



От импортозамещения в Сбере до создания рыночного решения: опыт SberCRM

Олег Кирьянов

Директор проектов
Сбер Бизнес Софт

Перенесемся
в 2009 год

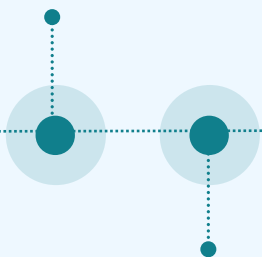
Пройденный путь внедрения CRM в Сбере



Клиентская база

- Процесс ведения клиентов
- Управление задачами

2009 - 2010



2011 - 2012

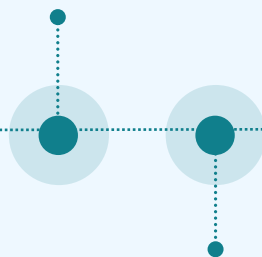
Кредиты и потенциальные клиенты

- Кредитный процесс,
- Процесс онбординга, Эргономика

Сегментация

- Процесс сегментации клиентов
- Мониторинг проблемных активов
- Управление лимитами

2013 - 2014



2015

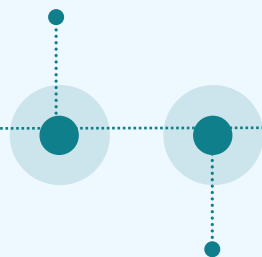
Лиды и обращения

- Обращения корпоративных клиентов
- Оптимизация кредитного процесса (CRM<->Pega)
- Лидогенерация

Каналы

Интеграция с каналами:
СББОЛ, Сайт Банка, Лизинг,
Деловая среда

2016



2017

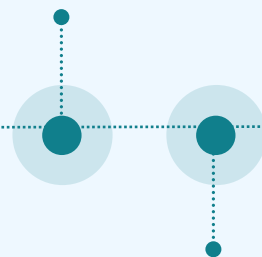
Контактный центр

Запуск рабочего места оператора контактного центра на 1300 сотрудников
“CRM с человеческим лицом”

Автоматизация сквозных процессов

- E2E автоматизация сделок
- МСХ Бизнес-почта
- Кредит за 7 минут

2018



2019

AI & ML

- ML-маршрутизация обращений
- Онлайн классификация звонков клиентов



Лучшее внедрение в Европе по версии Banking Tech UK



Best Customer eXperience по версии Oracle

2022. Компании
столкнулись с уходом
зарубежных сервисов
и поиском альтернативы



SberCRM
выходит на рынок

2021

No-code CRM-система как ключ к цифровой трансформации



На **50-90%** сокращается время разработки при использовании no-code инструментов**

визуальный интерфейс и готовые шаблоны

не нужен программист и знание кода

легкая настройка под специфику бизнеса

снижение затрат на разработку

быстрый старт инноваций

*no-code – без кода

**<https://www.redhat.com/rhdc/managed-files/mi-451-research-intelligent-process-automation-analyst-paper-f11434-201802.pdf>

