

Стариков Александр Сергеевич

студент

Темеричев Антон Игоревич

студент

Успенский Егор Николаевич

студент

ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский

ядерный университет «МИФИ»

г. Москва

DOI 10.21661/r-421221

ORACLE SIEBEL CRM В БАНКЕ

Аннотация: по мнению авторов, для повышения лояльности клиентов банка и увеличения их количества необходимо повышать качество их обслуживания. Одним из таких способ является внедрение CRM систем в контакт-центр банка. Результатом такого внедрения будет являться расширение возможностей и повышение качества обслуживания контакт центра.

Ключевые слова: система управления, взаимоотношения с клиентами, Computer Telephony Integration, автоматизация, контакт-центр, лояльность, Oracle.

Введение

В настоящее время на рынке большое количество банков с разным набором предоставляемых услуг, как индивидуальных, совершенно не похожих друг на друга, так и тех, которые предлагают все банки без исключения. И чтобы помочь удерживать своих клиентов и увеличивать клиентскую базу, создаются контакт центры, которые являются одним из основных требований современного банка. От его качества работы и быстроты обслуживания клиентов напрямую зависят дальнейшие отношения и лояльность клиентов.

Описание проблемы

В наше время все процессы, которые можно автоматизировать – автоматизируют. Правда в сфере взаимоотношений с клиентами процессы до сих пор слабо автоматизированы. Во многих компаниях отсутствует CRM (Customer Relationship Management), а контакт-центры используют самопильный, малофункциональный софт. Возьмем банк, в контакт-центре которого отсутствует CRM.

Да, он есть, и он выполняет свою функцию. Но выполняет он её не так, как хотелось бы. Для обработки обычного звонка, связанного, например, с уточнением баланса сотруднику необходимо открыть как минимум 3 окна: программу, позволяющую принимать звонки, вкладку с какой-то системой для оформления карточки звонка и базу данных клиентов.

Так же для продуктивной работы необходимо вести учет всех совершенных звонков, будь то холодные или теплые, входящие или исходящие. Это позволит вести статистику и эффективность той или иной запущенной кампании. Должно быть разделение на сегменты: VIP (Very Important Person), Премьеры и т. д. В такой ситуации, без CRM, получается так, что у каждого сотрудника будет своя база контактов, с которой он работает и где он эту базу будет хранить – никто не знает. В такой ситуации самым оптимальным вариантом будет внедрение CRM.

Она даст такие преимущества как:

1. Контроль эффективности и качества обслуживания.
2. Общая база клиентов для всех.
3. Возможность вовремя получать отчеты и т. д.
4. Сохранения информации по всем звонкам в общей базе.

Так же после внедрения CRM системы в банк операторам больше не нужно будет пользоваться большим количеством софта. Достаточно открыть окно с CRM, в котором будет интегрирована панель CTI (Computer Telephony Integration). А так же будет подтягиваться информация с других систем, которые есть в банке.

CTI – Computer Telephony Integration, технологии, которые обеспечивают взаимодействие компьютеров и стандартных телефонных сетей.

СТИ панель – интеграционный элемент в CRM системе. Она помогает обзавестись оператору возможностью управлять телефонными вызовами прямо из окна с CRM системой. С её помощью можно:

1. Принять входящий звонок.

2. Завершить разговор.

3. Поставить статус оператора: «Готов», «На перерыве».

4. Вернуть звонок обратно в контакт-центр, где он встанет в общую очередь входящих звонков.

5. Перевести разговор на другого оператора, на произвольный номер или переадресовать его группе операторов.

Пример того, как может выглядеть СТИ панель:



Рис. 1. СТИ панель

– СТИ панель предоставляет доступ к основным функциям телефона: исходящий звонок, прием входящего звонка, перевод звонка, Hold звонка а также позволяет управлять статусом оператора: готов/не готов, регистрацией на телефонной станции;

– в стандартном варианте панель полностью функциональна и позволяет совершать оператору все перечисленные операции. Также имеется набор настроенных интегрированных функций: таких, как позвонить контакту по номеру в карточке, перевести звонок на ответственного за запрос на обслуживание.

