

Проектирование и внедрение CRM-системы в кредитную организацию банковского сектора на примере АО «СМП БАНК»

УКОРОЧЕННАЯ ВЕРСИЯ ПРЕЗЕНТАЦИИ

Актуальность исследования

Актуальность работы заключается в необходимости разработки проекта интеграции CRM-системы, способной оказывать качественную поддержку для успешного ведения деятельности кредитной организации АО «СМП БАНК» в части повышения эффективности работы сотрудников подразделений продаж, а также учёта и контроля процессов обслуживания клиентов в условиях новой современной экономики.

Цели и задачи исследования

Целью работы является повышение эффективности коммерческой деятельности кредитной организации АО «СМП БАНК» за счет внедрения проекта CRM-системы для подразделений продаж. Для достижения поставленной цели, необходимо решить следующие задачи:

1. Осуществить планирование проекта внедрения CRM-системы.
2. Исследовать деятельность, организационную структуру и функции подразделений продаж кредитной организации АО «СМП БАНК».
3. Провести анализ существующей организации бизнес-процессов обслуживания клиентов сотрудниками подразделений продаж с целью выявления недостатков.
4. Сформировать предложение по оптимизации в отношении выявленной проблемы.
5. Сформировать перечень требований к внедряемой CRM-системе.
6. Провести анализ существующих CRM-систем в области систем информатизации деятельности подразделений продаж и обосновать необходимость внедрения CRM-системы в кредитную организацию АО «СМП БАНК».





