

День банкира

Внедрение систем автоматизации бизнес-процессов позволит банкам наладить отношения с клиентами

Текст: Дмитрий Гриньков,
dgrynkov@business.ua
Фото: Алексей Балчук

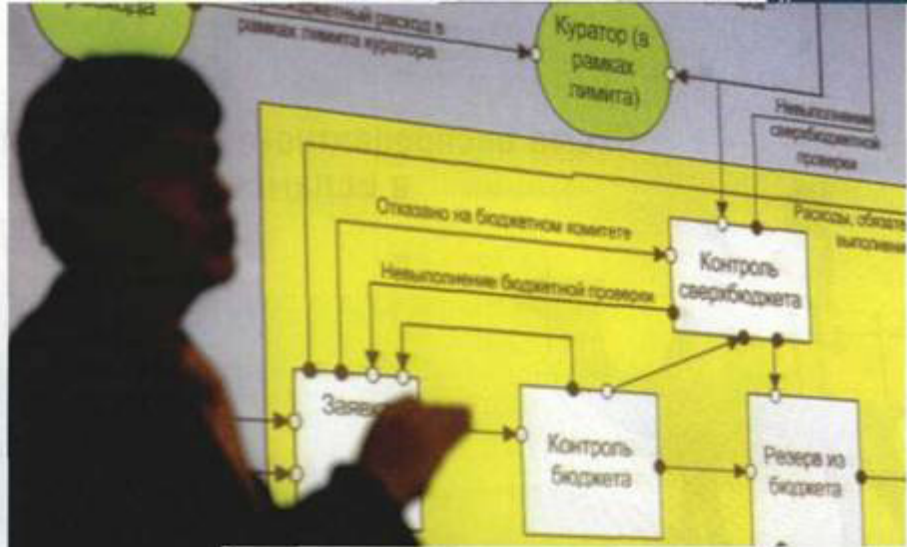
В прошлый вторник, 25 сентября, состоялась конференция “Отраслевой день Microsoft Dynamics для банков”. Мероприятие было посвящено вопросам автоматизации управления различными аспектами банковского бизнеса. На конференции присутствовали представители нескольких ведущих украинских банков и страховых компаний. Открыл пленарное заседание генеральный директор “Майкрософт Украина” **Валерий Лановенко**. Затем выступили **Константин Щербина**, директор департамента Microsoft Business Solutions, **Денис Вандерлип**, руководитель отраслевого направления по работе с финансовыми организациями Microsoft Corporations, и **Масей Погода**, руководитель направления CRM/BI Microsoft Services. Спикеры отметили растущий спрос на IT-решения для автоматизации бизнес-процессов со стороны отечественных банков, а также кратко рассказали о своих конкретных продуктах, разработанных для финансистов. Более подробно узнать о новинках участники конференции могли на рабочих секциях. Одна из них была посвящена решениям для управления финансово-хозяйственной деятельностью и персоналом в банках, так называемым ERP-системам. В частности,

были рассмотрены проблемы эффективного управления анализом хозяйственной деятельности, создания комплексной системы управления персоналом, а также эффективной организации внутреннего учета в банке. На другой секции рассматривался вопрос создания корпоративного портала в банке, т.е. информационного ресурса для внутреннего пользования. Отметим, что демо-версии всех презентованных продуктов можно было протестировать прямо на месте, на стендах разработчиков.

Наибольший интерес у участников форума вызвала секция, на которой обсуждались проблемы управления взаимоотношениями с розничными и корпоративными клиентами банка. В современной банковской практике этот вопрос решается путем внедрения CRM-систем (Customer Relationship Management — управление отношениями с клиентами). В условиях растущей конкуренции на банковском рынке клиентская база становится основным активом, с которым нужно иметь обратную связь. В частности, CRM-система позволяет накапливать аналитическую информацию о каждом клиенте банка. На основании истории клиента банк строит дальнейшую работу с ним либо принимает решение о прекращении сотрудниче-

ства. По словам **Андрея Безугубенко**, президента компании E-Consulting, внедрение современных CRM-систем позволяет банку повысить эффективность продаж и взаимоотношений с клиентами, сократить затраты на привлечение новых и сохранение старых клиентов, обеспечить высокую скорость и качественный сервис. Внедрение подобной системы занимает в среднем около трех месяцев и обходится банку в \$20-100 тыс., в зависимости от количества рабочих мест. Сейчас E-Consulting внедряет CRM-системы в Укрпромбанке, ПУМБе, Ошадбанке и Диамантбанке. В то же время г-н Безугубенко отмечает, что большинство отечественных банков не совсем готовы к внедрению подобных систем по техническим причинам. Особенно это касается круп-

ных финучреждений. “Сначала нужно выстроить корпоративную сеть, отладить все бизнес-процессы, и только потом имеет смысл внедрять CRM-систему”, — отмечает **Евгений Мирошник**, директор дистанционных продаж Укргазбанка. Кроме того, на конференции компания Cisco представила концепцию современного контакт-центра, интегрированного с CRM-системой. По словам менеджера по развитию бизнеса компании Cisco **Павла Теплова**, суть решения состоит в том, что во время звонка система автоматически идентифицирует клиента (к примеру, по номеру телефона). При этом у оператора на мониторе отображается полное досье позвонившего, что позволяет менеджеру вести более предметный разговор со своим клиентом. ■



Участники конференции обсуждали вопросы автоматизации управления различными аспектами банковского бизнеса