

**Идеальное решение для работы с
клиентами в финансовых компаниях.
Существует ли оно?**

**Кадников Вячеслав,
коммерческий директор, NAUMEN**

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Цель

Что ждет банк от информационной системы, затрагивающей процесс обслуживания клиентов?

Достижения лояльности?

Лояльность?

- Согласись, это весьма почтенное занятие - давать деньги в рост тем, кто в них нуждается.
- Ты с ума сошел! Ты просто не понимаешь, что ты говоришь! Ростовщик - это ведь кровосос, паразит, мерзкий эксплуататор, вот кто!

Л. Лагин, «Старик Хоттабыч»

Клиент без жалоб

Клиент, которому не на что жаловаться – вот ступень, которую необходимо достигнуть на данном этапе.

Удовлетворенность = отсутствие неудовлетворенности.

«Жаловаться не на что» - комплимент.

Источники жалоб

- Сотрудники;
- Процессы;
- Технологии.

Call-центр

Тяжело дозвониться в call-центр?

- Сотрудники недостаточно быстро обрабатывают звонки;
- Не прописаны правила маршрутизации вызовов, недостаточно операторов в смене;
- Неэффективно организована система голосовых меню.

Взаимодействие с клиентом

Слишком затянулся процесс рассмотрения кредитной заявки?

- Процесс «встает» при отсутствии конкретного сотрудника.
- Схема процесса четко не прописана, нет пошагового движения.
- Информация по заявке не структурирована, не храниться в едином месте.

IT-инфраструктура

Не работает банкомат?

- Недостаточно квалифицированных технических специалистов.
- Не налажен процесс управления инцидентами.
- Не работает система мониторинга и/или Service Desk.

Реальные проекты

1. Неправильный выбор проблемного участка.
2. Неправильная диагностика причин возникновения проблемы.
3. Поставщик информационной системы берется решить все проблемы, стоящие в данной области.
4. Заказчик ожидает от проекта внедрения информационной системы полного закрытия проблем в определенном функциональном секторе.

Комплексный проект?

Технологии: разработчик и внедренец.

Процессы: консалтинговая компания.

Сотрудники: Заказчик, учебные центры.

Когда в товарищах согласья нет...



Варианты решения – ИФД «Капитал»

Цель: автоматизация процессов

работы с клиентами в распределенном фронт-офисе.



Процессы: 40 типовых процессов продажи продуктов (страхование, пенсионное обеспечение, доверительное управление, кредитование), описывались Информационно-Аналитической дирекцией Заказчика и компанией NAUMEN.

Технологии: решение Naumen CRM.

Сотрудники: дистанционное обучение сотрудников удаленных офисов через систему Naumen Talent Management, привязка набора курсов к ролям в CRM системе.

Варианты решения – ФК «Еврокапитал»

Цель: построение процесса выдачи и обслуживания автокредитов в 50 автосалонах по Украине.



Процессы: start-up. Привлеченные в штат Заказчика консультанты, требования банков-партнеров.

Технологии: вертикальное решение Naumen CRM для кредитных организаций, MS Navision, 1С.

Сотрудники: поэтапный запуск системы через киевские автосалоны, централизованные тренинги, курсы обучения.

Сила в единстве

- Заказчик осознает высокое значение и взаимозависимость всех трех компонентов качественного обслуживания (процессы, сотрудники, технологии);
- Области автоматизации выбираются на основании обратной связи от клиентов;
- Грамотно выстроено управление ожиданиями;
- Проектная команда подбирается по профессиональному признаку;
- Заказчик, Консультант и Внедренец **ВЗАИМОДЕЙСТВУЮТ** в проекте в полном смысле этого слова.

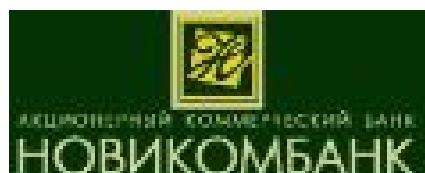
NAUMEN

- CRM: кредитование, страхование, НПФ, УК;
- Управление поддержкой клиентов;
- Управление поддержкой внутренней инфраструктуры;
- Call-центр;
- Электронный документооборот;
- Управление обучением и развитием персонала.

Клиенты в финансовом секторе



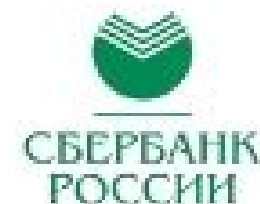
Евро**Капитал**



БАНК-ФИНАНСИСТ



ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ





Спасибо, вопросы?

За дополнительной информацией
обращайтесь:

+7 (495) 737-72-33

vkadnikov@naumen.ru

www.naumen.ru