

BEVER

CRM (LOAN MANAGEMENT, LM)

0002 12/2 Saryan str. Yerevan, Armenia
+37410 565261, 545261
www.bever.am info@bever.am

ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Отраслевое CRM-решение Bever LM (Loan Management) для кредитных отделов банков и финансово-кредитных организаций обладает широкой функциональностью и комплексностью и покрывает практически все потребности современного финансового-кредитного учреждения:

- создание профиля клиента и управление отношениями
- привлечение и обслуживание клиентов
- бизнес-аналитика, генерация запросов и отчетов
- розничное кредитование, вклады, ценные бумаги, банковские карты, денежные переводы, инвестиционный банкинг, страхование.

Система способна решать задачи современных банков и финансовых организаций в комплексе, автоматизируя также маркетинг, сервис, создание истории клиента и работу call-центра.

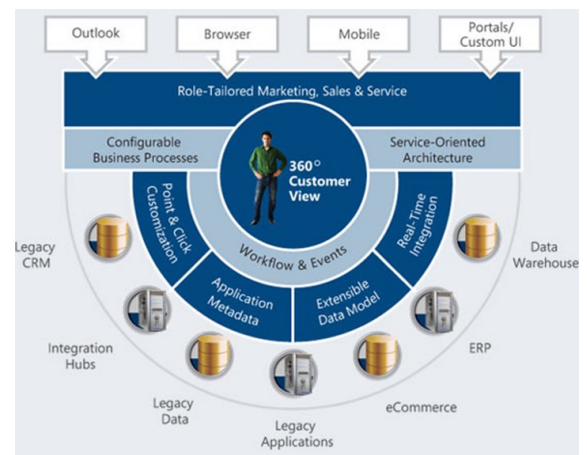
Решение обладает достаточно мощными инструментами анализа данных, в частности, клиентской базы, эффективности каналов взаимодействия и построения соответствующих отчетов.

ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ

Решение автоматизирует ключевые бизнес-процессы, связанные с выдачей и обслуживанием различных форм кредитования (ипотечное, авто, потребительское, бизнес-кредиты и др.) Предусмотрен процессный подход к обработке кредитного дела (кредитной заявки), т.е. автоматическая передача дела из одного подразделения в другое в соответствии с бизнес-процессом банка, распределение дел по сотрудникам подразделения и отслеживание этапа обработки, на котором находится дело.

СОДЕРЖАНИЕ

- *Общее описание*
- *Основные функции*
- *Преимущества*
- *Технологические решения*
- *Заключение*



“Аренда CRM-системы — надежный и безопасный способ организации данных.”

Работа с клиентами начинается с момента поступления заявки с сайта банка, звонка клиента или непосредственного обращения клиента в банк. Далее заявки фиксируются в системе принимающими их сотрудниками, преобразуются системой CRM в обращения и попадают в очередь обращений. Если в очереди обращений неотработанные заявки находятся более определенного заданного времени (например, более двух дней), то об этом незамедлительно оповещается ответственный менеджер и его руководитель. В системе реализован справочник кредитных продуктов. Кредитный продукт характеризуется регионом (филиалом) действия, валютой, максимальной суммой кредита, процентной ставкой, сроком кредитования, размером первоначального взноса, требованиями к форме подтверждения доходов, а так же иными требованиями к заемщику.

Для каждого продукта можно задать различные банковские комиссии, условия погашения кредита, условия обслуживания счетов. Для оперативной предварительной оценки заемщика в системе реализован кредитный калькулятор. Он позволяет быстро подобрать наиболее подходящие кредитные продукты и рассчитать соответствующие стоимости, сроки и суммы выплат. Расчеты калькулятора по разным кредитным продуктам сохраняются в карточке клиента.

