

**CRM БЕЗ ГРАНИЦ ИЛИ КАК С ПОМОЩЬЮ
БИТРИКС24 СОЗДАВАТЬ ЭКСКЛЮЗИВНЫЕ
РЕШЕНИЯ ДЛЯ КРУПНОГО БИЗНЕСА**

АВТОМАТИЗАЦИЯ СЛОЖНЫХ ПРОДАЖ НА ПРИМЕРЕ КОМПАНИИ СБЕРБАНК ЛИЗИНГ



❖ О компании:

Акционерное общество «Сбербанк Лизинг» (АО «Сбербанк Лизинг») – одна из крупнейших российских лизинговых компаний. Единственным акционером компании является ПАО Сбербанк.

Компания входит в ТОП 3 лизинговых компаний страны по версии РА «Эксперт».

Региональная сеть АО «Сбербанк Лизинг» насчитывает более 55 филиалов в крупнейших городах России.

СПИКЕРЫ:

РИММА МИРХАЙДАРОВА - РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТОВ, ВЕБ-ИНТЕГРАТОР ФЬЮЖН

АРТЕМ КУЗНЕЦОВ - АНАЛИТИК, СБЕРБАНК ЛИЗИНГ

Основные цели и задачи CRM:

- ❖ Сбор и управление клиентской базы
- ❖ Управление активностями коммерческих менеджеров
- ❖ Управление проектами на этапе переговоров
- ❖ Управление продажами
- ❖ Сегментирование клиентской базы

Основной функционал:

❖ Компании и контакты

1. Слияние компаний или контактов

- *поглощение одной записи другой*
- *перенос истории взаимоотношений*

2. Проверка на дубли

- *проверка по ИНН и КПП*
- *блокировка создания дублирующей записи*





3. Создание карточек из нескольких источников: вручную, из CRM Банка, из электронного письма

- *преднастроенный набор полей для каждого типа*
- *свой алгоритм обработки в зависимости от типа*

❖ Сделки (проекты)

1. Кастомизированные карточки

- *единый вид*
- *указание нескольких сторон участников сделки*

Сделка	Участники сделки	Обработка сделки	Для тендеров	Информация из Navision	Документы	Мессенджер
История						☰
Со стороны СБЛ						
Региональный филиал:	Северо-Западный					
Базовый филиал:	Санкт-Петербург					
Ответственный:						
Сотрудник:	Не задан ID пользователя.					
Информация о клиенте						
Контакт:						
Компания:						
Информация о поставщике						
Поставщик:						
Контактное лицо поставщика:						

- поэтапное заполнение карточки в зависимости от типа

Сделка: Интеграционная сделка Сбербанка России от [REDACTED] ☆

📅 Запланировать дело: Встречу ▾ 📄 Создать на основании: Счёт ▾ 🔍 Просмотреть 📄 Копировать ⋮ Ещё ▾

Общая информация 1 2 3

Общее

*Название: Интеграционная сделка Сбербанка России от [REDACTED]

*Процесс: Корпоратив ▾

*Суть проекта: Новый проект ▾

*Источник: Предпродажа Сбербанк России ▾

*Продукт: Стандарт ▾

*Состояние ПЛ: Новый ▾

*Тип предмета лизинга:

- Легковой транспорт
- Легкий коммерческий транспорт
- Грузовой транспорт
- Спецтехника
- Автобусы
- Оборудование
- Подвижной состав
- Воздушные суда
- Морские и речные суда

- кастомизированная карточка сделки (вкладки)

Сделка	Участники сделки	Обработка сделки	Для тендеров	Информация из Navision	Документы	Мессенджер
История						☰
Название:	[Redacted]					
Суть проекта:	Новый проект					
Источник:	Агент-Поставщик					
Процесс:	Фабрика					
Тип предмета лизинга:	Легкий коммерческий транспорт					
	Дополнительная информация					

2. Несколько-уровневые статусы отказа

Пример вложенности:

Клиент отказался - Ушел к конкуренту - Дешевле ставка

3. Мессенджер между коммерческим отделом ПАО Сбербанк и коммерческим отделом Сбербанк Лизинг

- *прямо в проекте (сделке)*
- *сохранение истории*

4. Обмен документами

- *обмен документами между несколькими системами*
- *автоматическая привязка к проекту*
- *оповещение сотрудников на почту*

5. Дорожная карта

- формирование документа указанием основных вех проекта и контрольных точек
- отправляется клиенту и сотруднику ответственному за проект на почту автоматически

Дорожная карта x

Общее			
Ответственные за реализацию сделки от Клиента:	<input type="text"/>		
Ответственные за реализацию сделки от СБЛ:	<input type="text"/>		
Сотрудник кредитного процесса:	<input type="text"/>		
Email адрес клиента для отправки дорожной карты:	<input type="text"/>		
	Срок в рабочих днях	Начало	Конец

