



**SPUTNIK LABS<sup>®</sup>**  
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ  
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносерв"

## **От договора к клиенту. Проект реорганизации сбора просроченной задолженности в ВТБ24. Быстрая победа.**

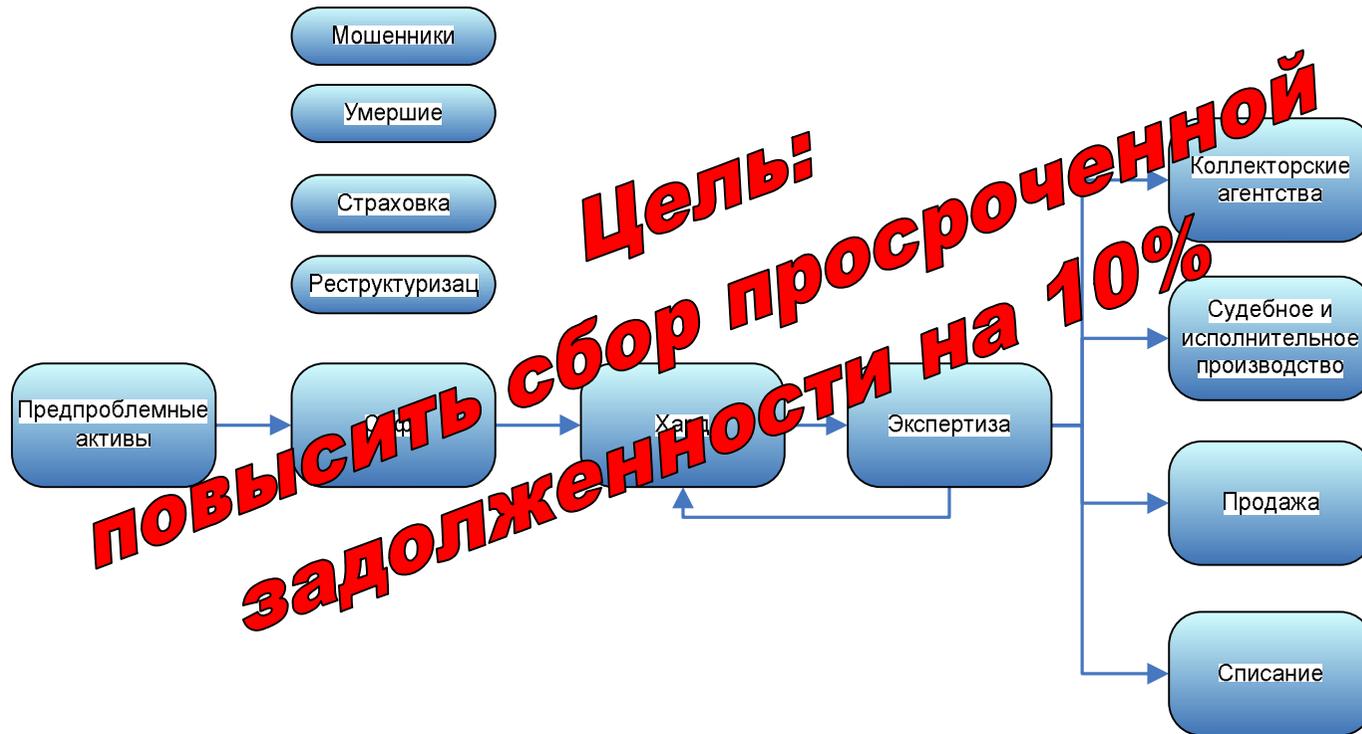
**Конференция « Розничный финансовый бизнес: 1-год новой эры»**

**Ольга Рубцова**  
Директор по развитию бизнеса

**Sputnik Labs**  
2009



# Процесс сбора просроченной задолженности в банке ВТБ24





SPUTNIK LABS®  
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ  
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносерв"

## Ключевые параметры эффективных программ Collections

- ❑ Клиентоцентричность
- ❑ Эффективный бизнес-процесс
- ❑ Низкие административные расходы
- ❑ Измерение активности и эффективности коллекторов
- ❑ Аккуратное и своевременное отслеживание и отчетность по просроченным счетам
- ❑ Управление кампаниями Collections
- ❑ Интеграция с СТИ/ системами предикативного обзвона