Как no-code CRM ускоряет цифровую трансформацию



Ускоряет разработку и развертывание, а также стимулирует развитие инноваций



Способствует долгосрочной лояльности клиентов



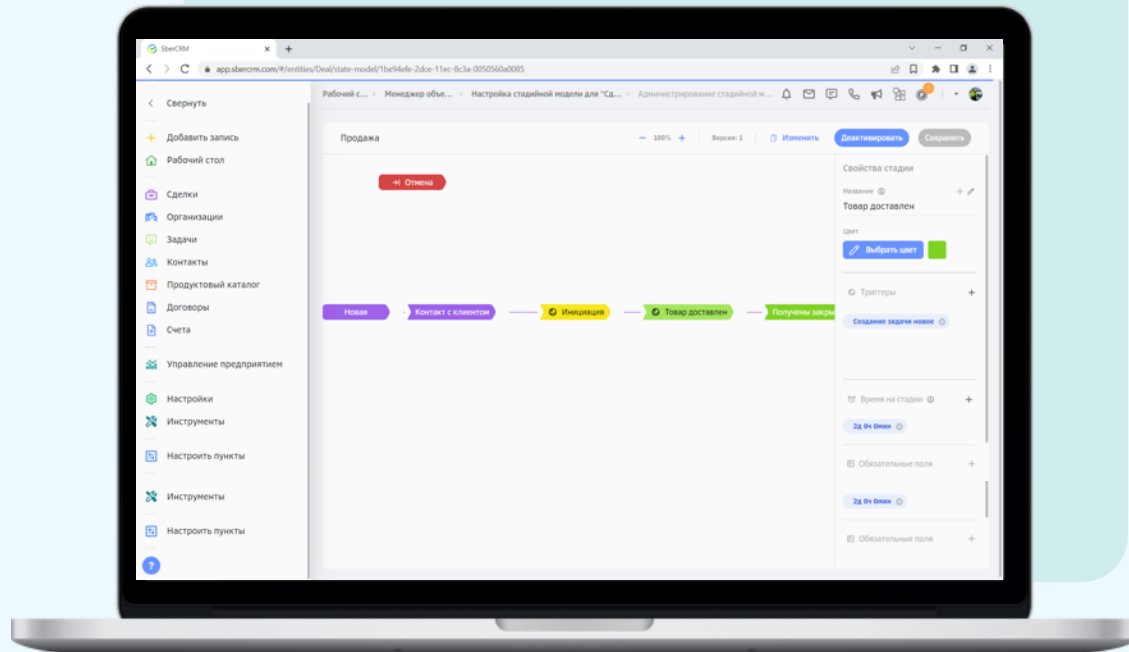
Снижает затраты и способствует более рациональному распределению ресурсов

