



Стратегия: Увеличение доходности существующих клиентов

Результаты года



Москва



Москва



Киев



Минск



Ереван



Киев



Баку



Рига

Примеры банковских проектов



Corporate Banking

Retail Banking

Marketing

CSC



AGBank

Азербайджан



Украина



Армения



Латвия



Украина



Украина



Украина



Банк Кіпру
Bank of Cyprus

Украина



Украина



Россия



ВСЕРОССИЙСКИЙ БАНК
РАЗВИТИЯ РЕГИОНОВ

Россия



Банк Москва-Минск

Беларусь



Украина



Казахстан



Украина



Украина



Беларусь



Россия



Украина



Россия



Украина



Украина



Украина



Украина



Украина



Украина



Украина



Россия

Terrasoft - крупнейший в СНГ поставщик комплексных решений в сфере управления взаимоотношениями с клиентами (**CRM**) для компаний различных отраслей и видов деятельности.

3 000 реализованных проектов
10 программных продуктов
15 специализированных отраслевых решений

Среди наших клиентов:



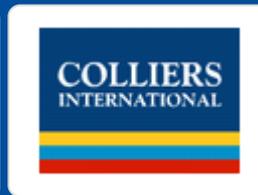
Рига



Киев



Италия



Санкт-Петербург



Екатеринбург



Дубаи



Москва

Жизненный цикл клиента



Статическая сегментация

№	Критерий	Весовой коэффициент (В)	Значения критериев (К)		
			3 балла	2 балла	1 балл
1	Возраст	0,2	*	*	*
2	Уровень дохода	0,4	*	*	*
3	Род занятий	0,3	*	*	*
4	Семейное положение	0,1	*	*	*

Динамическая сегментация



№	Критерий	Весовой коэффициент (В)	Значения критериев (К)		
			3 балла	2 балла	1 балл
1	Суммарный процентный доход от клиента за последние 6 месяцев	0,3	*	*	*
2	Суммарный непроцентный доход от клиента за последние 6 месяцев	0,4	*	*	*
3	Средний ежемесячный остаток по всем счетам клиента за последние 6 месяцев	0,2	*	*	*
4	Средний оборот по всем счетам клиента за последние 6 месяцев	0,1	*	*	*

Критерии значимости

Тип	Критерий [RUS]	Коэффициент	Стратегиче...	Тактиче...	Тип кли...	Поле	Поле ре...	Таблица
Числовое поле	Оборот	0,40	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Юр. лицо	Оборот		
Числовое поле	Сумма отчисленных налогов	0,30	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Юр. лицо	Сума отч...		
Поле справочника	Сфера деятельности	0,10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Юр. лицо	Сфера де...	Значени...	
Числовое поле	Численность сотрудников	0,10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Юр. лицо	Численно...		
Поле справочника	Фаза ЖЦ компании	0,05	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Юр. лицо	Фаза ЖЦ ...	Значени...	
Поле справочника	Структура бизнеса	0,05	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Юр. лицо	Структур...	Значени...	
Поле таблицы	Среднемесячный процентный доход за последние 3 мес.	0,20	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Юр. лицо			Financial...
Поле справочника	Уровень дохода	0,40	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Физ.лицо	Уровень ...	Значени...	
Поле справочника	Род занятий	0,30	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Физ.лицо	Род заня...	Значени...	
Поле справочника	Семейное положение	0,10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Физ.лицо	Семейное...	Значени...	
Числовое поле	Возраст	0,20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Физ.лицо	Возраст		
Поле таблицы	Среднемесячный непроцентный доход за последние 3 мес.	0,40	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Юр. лицо			Financial...
Поле таблицы	Средний ежемесячный остаток по всем счетам за после...	0,30	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Юр. лицо			Financial...
Поле таблицы	Средний оборот по всем счетам за последние 3 мес.	0,10	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Юр. лицо			Financial...
Поле таблицы	Среднемесячный процентный доход за последние 6 мес.	0,30	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Физ.лицо			Financial...
Поле таблицы	Среднемесячный непроцентный доход за последние 6 мес.	0,40	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Физ.лицо			Financial...
Поле таблицы	Средний ежемесячный остаток по всем счетам за после...	0,20	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Физ.лицо			Financial...
Поле таблицы	Средний оборот по всем счетам за последние 6 мес.	0,10	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Физ.лицо			Financial...