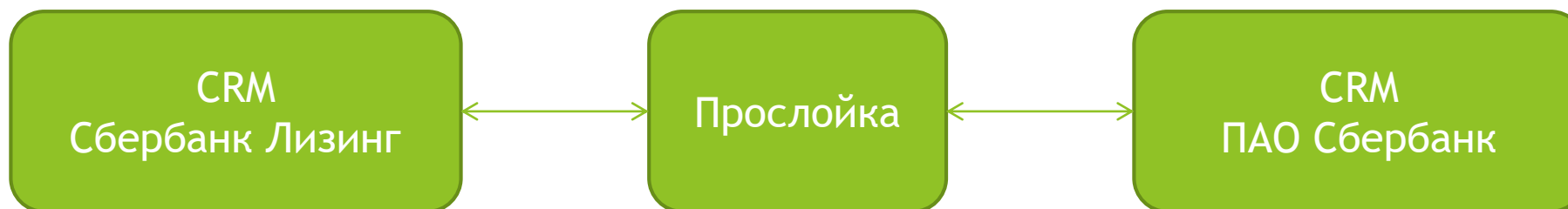
Блок для клиентов			
Согласование структуры сделки, согласование договорной документации и дорожной карты:	<input type="text"/>	23.05.2018	<input type="text"/>
Предоставление пакета документов, согласно перечня Сбербанк лизинг:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	31.05.2018
Анализ проекта:	<input type="text"/>	31.05.2018	<input type="text"/>
Согласование уточненных параметров сделки с клиентом:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Принятие Решения Кредитным комитетом АО «Сбербанк Лизинг»:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	17.07.2018
Принятие Решения Коллегиальным органом АО «Сбербанк России»:	3	17.07.2018	20.07.2018
Уведомление Клиента о принятом решении:	<input type="text"/>	20.07.2018	<input type="text"/>
Подготовка документации, в т.ч. предоставление документов, необходимых для подписания:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Подписание лизинговой документации:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	03.08.2018
Итоговый срок рассмотрения сделки:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	20.07.2018

Блок для внутреннего пользования

❖ Интеграции

с CRM Банка (Сбербанк)

Передача информации из CRM ПАО СБЕРБАНК в обе стороны.



Перенос с MSSQL на MySQL:

В 2017 году было принято решение о переносе платформы с MSSQL на MySQL

❖ Причины

- большие задержки в отклике сервиса

❖ Проблемы

- сама CRM является аккумулятором информации из разных внутренних сервисов, много интеграционных подводных камней
- часть функционала не ложилась на текущую архитектуру
- самое главное - просто перенести сервис было невозможно, весь функционал писали с нуля

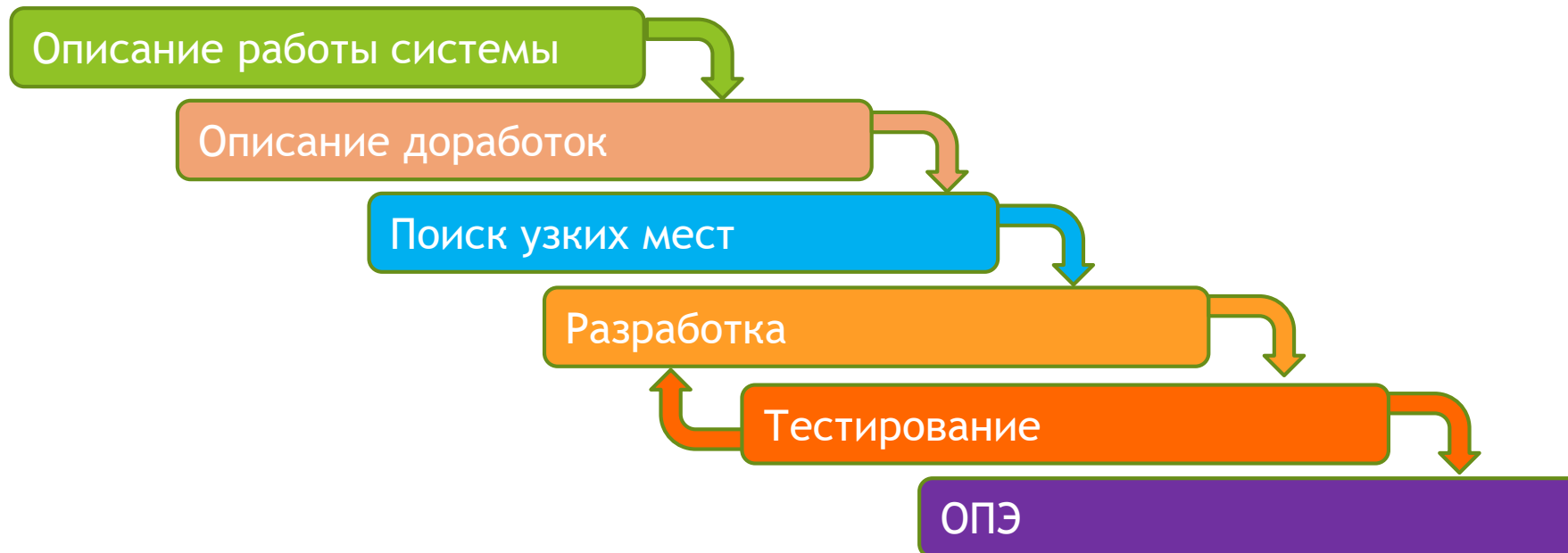
❖ Решения

- для решения вопроса с потоками информации из других сервисов - создали коннектор к MSSQL
- заодно обновили до последней версии :)

Перенос с MSSQL на MySQL:

❖ Процесс

- описание работы системы
- получение доработок системы от Заказчика
- наложение их на разработку: где узкие места и что нужно делать во время основного переноса, а что потом
- разработка частями
- тестирование в несколько этапов



❖ **Спасибо за внимание!**