*Наличие единого **хранилища документов и данных** сокращает время на обработку и согласование кредитных досье клиентов и каждый ответственный сотрудник может работать с необходимыми папками электронного досье в соответствии с настроенными правами доступа. Данное решение позволит сотрудникам организаций получить удобный инструмент по работе с клиентской базой, а также возможность эффективного и удобного поиска и анализа необходимой информации по клиенту и кредитным заявкам*

Система решает следующие задачи:

- формирование каталога банковских продуктов
- организация прав доступа к клиентской информации в соответствие с регламентами Банка,
- назначение ответственного менеджера,
- Учёт первичных обращений потенциальных заемщиков и автоматизация процесса обработки кредитной заявки,
- Учёт и хранение всех анкетных данных о потенциальном заемщике;

- формирование кредитного заключения
- Заключение сделки (кредитного договора) и формирование полного пакета кредитных документов ;
- Автоматизация процессов продаж (кредитования) различных банковских продуктов корпоративным и VIP-клиентам;
- Обслуживание кредита, учёт страховых и других платежей;
- Формирование кредитного досье юридических и физических лиц;
- Регистрация, отслеживание и хранение истории взаимодействий с клиентами и партнерами;
- Автоматизация процесса управления пользователями и оргструктурой банка;

ПРЕИМУЩЕСТВА РЕШЕНИЯ

Внедрение системы управления взаимоотношениями с клиентами направлено, прежде всего, на повышение эффективности и скорости обслуживания клиентов в вопросах розничного кредитования и кредитов для бизнеса. Система позволит кредитным организациям максимально быстро и прозрачно оценить кредитные заявки, снизить банковские риски и повысить скорость принятия решений.

Среди преимуществ можно отметить: гибкость, масштабируемость и легкую интеграцию с офисными приложениями (Excel, Word, Microsoft Outlook). Знакомый интерфейс, присущий всем продуктам Microsoft, значительно облегчает адаптацию пользователей к новому решению.

Внедрение решения позволит повысить эффективность в вопросах:

- Привлечения новых клиентов;
- Организации документооборота между подразделениями, в том числе удаленными;
- Взаимодействия сотрудников как в пределах организации так и с ее партнерами.

Решение обеспечивает:

- Сокращение объема бумажного документооборота;
- Сокращение времени на проведение мониторинга и оценки;
- Сокращение времени на формирование пакета документов по сделке;
- Повышения производительности труда сотрудников;
- Возможность создания объективной системы мотивации персонала.

Bever CRM – гибкое, масштабируемое, легкое в использовании бизнес-решение с широким набором функций и сервисов

Руководство компании получает возможность:

- Отслеживать количество дел, находящихся на каждом этапе у каждого сотрудника;
- Оценивать соотношение отказов к выданным кредитам по каждому сотруднику и кредитному продукту;
- Анализировать время нахождения дел на каждом этапе у каждого сотрудника;
- Анализировать эффективность работы удаленных подразделений банка.

ТЕХНОЛОГИИ

Решение **Bever CRM** (Loan Management) построен на платформе **Microsoft Dynamics** — гибкой системе, которая растет и меняется вместе с вашим бизнесом. Архитектура Microsoft Dynamics CRM надежна и эффективна, она представляет собой новейший стандарт информационных технологий и позволяет:

- снизить затраты на информационные технологии за счет упрощения процедур развертывания и сопровождения системы, а также более эффективного использования оборудования;
- выбрать наиболее подходящий способ развертывания системы: автономно, на оборудовании компании, или в облаке;
- повысить уровень масштабирования и быстродействие с помощью технологий кластеризации, балансировки нагрузки и широкополосного доступа

Продуманная архитектура системы также позволяет использовать Microsoft Dynamics CRM как платформу создания бизнес-приложений, которые поддерживают не только управление взаимоотношениями с клиентами, но и другие бизнес-процессы, например, работу с поставщиками, дилерской сетью, филиалами и многие другие.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По данным Независимых организаций внедрение решений на базе MS Dynamics CRM обеспечивает:

- Увеличение количества рассмотренных дел **на 20% в месяц**,
- Сокращение издержек на обработку кредитного дела более чем **на 50%**,
- Сокращение времени на обработку кредитного дела **на 36%**.

“Достоинством системы BVR CRM является легкая расширяемость и адаптация под нужды клиента.”

0002 12/2 Saryan str.,
Yerevan, Armenia
Phone: +374 10 545261, 565261
Fax: +374 10 545261
www.bever.am
info@bever.am

BEVER