Тип

Стр. № 1

Добавить Копировать Изменить Удалить Другое значение

Диапазоны числовых критериев

Бал	Диапазон
1,00	До 7000000000
2,00	От 7000000000 До 15000000000
3,00	От 15000000000

Бал

Стр. № 1

Добавить Копировать Изменить Удалить

Оценка значимости клиента

	A	B	C
A	AA	AB	AC
B	BA	BB	BC
C	CA	CB	CC

$$N = \frac{\sum K_i \cdot B_i}{\sum B_i}$$

Стратегическая сегментация (потенциал):

- **Оборот (уровень дохода)**
- **Отрасль (род занятий)**
- **Фаза жизненного цикла**
- **Количество сотрудников (возраст)**
- **Сумма отчисленных налогов**
- **Структура бизнеса (семейное положение)**

Тактическая сегментация (факт):

- **Процентный доход от клиента**
- **Непроцентный доход от клиента**
- **Средний ежемесячный остаток по счетам**
- **Средний оборот по всем счетам**

Продуктово-сегментные матрицы



		Продуктово-сегментные матрицы, Ритейл			Возраст	К...
Кр	Проду	Продуктово-сегментные матрицы, Ритейл		Семейное положение		ий наемный рь, зав. ь, уборщик, нционер ным ходом) – омники
		Продукты		Женат	Не женат	
За во ов	1	Кредитная карта		+	+	
Кр кв	2	Зарплатная карта (с возможностью овердрафта)		+	+	
Кр жи	3	Кредит на приобретение квартиры		+		
Кр не, ко	4	Кредит на приобретение жилого дома		+		
	5	Кредит на приобретение недвижимости торгового / коммерческого назначения		+	+	
	
	5	Кредит на приобретение недвижимости торгового / коммерческого назначения	+			
	

Кросс-продажи



Terrasoft CRM 3.2 - Terrasoft BANK+ Call Centre Client (Supervisor)

Файл - Добавить - Помощь - Общие Продажи Кредиты Маркетинг Сервис Анализ Инструменты

Юр.лица Физ.лица Клиенты Задачи Корреспонденция Продажи Проекты Договора Документы Продукты Счета Воронка продаж Планирование продаж

Действия - Отчеты -

Продукты Графики

Название	Тип продукта	Полное название	Статус
Ипотечный кредит	Кредит		Используется
Автокредит	Кредит		
Потребительский кредит	Кредит		
Срочный депозит	Депозит		
Детский накопительный депозит	Депозит		
Депозит "Мультивалютный"	Депозит		
Visa Platinum	Карта		
Классический депозит	Депозит		
Сберегательный депозит	Депозит		
Текущий счет физ.лица	Текущий счет/РКО		
РКО	Текущий счет/РКО		
Сейф 60*303*450 мм	Банковский сейф		
Сейф 300*303*450 мм	Банковский сейф		

Профиль клиента

Юр.Лица Физ. лица Клиенты

Юр.Лица Filters -
 Город = Киев;Днепропетровск
 Страна = Украина
<Press here to add condition>

Физ. лица Filters -
 Страна = Украина And
 Год рождения > 1987 And
 Занесен в черный список False
<Press here to add condition>

Клиенты Filters -
 Страна = Украина Or
 Город = Донецк;Симферопол
 Финансовые показатели:Пер
<Press here to add linked item>
<Press here to add condition>

Продукт (Автокредит)

Название: Автокредит
Полное название: Автокредит 4X4 (совместно с компанией Бритиш-Роудс)
Тип продукта: Кредит Статус: Используется

Предоставляется:
1. Всем физическим лицам, резидентам Украины, в возрасте от 21 года, которые не были занесены в grey и black листы службой коллекшн

