

**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					
	<a href="#">Дополнительная информация</a>					

## 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

Общее

Ответственные за реализацию сделки от Клиента:

Ответственные за реализацию сделки от СБЛ:

Сотрудник кредитного процесса:

Email адрес клиента для отправки дорожной карты:

Срок в рабочих днях      Начало      Конец

Блок для клиентов

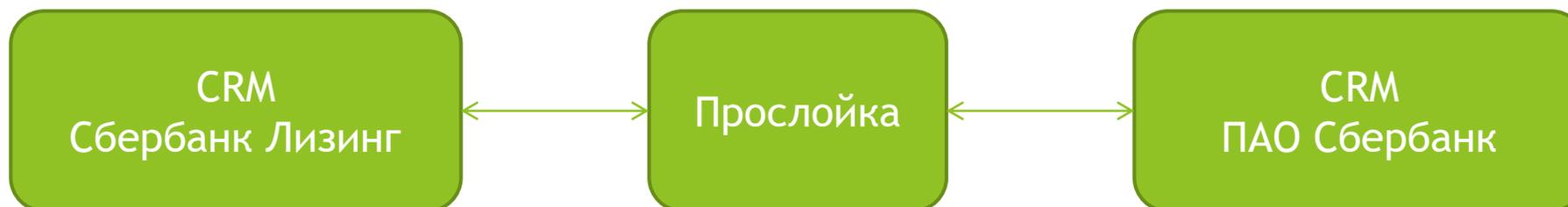
Согласование структуры сделки, согласование договорной документации и дорожной карты:		23.05.2018	
Предоставление пакета документов, согласно перечня Сбербанк лизинг:			31.05.2018
Анализ проекта:		31.05.2018	
Согласование уточненных параметров сделки с клиентом:			
Принятие Решения Кредитным комитетом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

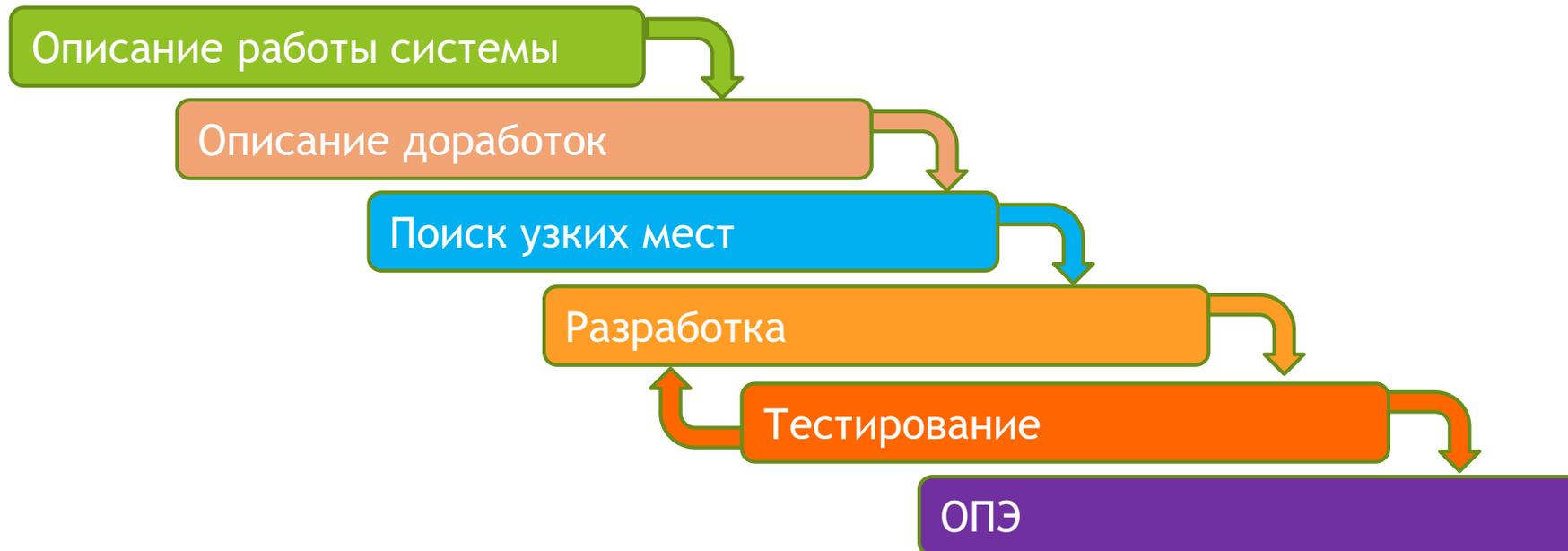
## ❖ Решения

- 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!**