

Тема: о проведении работ для ОАО Банк «ОТКРЫТИЕ»

Исх. №

11302

16.07.2014

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ОАО БАНК «ОТКРЫТИЕ»

Куда: ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс»

Кому: Президенту компании

Воропаевой Екатерине Николаевне

Уважаемая Екатерина Николаевна,

Настоящим письмом подтверждаем, что компания ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс» (входит в МАУКОР) выполнила работы по созданию системы управления взаимоотношениями с клиентами на базе Microsoft Dynamics CRM для ОАО Банк «ОТКРЫТИЕ». В настоящее время система находится в опытно-промышленной эксплуатации, ее использование способствует повышению эффективности коммуникаций с клиентами, а также оптимизирует работу специалистов телесейлз контакт-центра Банка.

В рамках проекта компанией ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс» выполнены следующие работы:

- Спроектирована архитектура целевого CRM-решения;
- Выполнена настройка модели данных Системы;
- Создана модель безопасности на основе ролевой политики;
- Настроены автоматизированные шаги процессов CRM;
- Реализован графический интерфейс рабочих мест для пользователей, зависящий от их функциональных обязанностей;
- Осуществлена разработка компонентов, расширяющих функционал Системы;
- Разработаны модули интеграции с различными системами Банка (aCRM (SAS), СМС-шлюз, телефония и др.);
- Написана и передана эксплуатационная документация.

В результате проекта автоматизированы следующие бизнес-процессы и функции Банка:

- Загрузка предодобренных предложений клиентов и заданий на коммуникацию, сгенерированных в aCRM;
- Просмотр реестра предложений, загруженных из aCRM, с возможностью фильтрации, сортировки и поиска нужных предложений по заданным критериям;
- Проведение автоматизированного (в сопряжении с системой телефонии Avaya) исходящего обзвона клиентов по заданиям на коммуникацию;

ОАО Банк «ОТКРЫТИЕ»
119021, Россия, г. Москва, ул. Тимура Фрунзе, д. 11, стр. 13

т. + 7 (495) 755-88-66
ф. + 7 (495) 937-27-39

info@openbank.ru
openbank.ru

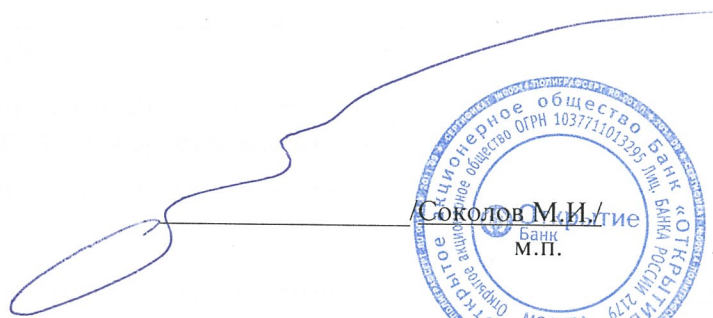
- Проведение автоматизированного (в сопряжении с системой телефонии Avaya) исходящего обзвона клиентов по заданиям на коммуникацию;
- Автоматическое открытие карточки клиента с детальной информацией о предодобренных предложениях для него, с возможностью выбора конкретного предложения и фиксации отклика клиента, если произошёл дозвон;
- Поиск нужных клиентов по заданным критериям в системе хранения персональных данных;
- СМС-рассылка предложений клиентам;
- Автоматическая передача из oCRM в aCRM результатов обработки предложений (откликов);
- Фиксация истории контактов с клиентами.

Кроме того, силами ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс» был проведен анализ основных направлений деятельности Банка с целью сбора требований к дальнейшему развитию Microsoft Dynamics CRM.

Качественное и своевременное выполнение ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс» работ по внедрению Microsoft Dynamics CRM, проработка плана развития и расширения возможностей системы, консультационная поддержка в части лицензирования и использования программного продукта позволяет нам рекомендовать ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс» в качестве надежного, профессионального и ответственного поставщика по внедрению CRM-систем.

С уважением,

Старший Вице-Президент
ОАО Банк «ОТКРЫТИЕ»



Сokolov M.I.
Банк
М.П.

