



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ

Что хочет Банк и его клиенты?

Конференция «Инновационные технологии для розничного банка»,
21 мая 2008.

Ольга Рубцова
директор по развитию бизнеса

Москва
2008



Информация о Sputnik Labs

→ **Специализация:**

- Управление Взаимоотношениями с Клиентами
- Лидер инноваций в CRM (User adoption, Loyalty development, Dream approach)
- 3 лидирующих продукта CRM: SalesLogix, Siebel, Microsoft CRM

→ **Опыт:**

- 7 лет на рынке
- Более 70 успешных CRM проектов
- Best CRM project award (Heidelberg, 2002); Лучший консалтинговый CRM проект 2004 года (Global CRM); Лучший CRM внедренец года (2006, 2007)

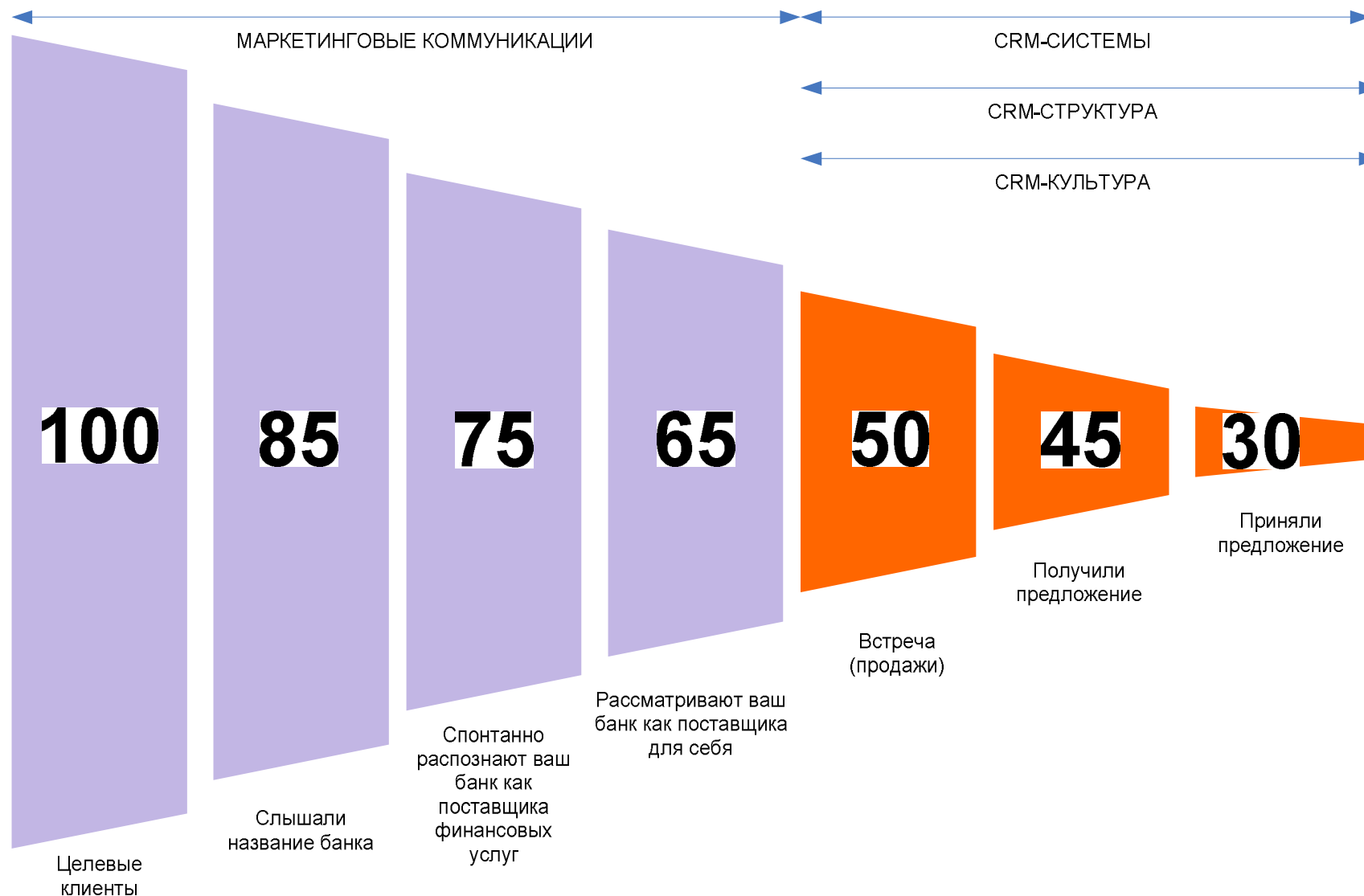
→ **Ресурсы:**

- Крупнейшая CRM команда в СНГ (84 из 112)
- Многолетний опыт и специализация консультантов

