МАСШТАБ CRM-ПРОЕКТА БАНКА — ЕГО ШАНС ПЕРЕЙТИ В «СТАРШУЮ ГРУППУ»

2006 год станет годом широкого применения банками CRM-систем. Это стало очевидно по итогам Второго CRM-форума 2006 и Первого банковского CRM-форума 2006. Живой интерес, который банки проявляют к этой теме, подвиг «БО» обратиться за разъяснениями к Генеральному директору «ФБ Консалт», члену международной CRM Guild и международной Ассоциации консультантов по процессам продаж (IASPC) Андрею Павлову.

Наша компания провела исследование на тему «Состояние CRM в российских банках». В рамках этого исследования была собрана статистика по CRM-проектам 45 банков. Данные были классифицированы следующим образом:

По системам. Чтобы избежать двусмысленности в оценках, использовались только достоверно известные автору данные и/или открытые источники: доклады на конференциях, пресс-релизы, сайты вендоров.

По рейтингу банков («Все банки России», газета «Коммерсантъ», № 231, 2005 год). В первую группу вошли банки, занимающие в рейтинге с 1-й по 10-ю позиции, во вторую — с 11-й по 50-ю позицию, в третью — с 51-й по 200-ю позицию, в четвертую — все остальные банки.

По масштабу проекта (количеству рабочих мест):

группа A — более 1000 мест;

группа B — от 401 до 1000 мест;

группа C — от 101 до 400 мест;

группа D — от 51 до 100 мест;

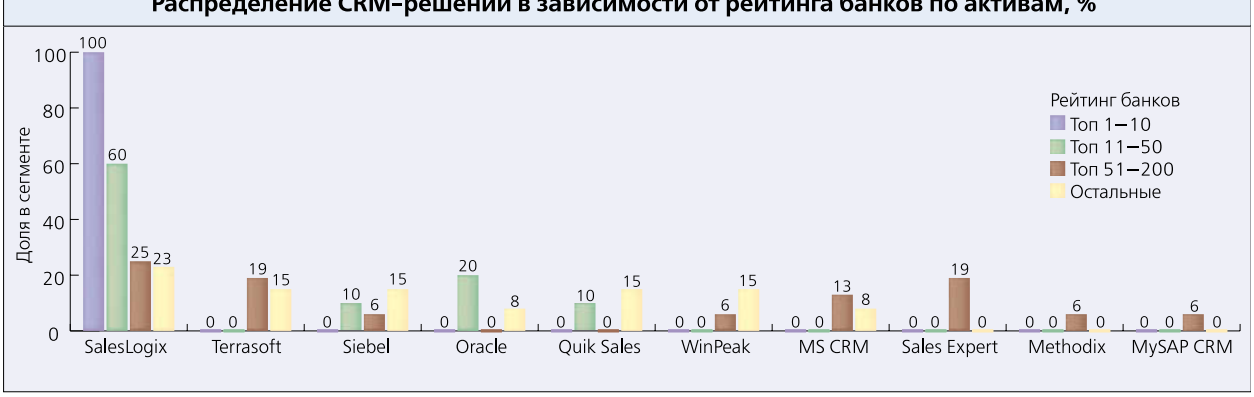
группа E — до 50 мест или их число не объявлено (самая многочисленная).

В рамках исследования упоминаются только банки, уже объявившие размер проекта и/или разрешившие на них ссылаться.

Полученная информация позволила прийти к следующим выводам:

Общее количество CRM-проектов в банках (почти 50) объективно означает то, что рынок уверенно вступил в фазу «раннего большинства»: появился широкий выбор платформ, определились лидеры. Количество проектов характеризует и адекватность предлагаемых решений, и качество работы внедряющих организаций. Степень соответствия решений

Распределение CRM–решений в зависимости от рейтинга банков по активам, %



уровням CRM-«зрелости» банка будет рассматриваться в специальном докладе Павлова А.В. на международной конференции «CRM в секторе финансовых услуг России» 5 июня 2006 года.

Наибольшее внимание клиентской ориентации оказывают банки Топ-50, хотя пилотные проекты начали и ведущие региональные банки («Северная Казна», Национальный торговый банк, банк «Дальневосточный»).

