

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

ИТdiplom АННОТАЦИЯ

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.

Объектом исследования являются бизнес-процессы подразделений продаж кредитной организации АО «СМП БАНК», связанные с обслуживанием клиентов, а также учётом и контролем процессов взаимодействия с клиентами.

Предметом исследования является CRM-система для подразделений продаж, внедрение которой позволит оптимизировать выявленные в работе проблемные бизнес-процессы.

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».

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЭФФЕКТЫ ОТ ВНЕДРЕНИЯ ПО

Внедрение CRM-системы позволит обеспечить выполнение следующих положительных эффектов для кредитной организации АО «СМП БАНК»:

1. Повысится качество обслуживания и эффективность работы менеджеров по продажам в рамках реализации финансовых услуг розничным и корпоративным клиентам кредитной организации АО «СМП БАНК».

2. Снизится нагрузка на соответствующий управленческий персонал и затраты на оплату труда за счет автоматизации отчетов и сводных форм.

3. Представится возможность удобного поиска информации о розничных и корпоративных клиентах с целью уточнения рабочих вопросов по эффективности деятельности менеджеров по продажам кредитной организации АО «СМП БАНК».

4. Повысится качество контроля и принимаемых управленческих решений, полноценность учета показателей эффективности процессов обслуживания розничных и корпоративных клиентов кредитной организации АО «СМП БАНК».

