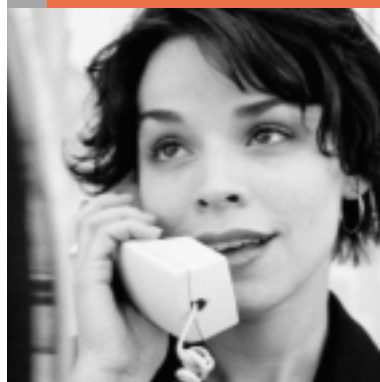


## История успеха



Для испанского банка **Urquijo** эффективное управление отношениями с клиентами является основополагающим фактором успеха, а не просто одним из многих способов улучшения коммерческих результатов. Для удовлетворения постоянно растущих требований клиентов, предъявляемых к сервисному обслуживанию, банку необходимы эффективные инструменты, обеспечивающие управление информацией о клиентах, а также повышение производительности труда сотрудников.



## BANCO URQUIJO

### ИСПОЛЬЗУЕТ mySAP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ДЛЯ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ РАСТУЩИХ ТРЕБОВАНИЙ КЛИЕНТОВ

Решение для управления отношениями с клиентами mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) обеспечивает целый ряд преимуществ, от более совершенной маркетинговой информации до роста производительности труда сотрудников на всех уровнях, предоставляя банку все необходимые инструменты для успешной работы в условиях жесткой конкуренции в сфере банковской деятельности.

Основные виды деятельности банка Urquijo, штаб-квартира которого находится в Мадриде, – это частные банковские услуги, коммерческие банковские услуги, а также ведение операций на рынке капиталов. Являясь филиалом группы компаний KBL Group, банк Urquijo обслуживает банковскую сеть из 57 отделений, расположенных в Испании, и одного отделения, расположенного в Аргентине. Кроме того, агенты банка Urquijo работают во Франкфурте; этот банк также участвует в капитале швейцарской компании KBL Switzerland, банка CDC Urquijo (главный офис находится в Мадриде, специализируется на операциях с ценными бумагами), а также различных Интернет-порталов. Более того, Urquijo предоставляет виртуальную банковскую услугу, позволяющую его клиентам выполнять много видов банковских операций и запросов в режиме онлайн или по телефону.

Группа компаний KBL Group, главный офис которой находится в Люксембурге, имеет несколько филиалов, специализирующихся в области управления инвестиционными фондами, пенсиями, активами, акциями и страховыми операциями.

### **ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ – ВАЖНЕЙШИЙ ФАКТОР УСПЕХА**

Банковская деятельность сегодня характеризуется жесткой конкуренцией, где огромное число финансовых институтов соревнуются друг с другом за право предоставления своих услуг требовательным клиентам. Эффективное управление связями с клиентами – это основополагающий фактор успеха для банка и гарантия его роста и развития. Для удовлетворения растущих нужд и требований клиентов банк Urquijo внедрил в своих подразделениях решение mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM).

### **ПОЧЕМУ mySAP CRM?**

Решение mySAP CRM не только расширяет возможности банка по управлению важнейшей информацией о клиентах, но также способствует более эффективному управлению подразделениями коммерческих банков. "Принятое банком решение по адаптации решения SAP для управления связями с клиентами полностью отвечает тенденциям развития банковской отрасли, – утверждает Педро Мартинес, менеджер по организации виртуальной банковской деятельности банка Urquijo. – Испанская финансовая система в настоящее время характеризуется жесткой конкуренцией. Более того, в связи с тем что рынок уже вышел на достаточно высокий уровень развития, банкам приходится внедрять все более действенные методы и инструменты управления, способствующие повышению эффективности использования ресурсов".

### **ВНЕДРЕНИЕ**

Полное внедрение решения было осуществлено всего за пять месяцев. План внедрения проекта был составлен в феврале 2001 года, начальные фазы внедрения проходили с марта по июнь, а в июле система была уже введена в эксплуатацию. Проект внедрения полностью оправдал ожидания руководства банка Urquijo, и была достигнута

высокая доходность инвестированного капитала.

SAP Spain внедрила mySAP CRM с привлечением консультантов из CSC Ploenzke, оказывавших техническую поддержку. Технологическая платформа для mySAP CRM включает несколько серверов IBM AIX и базу данных DB2.

### **ПОЛНЫЙ НАБОР ФУНКЦИЙ ВО ВСЕХ ОБЛАСТЯХ**

Решение mySAP CRM предоставляет набор различных инструментов, способных удовлетворить все требования банковской сферы:

#### **■ Управление текущими задачами (agenda management)**

Инструментальные средства управления, позволяющие как менеджерам по работе с клиентами, так и контролерам планировать свою коммерческую деятельность.

#### **■ Управление информацией о клиентах**

Инструментальные средства управления, предоставляющие общую информацию о клиентах. Включают следующие функции, а также ряд других функций:

- запросы по общим финансовым счетам клиентов;
- отображение операций по каждому клиенту;
- отображение различных бизнес-возможностей по каждому клиенту и управление этими возможностями (наряду с другими функциями).

## ■ Управление информацией о потенциальных клиентах

Инструментальное средство управления, предоставляющее базу данных о потенциальных клиентах, в которую включена как общая информация, так и соответствующая информация о коммерческих операциях и их результатах. Это средство помогает менеджерам в выполнении таких задач, как закрепление потенциальных клиентов за определенным менеджером или создание и изменение записей о потенциальных клиентах. Кроме того, этот инструмент предоставляет статистические данные о действиях, предпринятых по отношению к потенциальным клиентам, а также об отложенных действиях на некоторый срок.

