



БАНК

КЕЙС

Банк ДОМ.РФ: автоматизация продаж и Service Desk на low-code платформе Creatio

О КОМПАНИИ

Банк ДОМ.РФ — ипотечно-строительный банк с широкой федеральной сетью обслуживания, который входит в ТОП-20 крупнейших российских банков по объему капитала и является частью акционерного общества ДОМ.РФ. Совместно с ДОМ.РФ банк входит в ТОП-3 российских банков по ипотечному портфелю и объему проектного финансирования застройщиков. Кроме того, Банк ДОМ.РФ предоставляет полный спектр услуг для малого бизнеса, а также предлагает широкий выбор традиционных банковских продуктов и сервисов для частных клиентов.

ВНЕДРЕНИЕ ИННОВАЦИЙ — ОСНОВА ПОСТРОЕНИЯ СОВРЕМЕННОГО БАНКА

Банк ДОМ.РФ (ранее был известен под брендом «Российский капитал») представлен на рынке более 15 лет. Политика банка нацелена на развитие дистанционного взаимодействия с клиентами, в связи с чем активно реализовываются ИТ-проекты.

В 2019 году стартовал очередной этап оптимизации процессов банка и, параллельно, их сквозной автоматизации. В основе этого проекта лежали сразу две причины:

1. Необходимость выстроить единую систему процессов продаж и кросс-продаж для различных направлений бизнеса банка.
2. Потребность в построении ИТ-ландшафта из синхронизированных систем с целью упрощения доступа сотрудников к информации для качественной работы с клиентами.

Первыми оптимизированными участками стали процессы продаж Малого бизнеса и Service Desk. В качестве технологического решения была выбрана low-code платформа Creatio для управления бизнес-процессами и CRM.

МАКСИМАЛЬНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ПРИ МИНИМАЛЬНЫХ РЕСУРСАХ: СПЕЦИФИКА ПРОЕКТА В БАНКЕ ДОМ.РФ

Уникальностью проекта стало то, что его практически полностью реализовала команда из трех сотрудников банка: аналитика, разработчика и координатора со стороны бизнеса. Исключением стала нетипичная интеграция с телефонией, выполнить которую помогла компания-интегратор НОРБИТ, партнер «Тerrasoft Россия». Сейчас команда внедрения постепенно увеличивается, что связано с расширением масштабов самого проекта.