→ **Клиенты:**

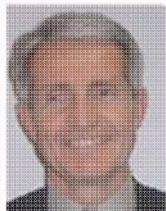
- Тинькофф.Кредитные системы, Московский Кредитный Банк, Уралсиб, Ингосстрах, Ренессанс Страхование, Мегафон, Комстар – объединенные телесистемы, М.Видео, МДМ-банк, Газпромбанк, Tops BI, Actavis, AirUnion, Heidelberg, York и др.

Воронка продаж



Felix Aaron

Операционный CRM



Signature

Summary | Accounts | Offers | Activities | SR's | Alerts

Address:

110 Hirondele Dr.
#901
New York, NY 12345
(212) 222-2222
pagee@abc.com

SSN: 498-27-498

Alias: Paul

Date of Birth: 4/5/1958

Affiliation: GMC

Prof. Language: English

Customer Since: 12/11/1998

Branch: 123 Main St. (1115)

Coverage: MBANKER

Ttl Assets: \$111,239.43

Ttl Liabilities: (\$9,945.23)

Customer Value: ★★★★★

Special Offers:

- [A Great Insurance offer for your sports car!](#)
- [Complete Home Buying Offer](#)
- [Register today for the Millennium Annual Investors Conference in Maui, Hawaii !!](#)
- [IRA Q3 2003 Seminar.](#)

1 Quick Transactions | 2 Inquiries | 3 Operations

- 1 Customer Search
- 2 Cash Check On-Ups
- 3 Deposit
- 4 Withdrawal
- 5 Loan Payment
- 6 Funds Transfer
- 7 Cash Check Not On-Ups
- 8 Buy Official Check**
- 9 Account Hold
- 10 Savings Bonds
- 11 Bill Payments
- 12 Deposit-FX
- 13 Withdrawal-FX
- 14 Deposit-Business
- 15 Stop Check

Transactions: Purchase Official Check

Draft Details

Type Money Order Official Check

Check Number

Amount

Fee

Amount Due

Cash In

Cash Out

Check Amount

Virtual Cash

Payable To

Purpose

Authentication Details

ID Type ID Number

SPECIAL OFFERS



[A Great Insurance offer for your sports car!](#)
A special insurance offer for sports car owners.



[Complete Home Buying Offer](#)
Web offer describing the Millennium Home Loans Program (MHL) details and encouraging customers to apply for a home loan with Millennium.



[Register today for the Millennium Annual Investors Conference in Maui, Hawaii !!](#)
Details on Millennium's Annual Investors Conference 2000 are available on the Web.



[IRA Q3-2003 Seminar](#)
Learn more about recent changes in the IRA regulations.

