

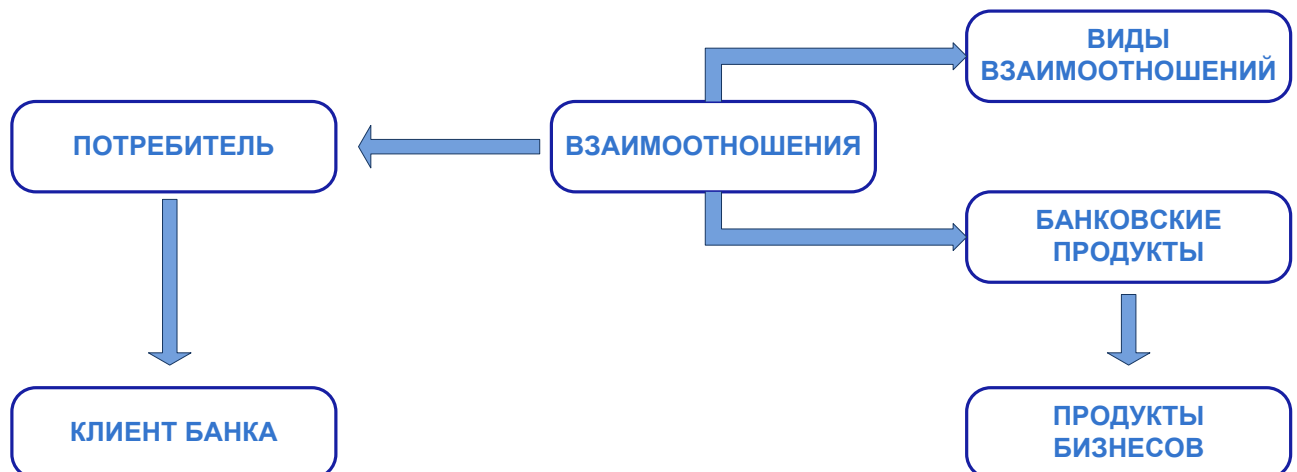
Управление Взаимоотношениями с Потребителями

Для организации эффективной централизованной работы с клиентами в кредитных организациях все чаще используют CRM-решения. CRM дают возможность не просто автоматизировать процесс продаж, но и использовать взаимодействие с клиентами таким образом, чтобы получать максимальный результат от работы с клиентской базой.

Модуль «Управление взаимоотношениями с потребителями» представляет собой информационную систему, автоматизирующую CRM-стратегию организации на операционном и аналитическом уровнях обработки информации.

ФУНКЦИИ МОДУЛЯ

Основными учетными единицами модуля являются потребитель и взаимоотношения с потребителем.



- Ведение справочника банковских продуктов
- Ведение справочника видов взаимоотношений с потребителями
- Ведение справочника внештатных агентов
- Ведение календаря взаимоотношений
- Автоматическая генерация взаимоотношений по операциям бизнесов АБС
- Формирование плана взаимоотношений
- Мониторинг взаимоотношений в разрезе календарных месяцев, внутри месяца – по дням, внутри дня – по времени
- Возможность отправки сообщения (e-mail, sms) клиенту, с возможностью привязки к сообщению (e-mail) пакета файлов (документов, рекламы)

ОТЧЕТНОСТЬ

В модуле формируется аналитическая отчетность, позволяющая:

- Сегментировать клиентскую базу по различным параметрам (по доходности, по частоте обращения в Банк и т.п.);
- Оценить востребованность финансовых продуктов Банка;
- Анализировать эффективность проведения рекламных и маркетинговых компаний;
- Получать информацию по продуктам связанных клиентов;
- Формировать воронку продаж в разрезе агентов, отделений Банка и потребителей.