АНТОН ШЕВЧЕНКО

директор по ИТ в Банке ДОМ.РФ

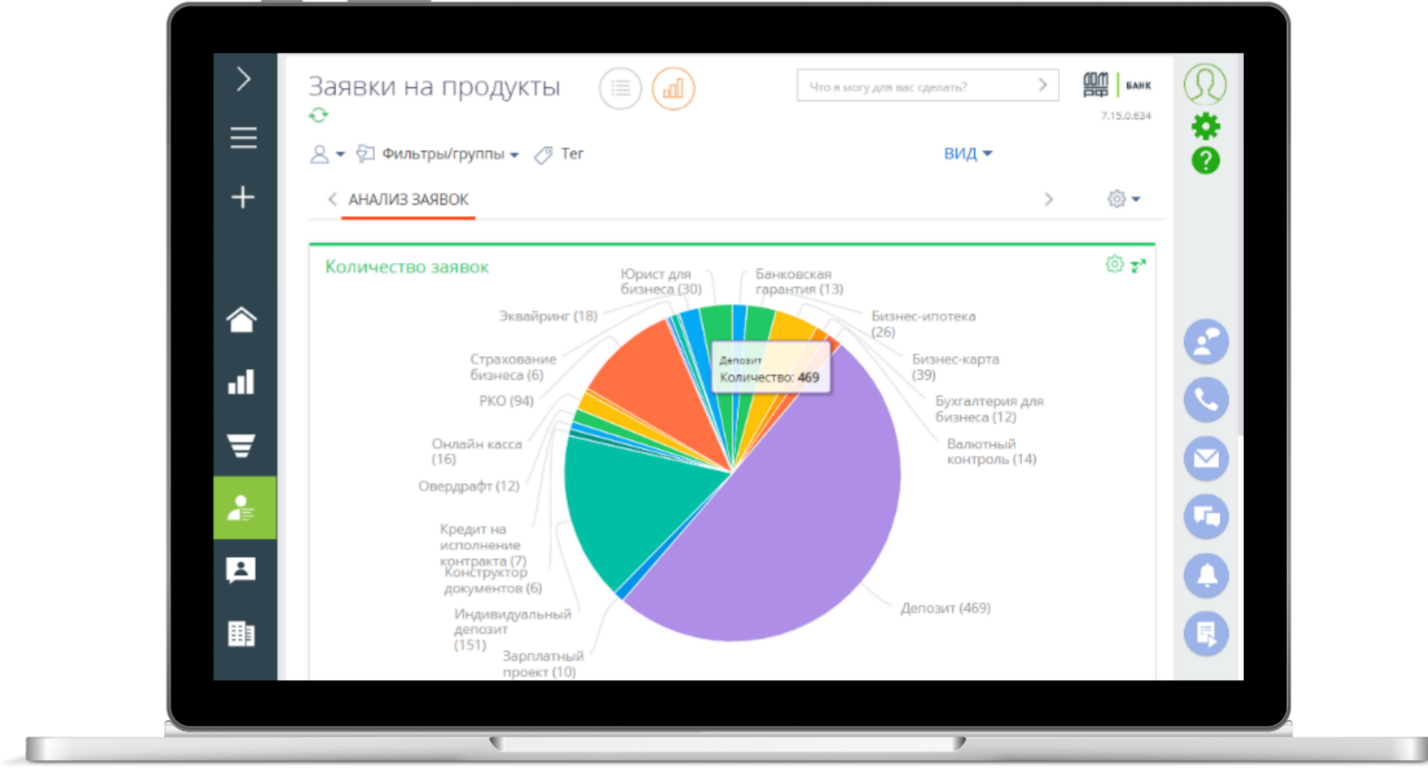


” На этапе выбора системы в первую очередь мы смотрели на функциональность продукта и на то, как быстро и какими инструментами его можно менять. Creatio и ее low-code возможности позволили нашей небольшой команде выполнить практически все поставленные задачи собственными силами, без активного участия подрядчика. “

БЕЗУПРЕЧНЫЙ ПРОЦЕСС ПРОДАЖ — ЗАЛОГ УСПЕШНОЙ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

CRM-блок проекта инициировали в октябре 2019 года, в декабре уже был выполнен первый этап (автоматизирован процесс продаж), а с января по март проведено обучение для целевых пользователей во всех отделениях банка. Сейчас в Creatio работают 200 сотрудников сети Малого бизнеса Банка ДОМ.РФ, к концу года эта цифра увеличится в три раза за счет автоматизации процессов контакт-центра, департаментов ипотеки и розницы. Проект охватил такие задачи:

- **Создание единой платформы для работы с клиентами.** В Creatio были объединены ключевые каналы взаимодействия с клиентом: почта, телефония и сайт. Это позволило реализовать омниканальный подход к коммуникациям и предоставить сотрудникам мгновенный доступ к полной истории взаимодействия с каждым клиентом.



СВЕТЛАНА ЕГОРОВА

руководитель направления «Сегментный менеджмент и CRM»



” Система настроена таким образом, что теперь все лиды и история взаимодействия с ними фиксируются в ней. И вне зависимости от того, через какой канал и по какому вопросу обратился клиент, его обслуживают, даже если в процессе общения с банком он будет менять каналы коммуникации. “

- **Настройка уникального процесса продаж.** Если ранее все операции по продажам выполнялись вручную согласно разным инструкциям, то сейчас в Creatio настроен общий для всех процесс: менеджер ведет заявку по этому процессу, а система подсказывает нужные действия для достижения цели. При этом сотрудник не может перевести запрос на следующий шаг без отчета по результатам предыдущего этапа.



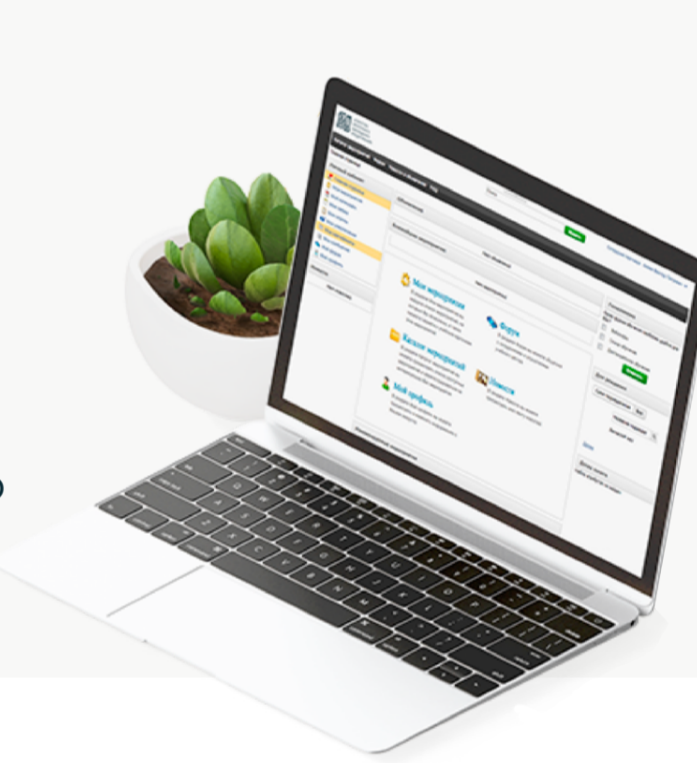
- **Оптимизация работы с CRM-кампаниями.** В процессе обслуживания в системе отображается целевое предложение для клиента с учетом его потребностей. В случае заинтересованности менеджер формирует лид и действует по настроенному в Creatio процессу. Также сотрудникам доступна информация о продуктах, которые уже используются клиентами, что позволяет повысить эффективность кросс-продаж.

