



ЮниСАБ

UNION BUSINESS SYSTEM.NET

АБС UBS.NET

УЧЕТ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ



Учет взаимоотношений с потребителями

Автоматизация CRM-стратегии банка



Операционный уровень обработки информации:

- регистрация и оперативный доступ к первичной информации по:
 - *событиям*
 - *потребителям*
 - *контактам*
 - *документам*
 - *и т.п.*



Аналитический уровень обработки информации:

- отчетность по первичным данным
- анализ информации в различных разрезах





Учет взаимоотношений с потребителями



Основные учетные единицы модуля

Потребитель:

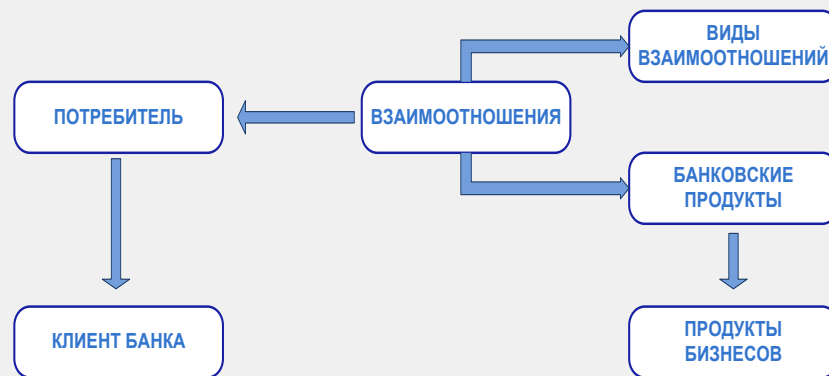
потенциальный или реальный клиент банка по одному или многим банковским продуктам

Взаимоотношение с потребителем:

единичное взаимодействие с клиентом по любому из доступных каналов (звонок, встреча, почта, чат и т.п.)

Банковский продукт:

продукт, продвигаемый организацией на рынке (как правило, совокупность бизнес-продуктов)





Учет взаимоотношений с потребителями



Справочники модуля

Банковские продукты:

- код и наименование продукта
- рейтинг продукта
- ссылки на продукты других бизнесов
- сообщение (e-mail, sms) и файлы для отправки клиенту

Виды взаимоотношений:

- код и наименование взаимоотношения
- **SQL-запрос** отбора потребителей

Внештатные агенты:

- данные о внештатных агентах



Учет и обработка информации

- заведение **потребителей** банковских продуктов (потенциальные и реальные клиенты банка)
- **регистрация взаимоотношений** банка и потребителя, как совершившихся, так и планируемых
- автоматическая генерация взаимоотношений по операциям бизнесов
- автоматическое формирование плана взаимоотношений
- **календарь взаимоотношений** - мониторинг взаимоотношений в разных разрезах



Учет взаимоотношений с потребителями



Примеры экранных форм:

Редактировать потребителя

Картонка Адрес Контактные лица Дополнительные свойства

Тип: Физическое лицо

Наименование: Плахов Николай Юрьевич

Отрасль/род занятий: И

Должность: Куратор Демонстратор системы

СМ-клиент: Клиент Плахов Николай Юрьевич

Внештатный агент:

ОИ: Неопределенный ответственный исполнитель

[Создать взаимоотношение](#) [Список взаимоотношений](#)

Сохранить Выход

Календарь взаимоотношений

Ответственное лицо: Демонстратор системы

Декабрь 2017

Пн	4 Физические Для новых вкладчиков (С) Физические	11	18 Физические Для новых вкладчиков (С)	25
Вт	5	12	19	26
Ср	6 Исполнение автоперевод	13 Исполнение автоперевод	20 Исполнение автоперевод	27 Исполнение автоперевод Для новых вкладчиков (С)
Чт	7 Исполнение автоперевод Выпуск карты	14 Исполнение автоперевод	21 Исполнение автоперевод	28 Исполнение автоперевод
Пт	8 Исполнение автоперевод Физические	15	22 Исполнение автоперевод	29 Исполнение автоперевод
Сб	9 Для новых вкладчиков (С)	16	23 Исполнение автоперевод	30 Для новых вкладчиков (С)
Вс	3	10	17	24 26 31

Назад Выход