**«Если вы проактивны и контактируете с вашими клиентами в самом начале процесса сбора задолженности, с таким же отношением, как в клиентском сервисе, а не с применением тактики жесткого сбора задолженности, у вас есть возможность построить позитивные рабочие отношения и быть много более эффективными».**

*Журнал Collections World*



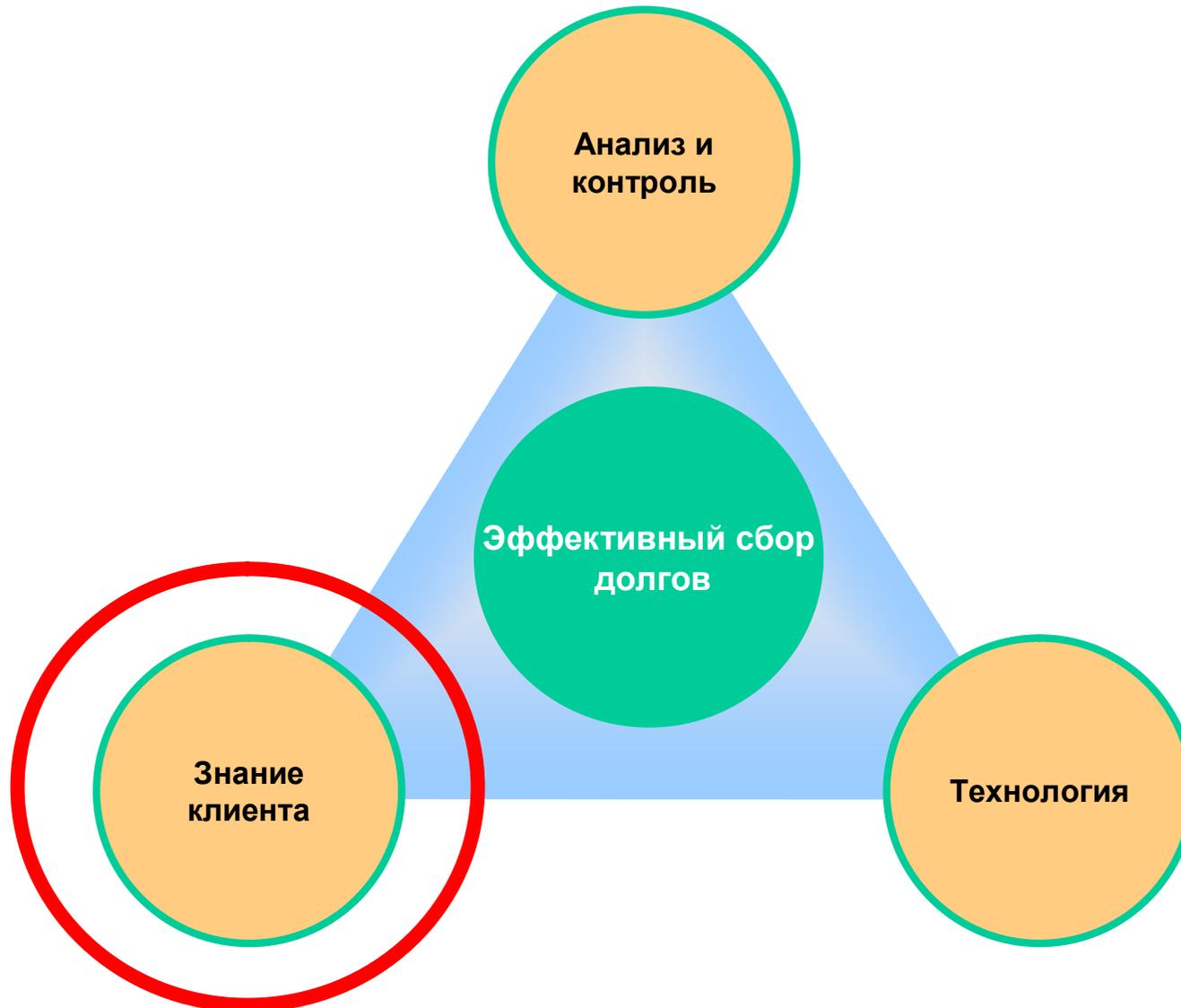
# Бизнес-архитектура системы «Sputnik Labs Collections»





**SPUTNIK LABS®**  
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ  
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносере"

## Collection – повышение эффективности процесса





**SPUTNIK LABS®**  
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ

ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносерв"