## ■ Управление банковскими продуктами

Инструментальные средства управления, предоставляющие банку возможность создания и обновления каталогов банковских продуктов. С помощью решения mySAP Enterprise Portal обеспечивается отчетность, анализ продаж а также доступ как к внутренней, так и к внешней информации.

## ■ Управление заданиями и коммерческими действиями

Инструментальные средства управления, помогающие банковским агентам и другим сотрудникам банка вручную активировать внутренние задания и осуществлять их поддержку в заданиях, ориентированных на расширение бизнеса банка, например, составление календарного плана визитов клиентов. В любое время имеется возможность доступа к информации о статусе, фазе, а также к информации, касающейся сотрудника, ответственного за определенные задания и действия. Эта информация доступна в форме отчета.

## ■ Управление системой предупреждений

В систему предупреждений, функционирующую в данном финансовом учреждении, были интегрированы специальные инструменты, представленные в решении mySAP CRM, которые автоматически предупреждают соответствующего сотрудника о ситуации, касающейся

### Краткий обзор

<b>Компоненты решения SAP</b>	mySAP CRM
<b>Операционная система</b>	Серверы IBM AIX
<b>База данных</b>	Универсальная база данных DB2
<b>Число пользователей</b>	360
<b>Количество объектов банка</b>	1
<b>Срок внедрения</b>	Пять месяцев
<b>Цель</b>	Единый доступ к информационным системам для всех коммерческих областей, что позволяет повысить эффективность взаимосвязи с клиентами
<b>Партнеры по внедрению</b>	CSC Ploenzke

конкретного клиента, на которую незамедлительно необходимо обратить внимание. Предупреждающие сообщения, создаваемые с помощью специальных инструментальных средств решения mySAP CRM, заранее уведомляют сотрудников о закрытии счета, отрицательном балансе, отказах в выплате комиссионных и возможных рискованных операциях.

### ПРЕИМУЩЕСТВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕШЕНИЯ mySAP CRM

Благодаря использованию решения mySAP CRM банк Urquijó получил ряд значительных преимуществ, которые позволили ему выдержать жестокую конкуренцию на рынке:

- Точная информация, которой могут воспользоваться все сотрудники компании в режиме реального времени.
- Повышение производительности и усовершенствование аналитических возможностей на любом уровне.
- Более полная информация о возможностях и их отслеживание.

**SAP AG**

Представительство в РФ:  
115054, Москва,  
Космодамианская наб., 52/2  
Тел.: (095) 755-9800  
Факс: (095) 755-9801  
<http://www.sap.com/CIS>

- Увеличение объема продаж.
- Повышение мотивации сотрудников и укрепление дисциплинированности всего торгового персонала.
- Более надежная маркетинговая информация и информация о клиентах.
- Увеличение прибыли от продаж и снижение затрат, связанных с продажами.
- Эффективное управление знаниями о клиенте.

### **ПЛАНИРОВАНИЕ МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И УПРАВЛЕНИЕ КАМПАНИЯМИ**

Решение mySAP CRM позволяет маркетинговому отделу банка проводить маркетинговые кампании на любом уровне и по любому каналу. Используя инструментальное средство создания маркетинговой кампании, банк имеет возможность управлять информацией об описании конкретной кампании (определение целей и фаз кампании, а также ее экономических задач, сроков и условий). Кроме того, это средство посылает информацию в хранилище данных, функционирующее в Urquijo, где она может быть использована в процессе принятия решений.

Применяя инструмент отслеживания конкретной маркетинговой кампании, торговый персонал сможет провести кампанию и помочь торговым представителям в разработке коммерческих действий, заданий или задач. Торговый персонал получает незамедлительный доступ к документации по конкретной кампании. Информация, полученная во время проведения кампании, может быть также отправлена в хранилище данных. После этого могут быть созданы отчеты, отражающие ход кампании, степень ее выполнения и достигнутые в ее ходе цели.

### **ИНТЕГРИРОВАННЫЙ ДОСТУП К ВАЖНОЙ ИНФОРМАЦИИ О КЛИЕНТЕ**

mySAP Enterprise Portal, корпоративный портал SAP, на базе функциональных ролей пользователя предоставляет 360 пользователям из коммерческих и маркетинговых отделов банка доступ как к решению mySAP CRM, так и к уже существующим системам данного банка. Каждому пользователю присвоена своя роль или свой профиль в зависимости от его подразделения и зон ответственности. Этой ролью определяется набор операций, к которым данный пользователь имеет доступ. В отделе управления коммерческими банковскими услугами присваиваются следующие роли: менеджер по коммерческим банковским услугам, менеджер по торгово-промышленной деятельности, менеджер по регионам, офис-менеджер и торговый агент. Для отдела маркетинга предоставляется подобный ряд ролей.

Пользователи имеют возможность настроить mySAP Enterprise Portal в соответствии со своими индивидуальными требованиями. Например, они могут добавить Интернет-адреса, а также часто используемые операции. Кроме того, сотрудники банка Urquijo смогли настроить экраны портала mySAP Enterprise Portal в соответствии с корпоративным имиджем своего учреждения.