Настройка бизнес-процессов без разработчиков



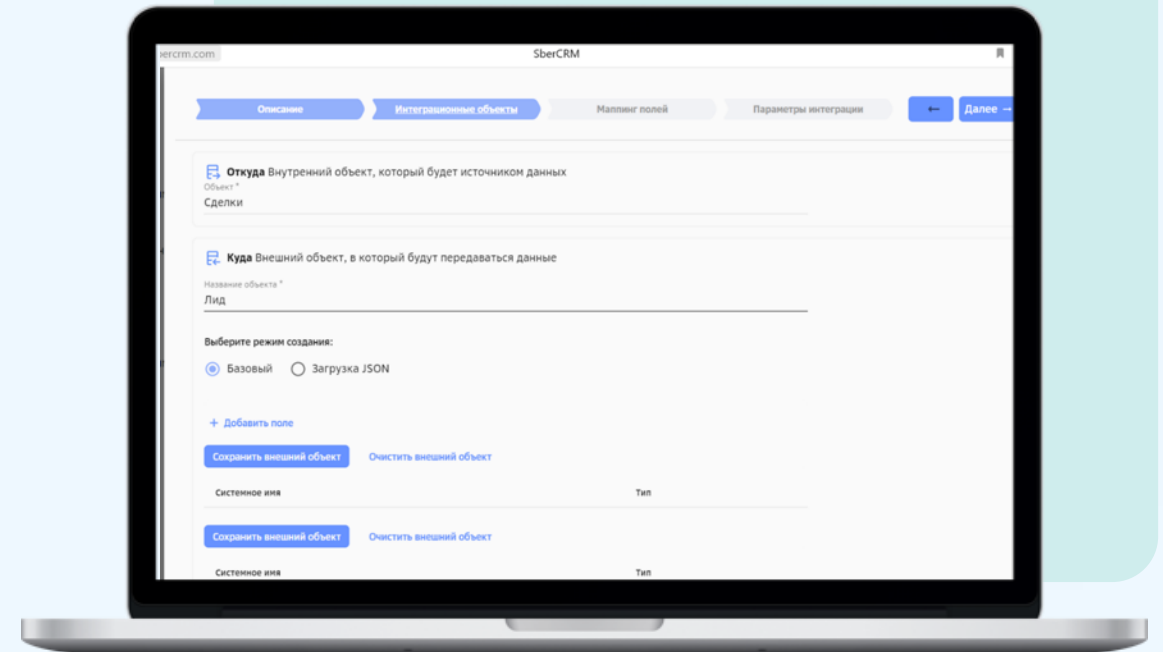
No-code конструктор

Настраивайте гибкую систему под задачи вашего бизнеса — без навыков в ИТ и разработке



Внешние интеграции

Интегрируйте систему с нужными сервисами через открытое API



Единое окно для доступа к множеству сервисов



Встроенные сервисы Сбера и партнеров

Возможности быстрого модульного расширения сервисов

Подбор и анализ контрагентов



Оценка контрагентов

Отображение оценки благонадежности и финансового



Поиск клиентов

Сервис для поиска покупателей и поставщиков

Продажи



AI прогнозирование (SberCRM AI)

Сервис позволяет прогнозировать показатели и события



Комплекты продуктов

Создание комплектов продуктов, для использования в бизнес объектах

Интеграция финтех сервисов

Возможность оплаты, выставления счета, отслеживание статуса оплаты

Успешно



Платежное поручение отправлено

После положительного ответа банка документ будет переведен в статус Исполнен

Доверьте закупки сотруднику, для этого добавьте сотрудника с ролью Закупщик для покупок в интернете.

Перенаправление в сервис партнера через 23 сек

[Перейти в магазин](#)

Продавец

Готово! Продавец получит уведомление об оплате и отгрузит товар.

Создание технологической базы платформы



Гибкое и быстрое
внедрение



No-code
платформа



Микросервисная
архитектура



Мощный
BPM-движок



On-premise
внедрение

Индивидуальный подход к потребностям бизнеса



Услуги*



Образование



Производство



Оптовая торговля



Строительство/
Недвижимость*



Фарма*



Госсектор



Агропромыш-
ленность



Решение для недвижимости

Экосистема сервисов для полного цикла продаж девелопера

Единая платформа для продажи новостроек

- ▶ Управление агентскими продажами через кабинет агента
- ▶ Смарт-каталог
- ▶ Динамическое ценообразование
- ▶ Кабинет для работы с агентами
- ▶ Личный кабинет покупателя и сервисы онлайн-продаж
- ▶ Сервис выдачи ключей
- ▶ Управление маркетингом в единой системе