Oracle Siebel CRM

Oracle Siebel CRM – система управления взаимоотношениями с клиентами, позволяющая построить комплексную корпоративную информационную систему, автоматизирующую как операции фронт-офиса: управление продажами, сервисом, маркетингом и взаимоотношения с партнерами; так и бэк-офисные: аналитика, управление заказами и персоналом, расчет компенсаций сотрудникам и т. п., а также интеграция с любыми ИТ-системами клиента.

Функциональность Oracle Siebel CRM поставляется в виде отдельных горизонтальных или вертикальных решений, которые имеют общие интерфейсы и систему навигации, основываются на одной архитектуре и используют одни и те же технологии автоматизации, интеграции и т. п.

Горизонтальные (функциональные) решения позволяют автоматизировать отдельные блоки задач, актуальных для любого бизнеса: продажи, маркетинг, сервис, информационная поддержка клиентов (Siebel Sales, Siebel Call Center, Siebel Partner Portal, Siebel Remote, Siebel Loyalty и др.). Вертикальные (отраслевые) решения добавляют к горизонтальному решению специфику отрасли (Siebel Finance, Siebel Consumer Goods и др.). Вертикальные и горизонтальные решения используют одно ядро, но разные настройки на уровне приложений.

Базовые приложения содержат полную иерархию объектов, специфичных для данного рода задач, независимо от сферы деятельности компании. Помимо приложений для сотрудников, Oracle Siebel CRM предоставляет портальные приложения для пользователей: Siebel eSales – портал ведения on-line продаж и Siebel eService – портал самообслуживания и поддержки. Для работы с партнерами есть приложение управления партнерами Siebel Partner Manager и портальное приложение для партнеров Siebel Partner Portal, с помощью которого предоставляется доступ к данным партнеров.

В рамках проекта «Внедрение Oracle Siebel CRM в Call-center» предполагается использовать горизонтальное решение «Siebel Call Center».

Siebel Call Center

Siebel Call Center поможет превратить контакт-центр компаний в составной элемент общей стратегии сбыта продукции, маркетинга и обслуживания клиентов. Приложение позволяет операторам эффективно взаимодействовать с клиентами компании по вопросам продаж, оказания услуг и поддержки, используя все существующие каналы связи. Это дает компании возможность сократить расходы и повысить качество предоставляемых услуг.

Функции Siebel Call Center

1. Ответы по электронной почте – функция автоматического ответа на электронные сообщения клиентов.
2. Интеграция с телефонной станцией – автоматическое предоставление оператору полной информации о звонящем клиенте.
3. Панели информации о клиентах – обеспечение комплексного предоставления важной информации о клиенте.
4. Управление деловыми контактами – обеспечение операторов полной историей всех взаимодействий с клиентом.
5. Отслеживание взаимосвязей клиентов – просмотр полного профиля экономически связанных лиц.
6. Контекстный поиск – осуществление выборки информации в рамках всего приложения.
7. Управление задачами – маршрутизация и отслеживание задач на протяжении всего их жизненного цикла.

Заключение

В этой статье были определены основные проблемы и трудности работы контакт-центра в банковской сфере без использования CRM-систем. Определена необходимость использования CRM-систем для более продуктивной работы контакт центра в банковской сфере. Представлена, как отличный вариант и пример, Oracle Siebel CRM. Которая не только позволит решить многие проблемы отсутствия CRM системы, там и значительно расширить возможности.

Список литературы

1. Григорьев А.А. Известия РЭУ им. Г.В. Плеханова [Журнал] // Технологии и средства обработки и хранения данных при использовании программных продуктов компании Oracle. – 2015. – С. 21.
2. Иванов Р.В. Методики внедрения информационных систем: Учебное пособие [Книга]. – СПб, 2016.