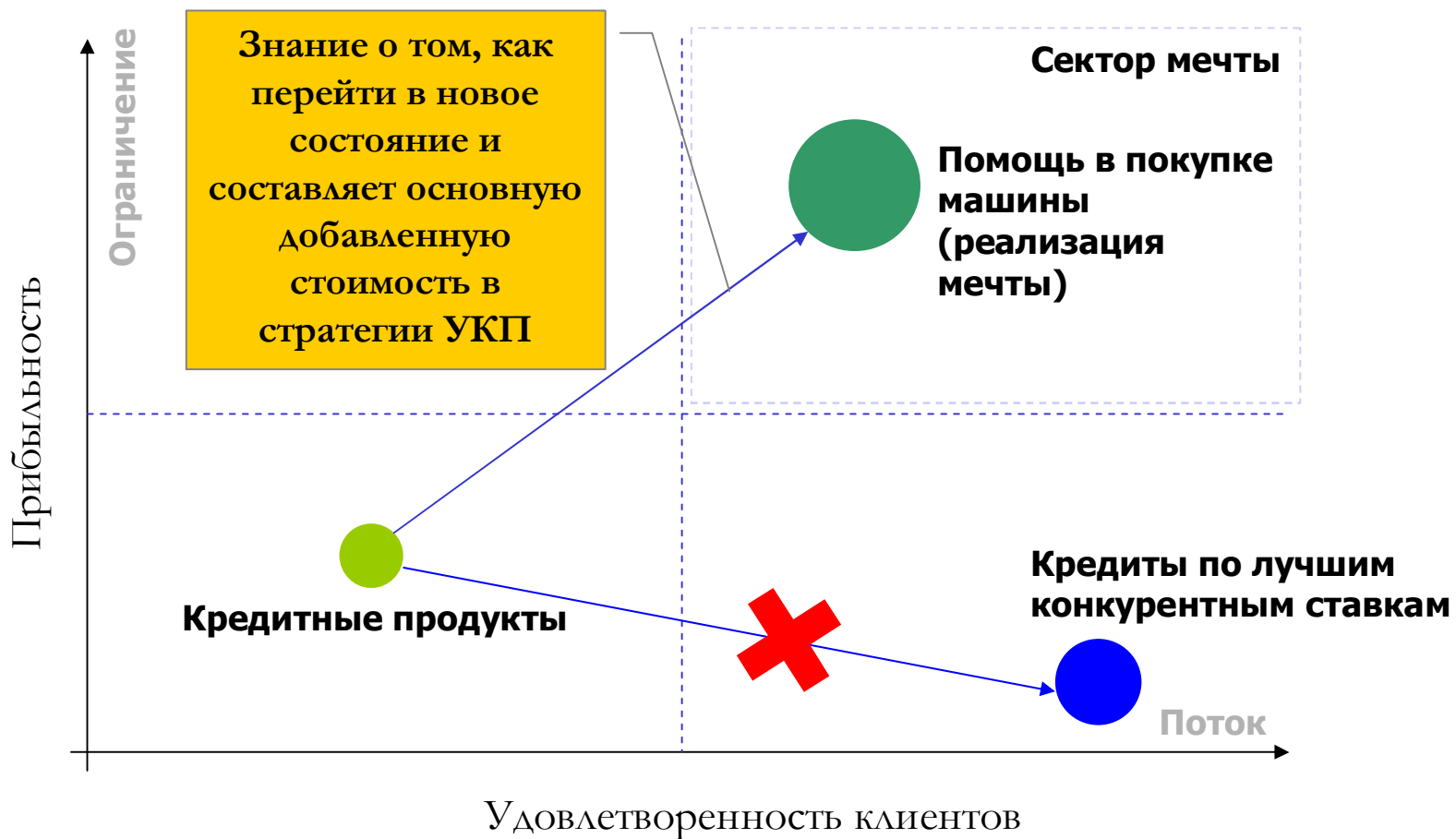


Бизнес разведка

Account:	125436789123
Available Balance:	425.45
Collected Balance:	400.00
Current Balance:	400.00
Status:	Open
Date Opened:	11/2/81
Signers:	1
Ready for printing.	

Финансовые транзакции

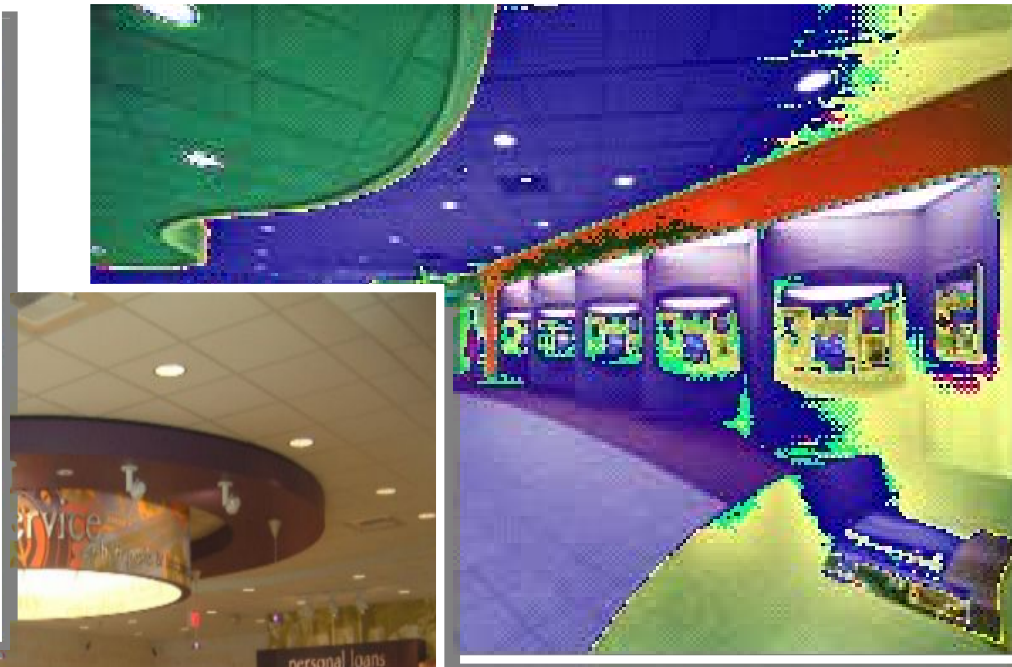
Фабрика продуктов: куда пойдём?