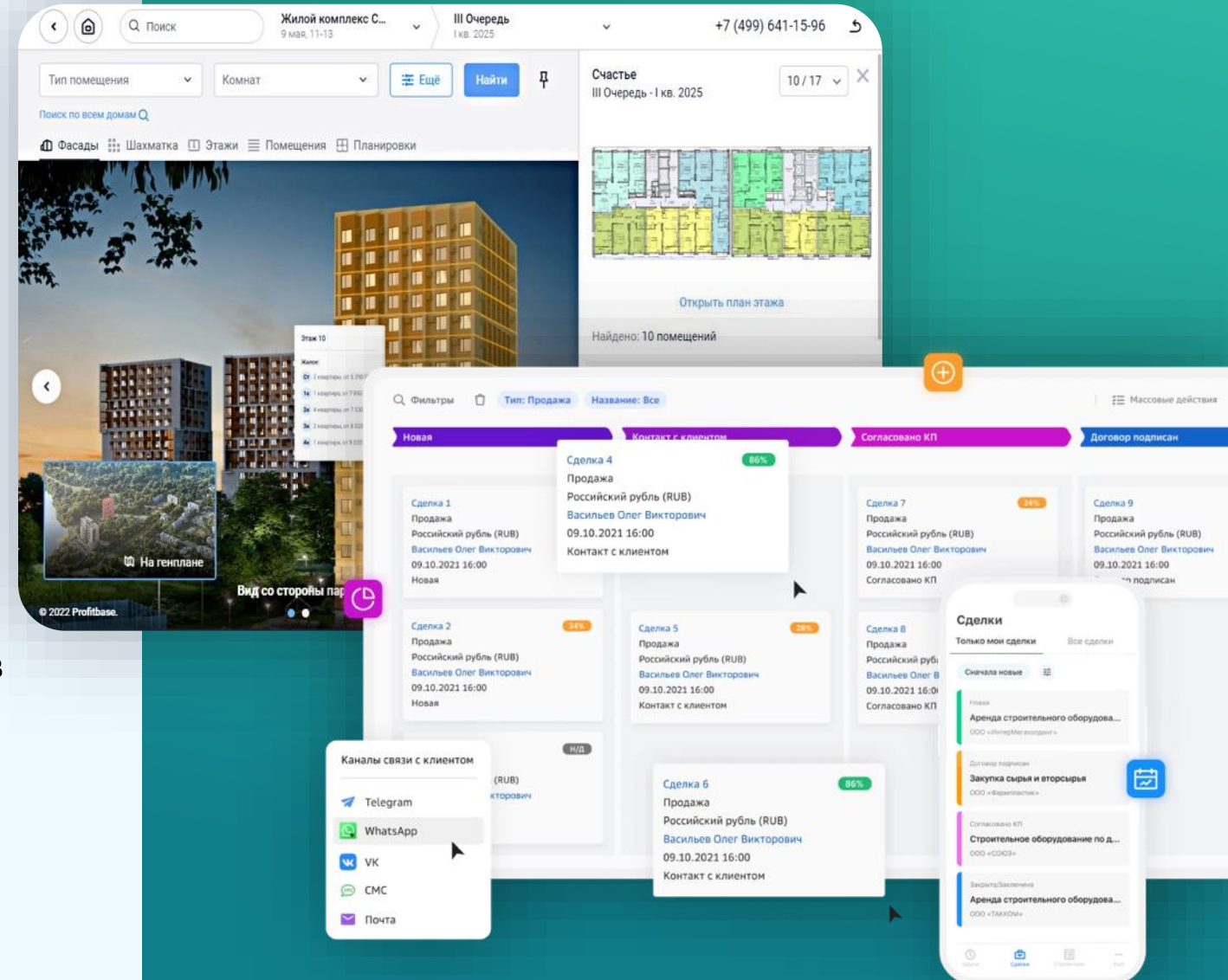
Аналитическая система девелопера

- ▶ Преднастроенные дэшборды
- ▶ Интеграция с разными источниками данных — CRM, 1C, Excel и др.

Настройка бизнес-процессов без разработчиков

Доступ ко множеству сервисов из единого окна

- ▶ 1C
- ▶ LDAP
- ▶ Mailganer
- ▶ Сбор заявок из VK
- ▶ Телефония Mango и UI, Telegram, Teletype, почта



SberCRM для FMCG/Фарма

Приложение для автоматизации работы
медицинских и торговых представителей



Какие задачи решает

Система обеспечивает автоматизацию бизнес-процессов, путем интеграции функций и сервисов, многократно повышая эффективность бизнеса и маркетинга