МАКСИМ КРИЦКИЙ

руководитель центра компетенций



” Мы получаем позитивную обратную связь от руководителей, где уже внедрена Creatio, а другие подразделения, наблюдая изменения в показателях эффективности коллег, хотят внедрить этот инструмент и у себя — у нас уже есть очередь из желающих использовать Creatio для автоматизации своих процессов. “



- **Внедрение чат-платформы.** При помощи готовых решений Beesender Банк ДОМ.РФ внедряет чат-платформу, которая покрывает сразу несколько популярных мессенджеров. Это позволяет упростить и ускорить взаимодействие с клиентами благодаря переводу обслуживания в дистанционные каналы.
- **Интеграция с дистанционными каналами привлечения клиентов.** Интеграция с сайтами, ресурсами партнеров, лидогенераторами позволяет агрегировать информацию о поступающих лидах и их источниках в CRM-системе, выстроить единый процесс обработки всех лидов.

МАРИЯ ГАЛКИНА

руководитель дистанционных каналов продаж Малого бизнеса



” Интеграция системы со всеми источниками лидов позволяет строить сквозную воронку, отслеживать в режиме онлайн скорость обработки заявок и конверсии всех уровней, в результате — оперативно управлять привлечением новых клиентов в банк через дистанционные каналы. “

- **Формирование отчетности.** Интеграция с внутренними системами банка и внешними сервисами (например, СПАРКом) позволила заказчику сформировать единую базу данных и настроить более полную оперативную отчетность. Теперь в банке могут отследить показатели продаж по каждому менеджеру, в том числе отчетность по воронке продаж и CRM-кампаниям.

Оцените возможности продуктов Creatio, попробовав бесплатную 14-дневную версию

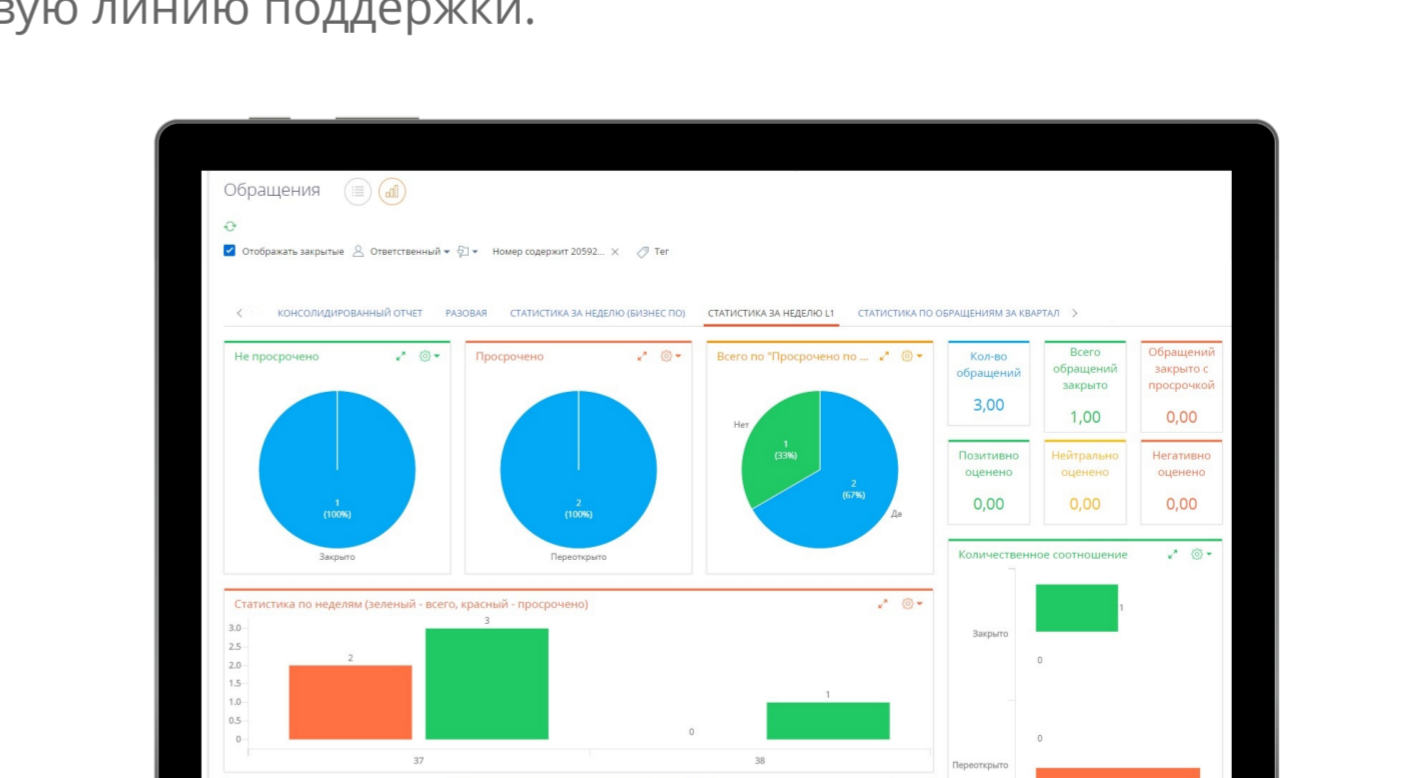
[ТЕСТ-ДРАЙВ](#)