# Единый взгляд на клиента

**Ценность клиента**

**Полная информация о клиенте, включая краткое резюме для службы Collection**

**Транзакции**

**Поиск аффилированных лиц, родственников, поручителей**

**Телефоны клиента**

**Адреса клиента**

Дата списания	Дата операции	Место совершения операции	Сумма в валюте карты	Сумма	Валюта	Тип
08.10.2007	08.10.2007	Плата за превышение лимита задолженности	390	390	RUB	Дебетовая
08.10.2007	08.10.2007	Debit Interest	4147.52	4147.52	RUB	Проценты
08.10.2007	08.10.2007	Плата за Программу страховой защиты	919.64	919.64	RUB	Дебетовая
04.10.2007	04.10.2007	Плата за 3-й неоплаченный миним. платеж	2604.51	2604.51	RUB	Дебетовая
07.09.2007	07.09.2007	Debit Interest	4089.90	4089.90	RUB	Проценты
07.09.2007	07.09.2007	Плата за превышение лимита задолженности	390	390	RUB	Дебетовая
07.09.2007	07.09.2007	Плата за Программу страховой защиты	849.03	849.03	RUB	Дебетовая
05.09.2007	05.09.2007	Плата за 2-й неоплаченный миним. платеж	1794.04	1794.04	RUB	Дебетовая
08.08.2007	08.08.2007	Annual Fee	590	590	RUB	Дебетовая
07.08.2007	07.08.2007	Overlimit Fee	390	390	RUB	Дебетовая транзакция

Тип	Номер телефона	Статус	Не звонить до	Дата создания	Комментарий	Е-mail	Адресный	Последнее изменение	Создатель
Мобильный	9069197558	Активный		04.12.2008 19:11:2					
Рабочий	3812355994	Активный		04.12.2008 19:11:2					

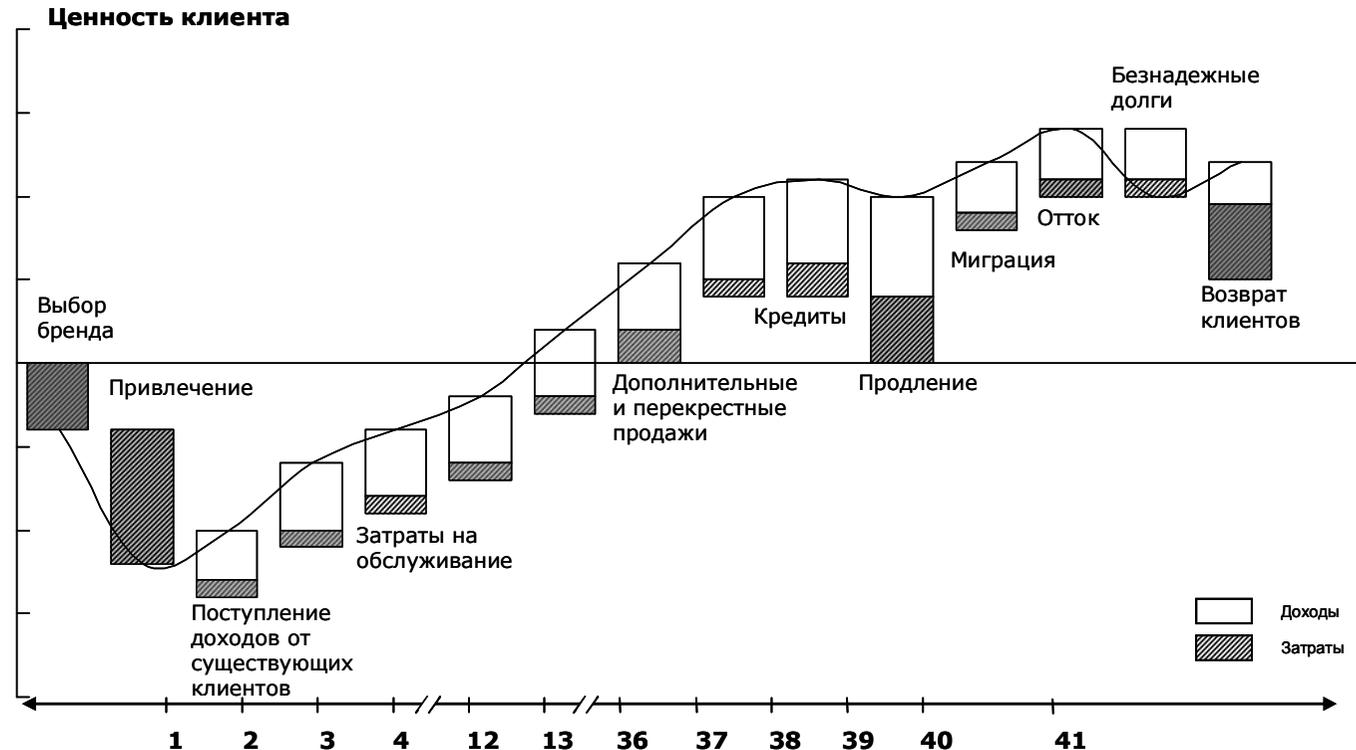
Тип адреса	Индекс	Регион	Город	Улица	Дом	Корпус	Квартира	Дата создания	Создатель	Ис
Регистрация	644091	г. Омск	г. Омск	ул. Консокольск д. 36				06.12.2008 10:48:3	Хри	
Фактический	644091	г. Омск	г. Омск	ул. 7-я Консокольск д.				06.12.2008 10:48:3	Хри	
Почтовый	644091	г. Омск	г. Омск	ул. 7-я Консокольск д. 36				06.12.2008 10:48:3	Хри	