Планирование визитов мед представителей с учетом периодичности посещения

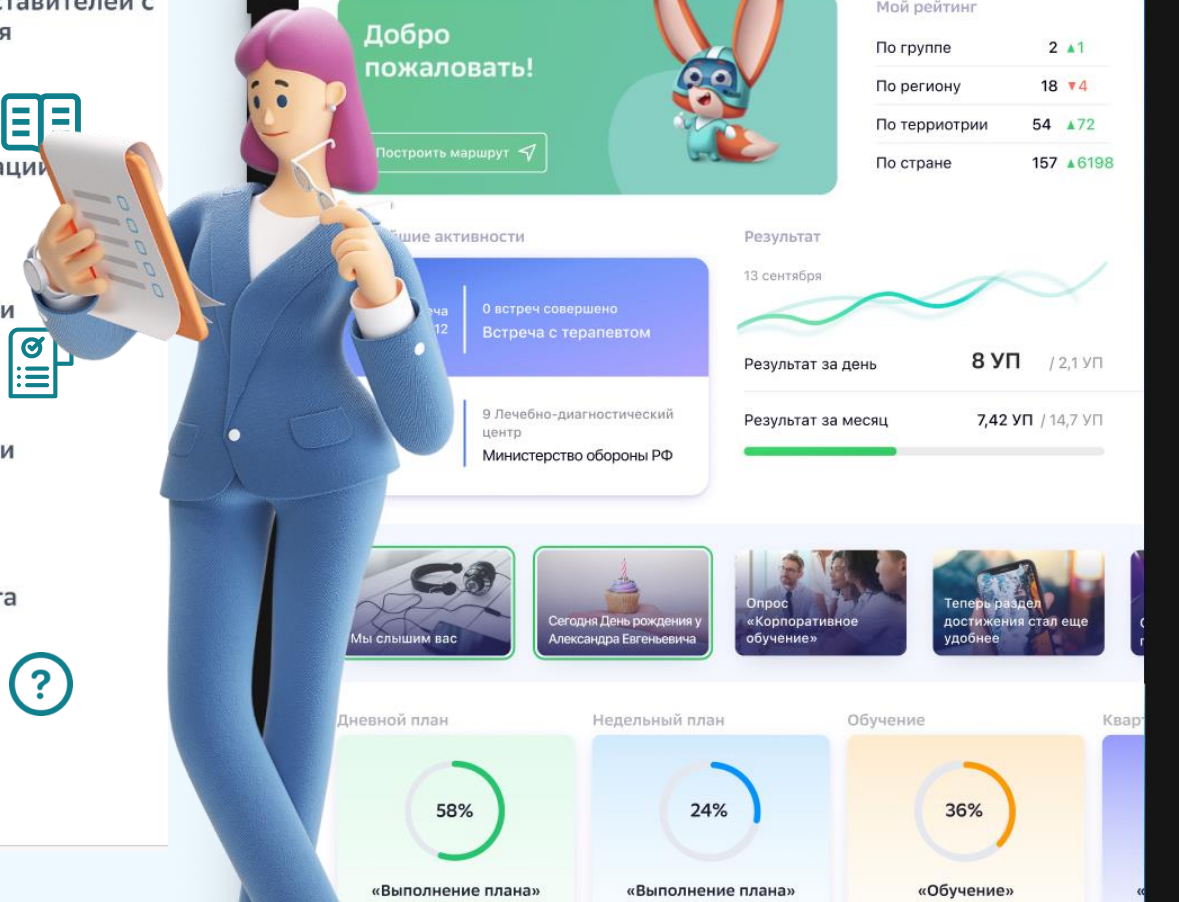
Демонстрация CLM-презентации

Коммуникация с клиентами

Повышение эффективности маркетинга

Улучшение клиентского опыта взаимодействия

Аналитика и отчеты



Решение для сферы услуг



✔ Виджеты онлайн-записи

круглосуточно собирает заявки с сайта, мессенджеров и соцсетей

✔ Электронный график