ЗАБОТА НЕ ТОЛЬКО О КЛИЕНТАХ: МОДЕРНИЗАЦИЯ ВНУТРЕННЕГО SERVICE DESK ДЛЯ РАБОТЫ С СОТРУДНИКАМИ И ПОДРЯДЧИКАМИ

Вторая часть проекта по автоматизации управления ИТ-процессами также была инициирована в конце 2019 года и выполнена за 2 месяца. Речь идет не о построении Service Desk с нуля, а о модернизации службы: ранее для таких задач использовались сразу несколько систем, которыми было сложно управлять, а тем более развивать и масштабировать. Здесь команда внедрения сфокусировалась на нескольких задачах:

- **Автоматизация процессов обработки обращений.** Банк кастомизировал «коробочный» процесс обработки ИТ-обращений с учетом правил и требований. Например, были настроены правила маршрутизации, согласно которым обращения с определенными характеристиками сразу распределяются на группы ответственных или конкретных исполнителей, что позволяет разгрузить первую линию поддержки.

Кроме того, была адаптирована страница эскалации обращения и настроено автоматическое закрытие связанных обращений. В дальнейшем также планируется интеграция с системой Jira банка и подрядчиков, чтобы обращения маршрутизировались напрямую исполнителям.



- **Настройка каталога сервисов и портала самообслуживания.** Все услуги, доступные для решения ИТ-департаментом или внешними поставщиками, теперь систематизированы в одном каталоге, а благодаря функциональности портала все обращения сразу фиксируются в системе.
- **Настройка ролевой модели.** В Банке ДОМ.РФ была выполнена интеграция Creatio сразу с двумя службами Active Directory и настроена ролевая модель для обеспечения безопасности данных. Например, поставщику доступна только информация, которая касается непосредственно их, а руководители департаментов могут просматривать некоторые данные без доступа к их редактированию.

На текущий момент к системе подключены более 6000 сотрудников банка, являющихся пользователями ИТ-услуг, и порядка 300 подрядчиков и партнеров, предоставляющих эти услуги (планируется подключение еще более 200 исполнителей). Стоит отметить, что релевантные обращения клиентов также фиксируются в системе, то есть в Creatio обрабатываются все ИТ-запросы Банка ДОМ.РФ.

ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ СИСТЕМЫ

Service Desk и CRM-процессы — не единственные участки, которые оптимизированы с помощью Creatio. Сейчас проект по автоматизации продаж Малого бизнеса находится на завершающей стадии, также в работе тиражирование Creatio на работу департаментов розничного (+400 пользователей) и корпоративного бизнеса.

Но самый главный план заказчика состоит в масштабировании системы на другие компании ДОМ.РФ: 4 проекта на платформе Creatio уже находятся в статусе инициативы и планируются к реализации в ближайшем будущем. В настоящее время команда внедрения также увеличились: в реализации в 3 человека, на текущем этапе их уже 8, а в будущем ожидается расширение до 12 сотрудников.

ВАЛЕНТИНА ЗАВОДСКОВА

лидер практики Creatio в Банке



” Мы хотим объединить коммуникацию со всеми клиентами на единую платформу, над чем сейчас активно работаем. Бизнес идет вперед, постоянно улучшая процессы, в связи с этим появляются новые бизнес-задачи, а функциональность Creatio позволяет добавлять все больше и больше нужных инструментов. “



Узнайте, как продукты Creatio могут помочь в решении ваших бизнес-задач

[ЗАКАЗАТЬ ПРЕЗЕНТАЦИЮ](#)