Задать профиль клиента

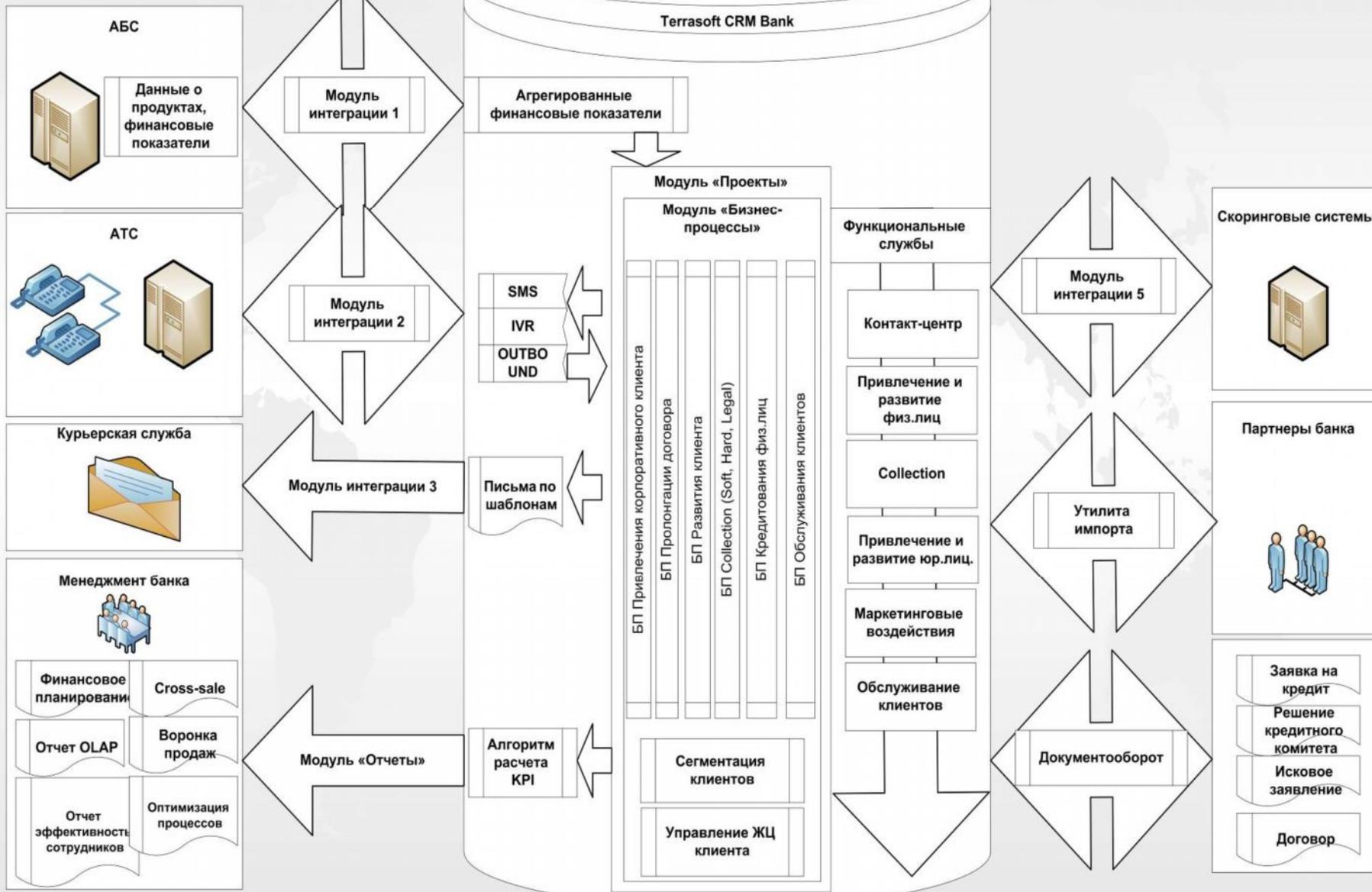
Тип кредита: Автомобиль Минимальная сумма: 5 000,0000
Максимальная сумма: 20 000,0000 Валюта: Доллар
% годовых: 7,0000 Минимальный срок, мес: 1,0000
Максимальный срок, мес: 84,0000 % комиссии: 2,0000
Минимальный % аванса: 15,0000 Метод расчета платежей: Обычный график
Условия досрочного расторжения: Другие условия