Двигаться от...



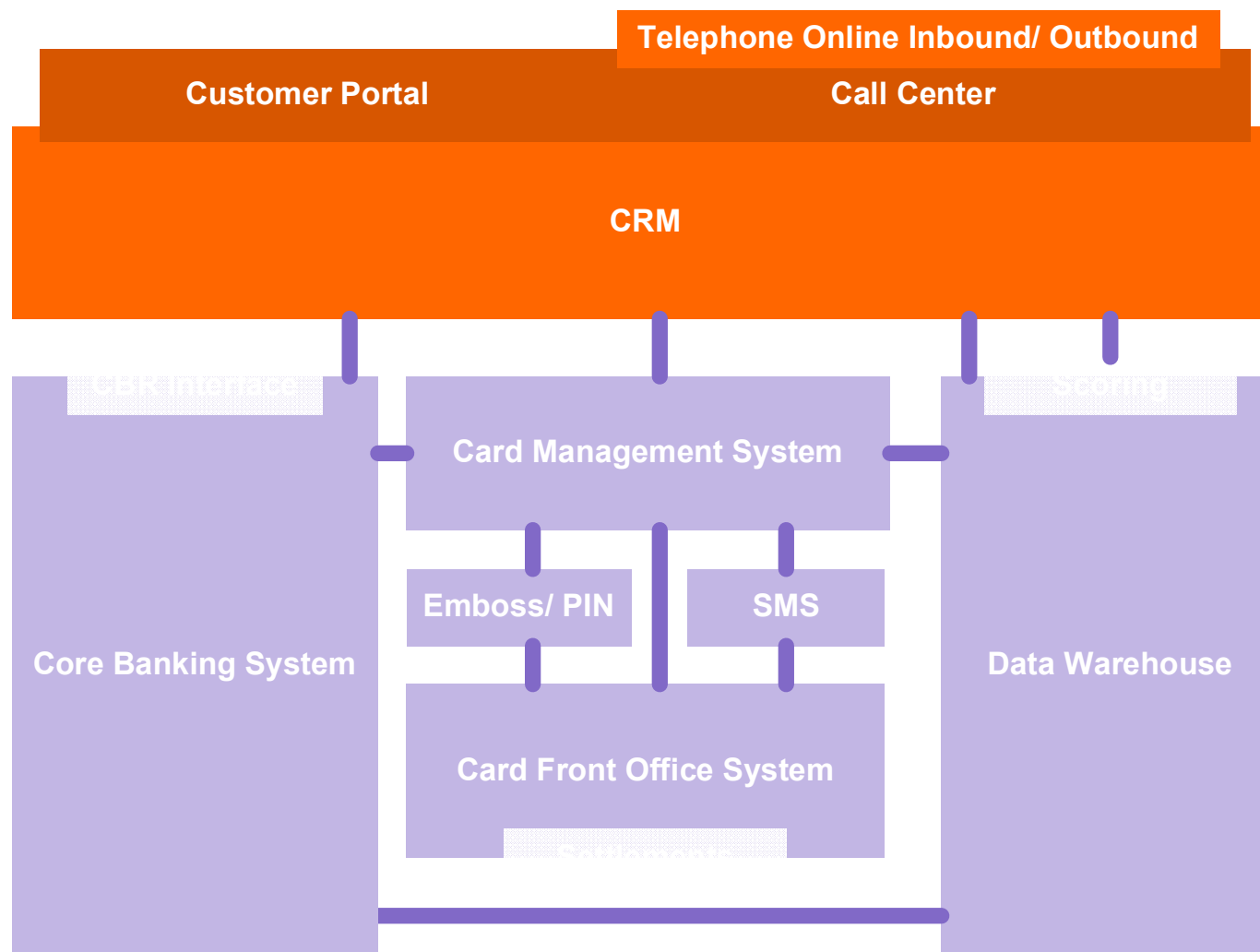
...К современным клиенто-ориентированным центрам обслуживания



Фундамент клиенто-ориентированности



CRM – ваша главная система



Место CRM-системы в инфокоммуникационной среде розничного банка

**А сколько Вы готовы
платить за своих
Клиентов?**