# Данные о клиентах, данные о процессах

## Что можно понимать под ценностью:

- Доход
- Длительность сотрудничества
- Размер клиента
- Статус клиента
- Стабильность клиента
- Проблемность клиента
- Прибыльность клиента
- ...
- ...



- В ходе работы с клиентом ценность, создаваемая клиентом для банка в различных процессах, может увеличиваться либо уменьшаться.
- Природа ценности и ее составляющие у разных клиентских сегментов отличается, соответственно должны отличаться и усилия банка по управлению этой ценностью



# Главное – научиться извлекать данные, необходимые для поддержки бизнеса

Основные источники данных\*

Информация получаемая из источника

Потенциал источника для различных типов компаний

Транзакции клиентов

Клиентский профиль

Основным препятствиями для перехода от варианта «массовая работа» к более активному использованию потенциала клиентской базы как правило является отсутствие четко функционирующих процессов регулярного анализа клиентской базы и проведения целевых кампаний.

миллион миллионов клиентов - 200 миллионов

миллионов клиентов на клиентов миллионов клиентов

- Розничным банкам не нужно тратить значительные средства на изучение потребностей клиентов.
- В базах данных банков хранится вся информация, характеризующая клиентов

**ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА - НАУЧИТЬСЯ ИЗВЛЕКАТЬ ЗНАНИЯ ИЗ СУЩЕСТВУЮЩИХ МАССИВОВ КЛИЕНТСКИХ ДАННЫХ**

\* Указаны источники, которые представлены почти в каждой компании. Если есть возможность, то для анализа могут быть привлечены дополнительные источники: маркетинговые исследования, опросы / анкетирования клиентов для определения клиентских предпочтений, удовлетворенность уровнем сервиса и т.п.