OK Отмена

Применить Очистить Добавить Копировать Изменить Удалить

Terrasoft Cross-Selling

Terrasoft CRM Bank



Юр.лица Физ.лица Клиенты Задачи Корреспонденция Процессы Библиотека Итоги

Действия Отчеты

- Все Физ. лица
 - VIP Клиент
 - Клиенты по возрасту
 - Новые клиенты
 - Отдел кредитования
 - Срок кредита
 - Черный список

Фильтры

<Нажмите здесь, чтобы добавить усл...

Применить Очистить

Физ. лица Графики

Все Физ. лица Мои Физ.

ФИО

Ровин

Пронченко О.Л.

Проненко Захар Александр

Пономарев Александр

Поляков Анатолий

Петров Винамин Александр

Петров Антон Викторович

Петров Андрей Игоревич

Петров

Петров

Новожилов Фёдор Павлович

Новиков Борис

Николаева Дарья Петровна

Муратов Денис

Мосин Олег

Мизгулин Дмитрий Александр

Лопухина Анна Валерьевна

Добавить Копировать

Задачи Знаменатель

Название

103

Заблокировать кредитную

Презентация нового прод

Название

Физ. лицо (Лопухина Анна Валерьевна)

Общее Фото

ФИО Лопухина Анна Валерьевна

Обращение Анна Валерьевна

Юр. лицо Альфа-бизнес

Департамент

Должность Первое лицо

Тип Клиент

Пол Женский

Семейное положение

Ответственный Смирнов Олег Сергеевич

Средства связи Адрес

Телефон (8044)456-78-93 Тип адреса Домашний адрес

E-mail lopuhina@rambler.ru Территория Страна Россия

Факс (8044)456-78-00 Индекс Город Москва

Улица Мира Дом 90

Корпус Квартира/Офис 89

Проживает с ..

Не звонить

Не отправлять SMS

Не использовать в рассылках

Категоризация

Фаза жизненного цикла Развитие Возраст 27 Умер

Черный список

Занесен в черный список

Причина добавления в черный список

OK Отмена

Город
Санкт-Петербур...
Тула
Хабаровск
Хабаровск
Киев
Киев
Киев
Ханты Мансийск
Ханты Мансийск
Киев

Связи

Файлы

Записи

мент

ча

ействие

Процесс продаж в департаменте розничного бизнеса

(все показатели рассчитываются за период):

- Количество обращений потенциальных клиентов
- Количество новых привлеченных клиентов
- Результативность привлечения (отношение количества привлеченных клиентов к количеству обращений)
- Стоимость привлечения одного клиента
- Объем выданных кредитов
- Объем привлеченных депозитов
- Количество проданных дебетовых карт

Процесс кросс-продаж и повторных продаж

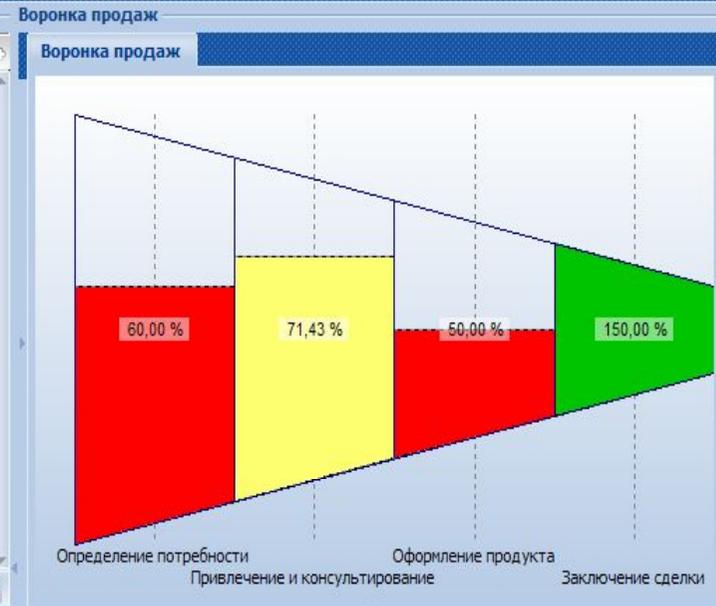
(отдельно по корпоративным и розничным продажам):