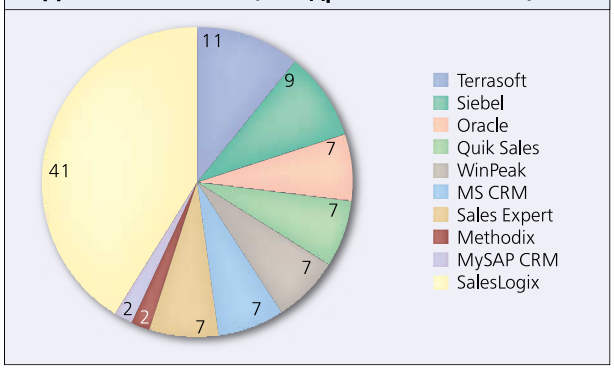
Абсолютным лидером и по количеству, и по размеру, и по статусу (рейтингу банков) проектов является SalesLogix (производитель SAGE Inc.):

самый большой CRM-проект реализует Внешторгбанк (он же является единственным в группе А, то есть среди банков с числом рабочих мест больше 1000);

в группах В и С (401—1000 и 101—400 мест соответственно) SalesLogix также доминирует (Альфа-Банк, Национальный банк «ТРАСТ», МДМ, Банк Москвы, Бинбанк, банк «Возрождение», Газпромбанк).

Объективность вывода подтверждается еще и тем, что практически каждый из банков (как минимум, Топ-50) выбирал CRM посредством жесткой многопараметрической процедуры конкурсного отбора (например, Внешторгбанк сообщил, что только функциональных показателей он использовал 98).

Доля CRM-систем, внедряемых в банках, %



Масштаб проекта и, как следствие, переход его в «старшую» группу определяется наличием «готового» банковского функционала. Чем выше степень его соответствия потребностям банка (уровню его CRM-зрелости), тем раньше начинается и быстрее реализуется тиражирование «вширь» (филиалы) и «вглубь» (смежные подразделения).

Аутсайдерами являются Methodix и MySAP CRM, что, возможно, объясняется разовым проектом первого и отсутствием должных усилий со стороны второго.

Остальные участники рынка имеют по 3—5 проектов каждый, и должно пройти еще несколько лет, чтобы можно было провести всесторонний анализ их деятельности.

Новости CRM

amdocs
INTEGRATED CUSTOMER MANAGEMENT

Amdocs выводит на рынок три новых решения для розничных банков

Компания Amdocs объявила о создании трех новых решений для рынка финансовых услуг. Эти решения вместе составляют модель **Dynamic Banking** – новый продукт Amdocs, с помощью которого розничные банки будут получать большую прибыль, предоставляя клиентам персонализированные услуги и пакеты продуктов. В новые решения входят **Amdocs Dynamic Pricing** и **Product Bundling Solution** (динамичная система ценообразования и создание пакетов продуктов), **Amdocs Customer Communications Solution** (взаимодействие с клиентами), а также **Amdocs Mobile** и **Micro-payments Solution** (мобильная связь и микроплатежи).

С помощью модели Amdocs Dynamic Banking розничные банки могут противостоять одной из самых сложных проблем – оттоку клиентов. В среднем в течение года клиент приобретает менее двух продуктов банка и в то же время работает еще с несколькими финансовыми учреждениями. Продукт Dynamic Banking основан на стратегии создания пакетов продуктов и персонализации услуг в соответствии с информацией о клиенте. Эта информация помогает увеличить количество продуктов и услуг, предлагаемых клиенту, а также повысить его лояльность и снизить общий отток клиентов.

Решения Amdocs Dynamic Pricing и Product Bundling дают банку возможность интегрировать схожие процессы в различных сферах деятельности в единый бизнес-компонент, который работает в масштабах всей компании. Пример такого компонента – единый для всей компании каталог, включающий все продукты и услуги. Банки могут сократить эксплуатационные расходы путем устранения дублирования, помогающего увеличить потенциальную возможность перекрестных продаж продуктов.

Решение Amdocs Customer Communications Solution позволяет банкам собрать воедино информацию по счету и персонифицировать соответствующие услуги, создать возможность исполнения обязательств клиента перед банком через электронные форматы. Это может снизить стоимость продукта и обработки почтовых отправлений почти на 30%.

Решения Amdocs Mobile и Micro-payments Solution обеспечивают безопасную инфраструктуру для соединения сети мобильной связи с банковской сетью, что позволяет превратить мобильный телефон в устройство оплаты и персонализированный банковский инструмент.

Amdocs
127473 Москва,
ул. Краснопролетарская,
д. 36, бизнес-центр
«Амбер Плаза»
Тел.: +7 (495) 641-1911
Факс: + 7 (495) 641-1910
www.amdocs.com