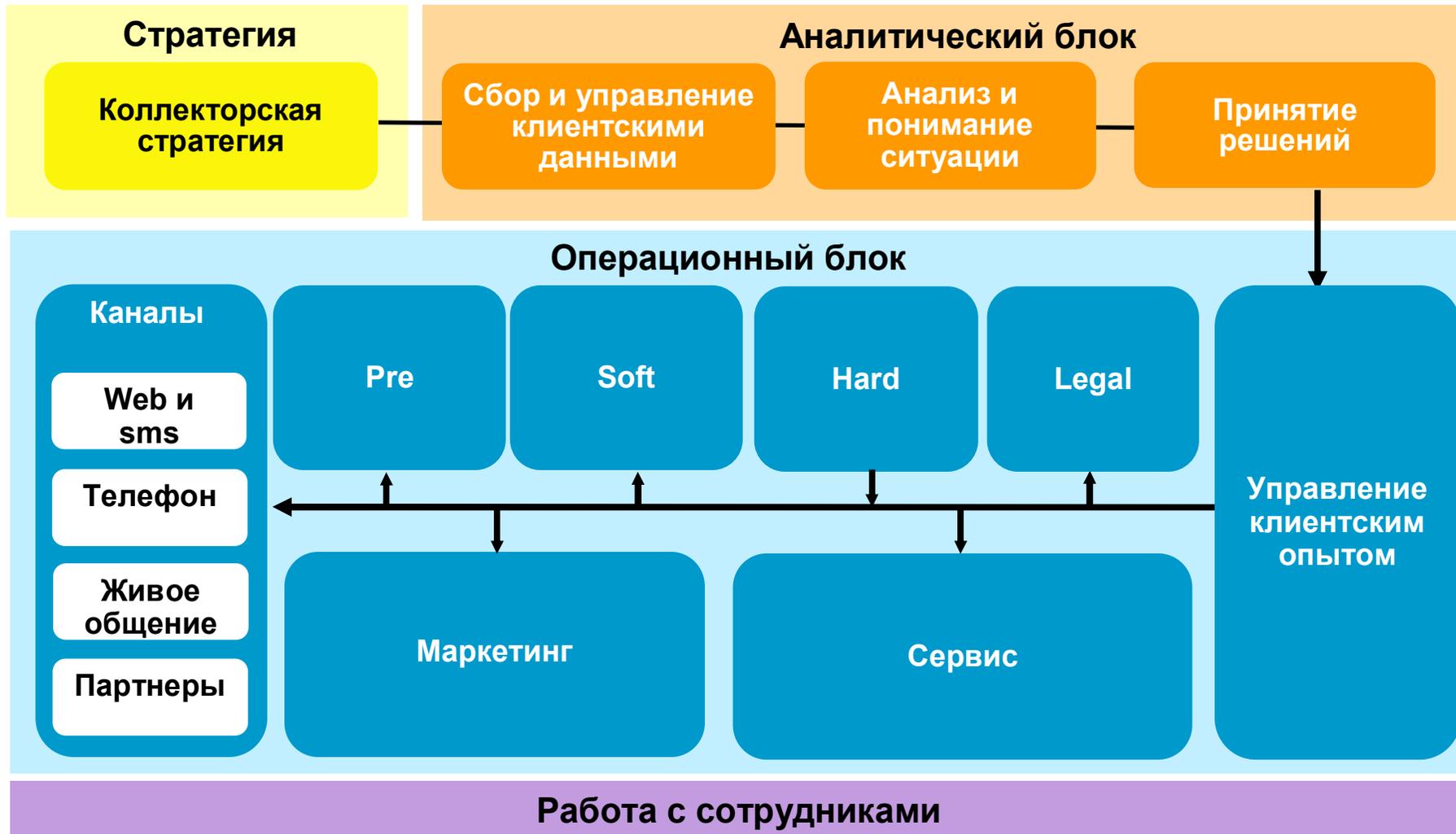


# Аналитика





# Замкнутый цикл





## Покупка или аренда?

### On Premise CRM

- + насыщенная функциональность
- + полностью кастомизируемое
- Управляется ИТ
- Затраты на развертывание и обучение

**VS.**

### On Demand CRM

- + Легкое в использовании, быстрое развертывание и обучение
- + Управляется бизнес-пользователями
- Ограниченная функциональность
- Изолированная система



**SPUTNIK LABS®**  
 ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ  
 ГРУППА КОМПАНИЙ «Техносерв»

## Информация о Sputnik Labs

### → Специализация:

- Управление Взаимоотношениями с Клиентами
- **Лидер инноваций в CRM** (Стратегия, процессы, сегментация, автоматизация, программные продукты)
- 4 лидирующие позиции в CRM: SalesLogix, Oracle|Siebel CRM, Microsoft CRM, SAP CRM

### → Опыт:

- 8 лет на рынке
- Более 80 успешных CRM проектов
- Выродителю программной компании «Техносерв»

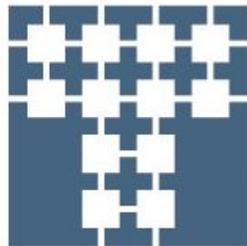
### → Ресурсы:

- Крупнейшая команда
- Многолетний опыт

### → Клиенты:

- Сбербанк России
- Московский Кредитный Банк
- Меткомбанк, ИТ-системы, Метелесистемы, Метелесистемы, Метелесистемы

**с 1 февраля 2010 года**  
**Техносерв Консалтинг**



**ТЕХНОСЕРВ**  
 КОНСАЛТИНГ

банк,  
 системы»,  
 иненные



SPUTNIK LABS®

ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ

ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносере"

# Вопросы?

[www.spklabs.com](http://www.spklabs.com)

**+7 (495) 617-14-06**

[crm@spklabs.com](mailto:crm@spklabs.com)