- Среднее количество продуктов на одного клиента
- Доля выданных кредитов через кросс- и повторные продажи (по отношению к общему объему выданных кредитов)
- Доля привлеченных депозитов через кросс- и повторные продажи (по отношению к общему объему привлеченных депозитов)
- Доля проданных дебетовых карт через кросс- и повторные продажи (по отношению к общему объему проданных карт)

Юр.лица Физ.лица Клиенты Задачи Корреспонденция Процессы Библиотека Итоги

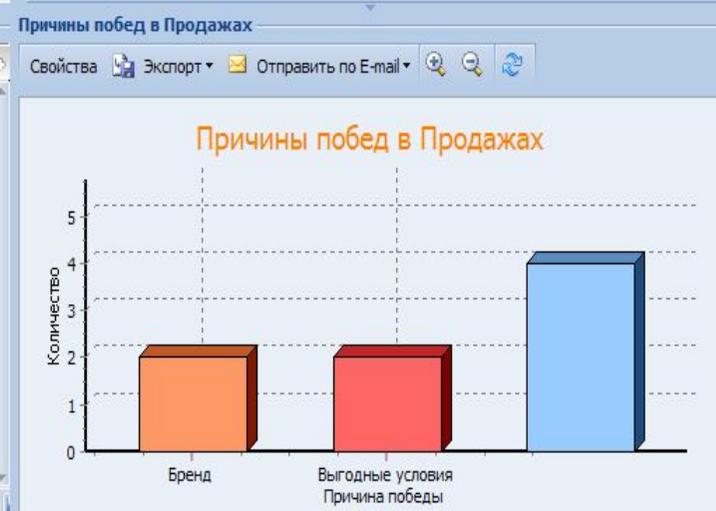
Знаменательные события по Юр.лицами

Дата	Название	Название
23.05.2007	Компас	День основания К...
02.03.1999	Альфа-бизнес	День основания К...
28.11.2000	Ваша компания	День основания К...
19.07.1995	Оптимум	День основания К...
07.07.2008	Альфа-бизнес	День профессии



Мои задачи на сегодня

Доступно...	Завершение	Заголовок...	Название
16:00:00	17:04:00	Необходим...	Выполнить
10:00:00	12:30:00	Кредитный...	Выполнить
14:01:00	15:30:00	Закончился...	Выполнить