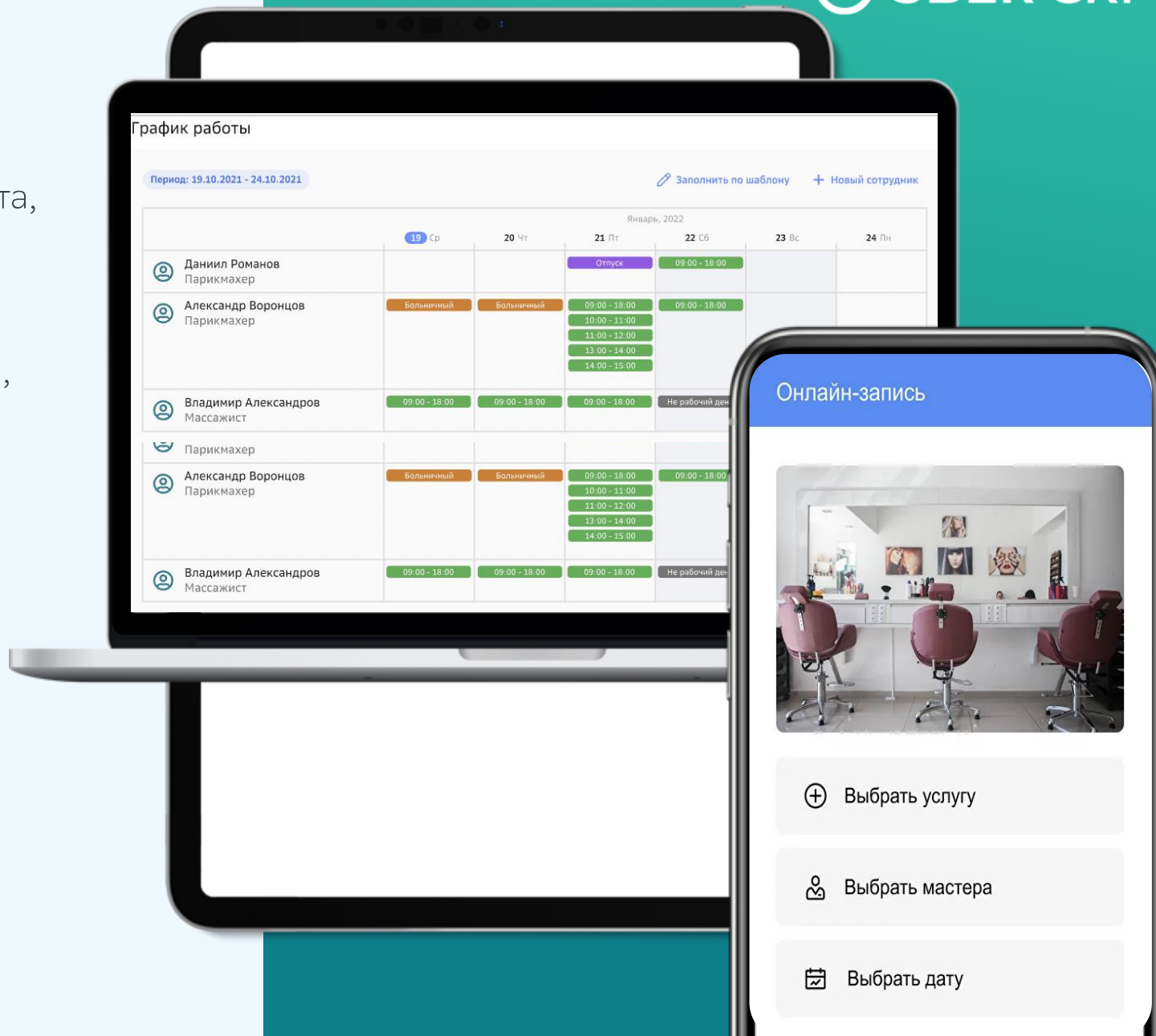
распределит записи по специалистам, с учетом их компетенций и рабочего времени

✔ Каталог ресурсов и товарных запасов

спишет расходные материалы и покажет остаток

✔ Финтех


Разные варианты оплаты: раздельная плата, создание абонементов и сертификатов или депозитов



Спасибо
за внимание



Олег Кирьянов
Директор проектов,
Сбер Бизнес Софт

 OAKiryanov@sberbank.ru
+7 916 210 31 09