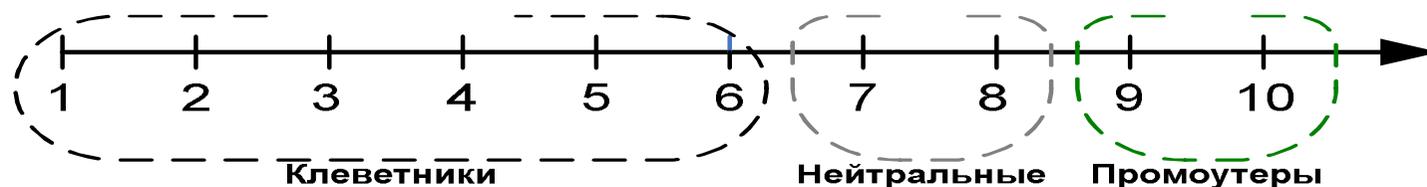


Главные новости банка

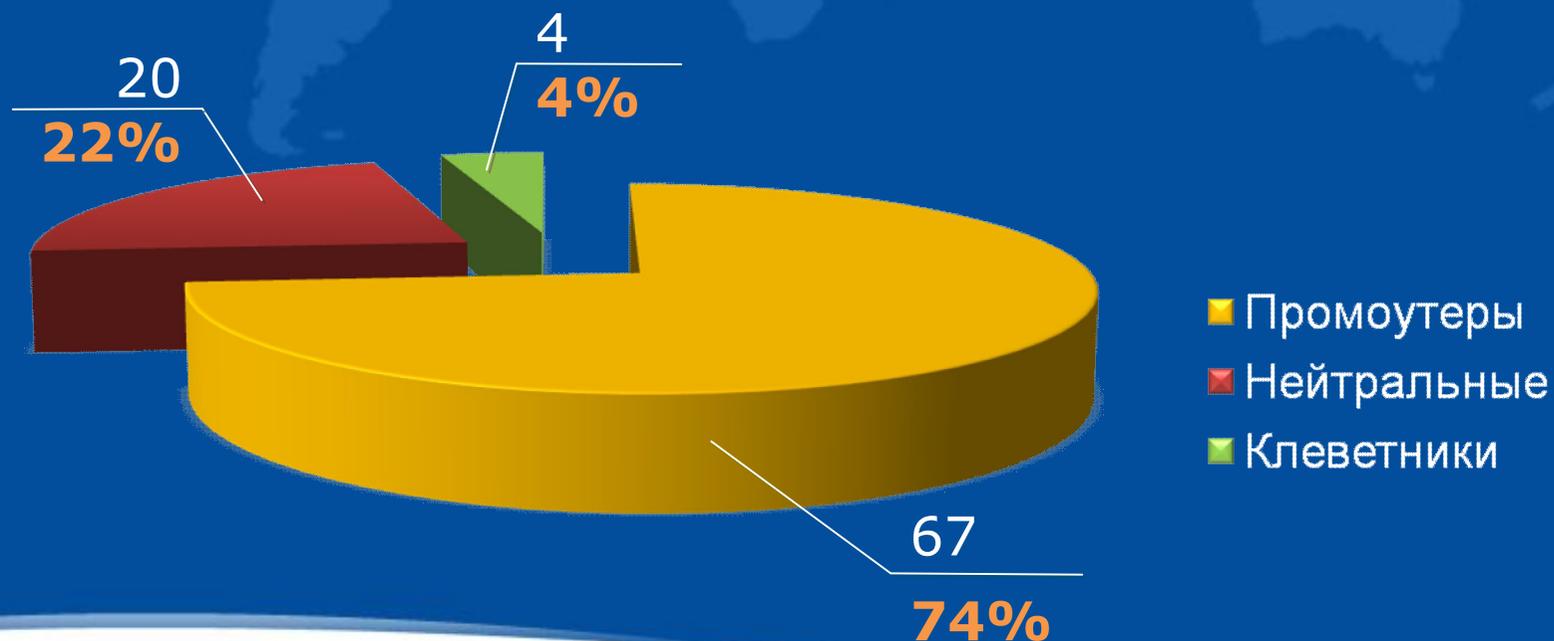
Новости | Архив новостей

- 06.11.2009
Федеральная таможенная служба РФ повторно увеличила объем лимита гарантий Ханты-Мансийского банка
... [подробнее](#)
- 05.11.2009
Бонусные программы для клиентов Ханты-Мансийского банка
... [подробнее](#)
- 03.11.2009
Ханты-Мансийский банк принял участие во встречах с представителями малого и среднего бизнеса
... [подробнее](#)

Индекс NPS для розничного клиента



$NPS = \text{Доля (\%)} \text{ промоутеров} - \text{Доля (\%)} \text{ детракторов}$



Клиенты



➤ NPS (розница) – **70%**

➤ Удовлетворенность обслуживанием (розница) – **9,5**

➤ Удовлетворенность линейкой услуг (розница) – **8,9**





Спасибо за внимание!

Россия

107023, Москва,
Б. Семеновская, 40
+7 (495) 710-8695

info@terrasoft.ru

Украина

03037, Киев,
Краснозвездный пр-т, 54
+38 (044) 496-2450

info@terrasoft.ua

UK

Suite 351 10 Great Russell Street
London, UK WC1B 3BQ
+ 44 (208) 114-96-92

info@tscrm.com