

АНАЛІЗ ІСНУЮЧИХ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ НА РИНКУ УКРАЇНИ

*Швець А.В., Ремесленнікова В.О., Марченко Д.Р.
Національний авіаційний університет*

Abstract. *Modern customer service systems in the banking sector on the Ukrainian market have been analyzed. Their capabilities and advantages are evaluated. Prospects for using the best customer relationship management platforms for the banking industry are considered.*

Банківські послуги – складний та відповідальний сегмент бізнесу. До того ж, конкуренція за клієнтів у фінансовій сфері досить висока. Автоматизація безлічі повсякденних бізнес-процесів за допомогою CRM для банків допоможе збільшити продуктивність співробітників, а отже, і знизить накладні витрати. Довіра клієнтів та їх лояльність – це ще одна найважливіша складова, отримати яку особливо складно у питаннях, що стосуються грошей. CRM-система (Customer relationship management - управління відносинами з клієнтами) відповідає за комунікацію банку з клієнтами. Основне її завдання – автоматизувати бізнес-процеси та покращити взаємодію з клієнтом та розширення аналітичних можливостей. Інструменти системи дозволяють збирати дані та оцінювати потреби, на основі яких можна розробляти нові продукти, що виділяють банк серед конкурентів.

Банківська CRM-система надає такі можливості (рис. 1):

- під час звернення клієнта висвітлюється повна історія співпраці з банком. Більше не ставитимуться питання: де ви отримували картку, і в якому відділенні відкривали депозит. Все видно у картці. Час на обслуговування скорочується, але при цьому якість покращується;

- можливість автоматичного розсилання пропозицій, сформованих з урахуванням історії звернень клієнта. Крім цього, є можливість налаштувати розсилку-вітання;

- автоматизація продажу банківських послуг. Працівники можуть оперувати інформацією з бази даних клієнтів банку в CRM, сегментувати їх за будь-якими ознаками, налаштовувати розсилки з індивідуальними пропозиціями, зокрема автоматичні. Також система може бути інтегрована із сайтом банку та формою замовлення послуги;

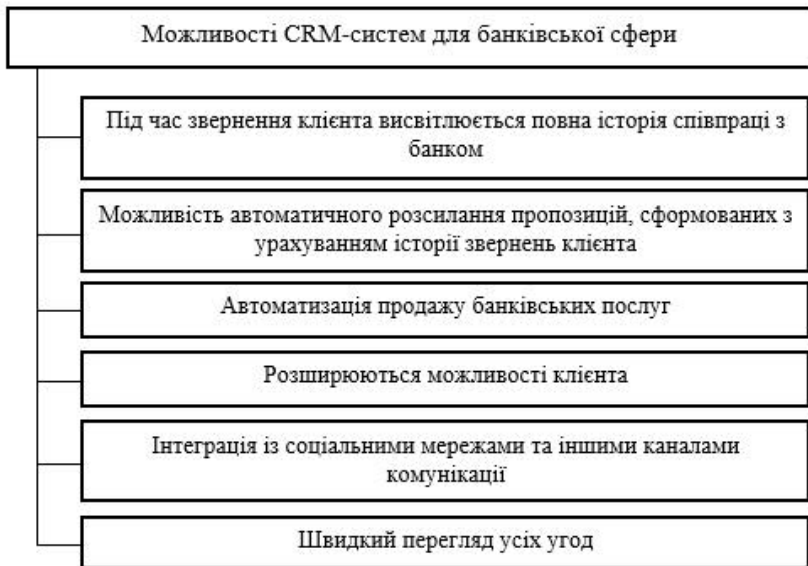


Рис. 1. Можливості CRM-систем для банківської сфери

- розширюються можливості клієнта, який зможе без участі оператора, не здійснюючи дзвінків, зробити такі операції: замовлення нової або блокування наявної картки; заявка на відкриття поточного рахунку; заявка на надання кредиту; заявка на відкриття депозиту; заявка на банківські послуги для бізнесу;

- інтеграція із соціальними мережами та іншими каналами комунікації. Так, інтеграція CRM із системою розсилки SMS та IP-телефонією дозволить реалізувати подвійну автентифікацію клієнта за допомогою дзвінка або SMS. Це уможливіє проведення фінансових операцій онлайн. За допомогою системи працівник банку легко зможе обслужити нового або постійного клієнта, вирішувати проблеми, що виникають під час обслуговування;

- швидкий перегляд усіх угод: на якій стадії, скільки було зароблено.

Переваги, які забезпечує CRM для банку (рис. 2):

1. Єдність всіх підрозділів банку щодо обслуговують клієнтів. Це досягається шляхом синхронізації всіх відомостей про нього в хмарі, а також можливістю забезпечити доступ до облікового запису клієнта для всіх банківських підрозділів. В обліковому записі зберігається вся

історія взаємовідносин із клієнтом, інформація оновлюється автоматично з кожною взаємодією.

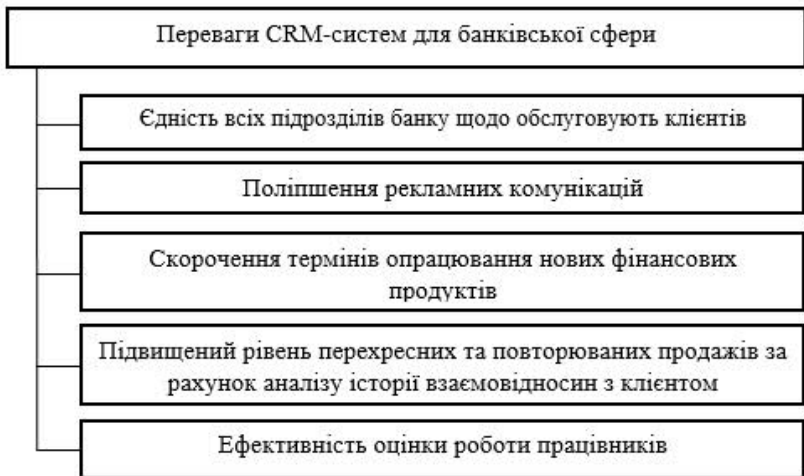


Рис. 2. Переваги, які забезпечує CRM для банків

2. Поліпшення рекламних комунікацій. Всі канали зв'язку та взаємодії з потенційними або наявними клієнтами інтегровані з CRM: колл-центр, електронні розсилки, інтернет-банкінг, соціальні мережі, сайт, SMS-повідомлення. Кількість задоволених клієнтів зростає завдяки швидкому обслуговуванню. Це дозволить вивести рекламу на новий рівень, пропонувати клієнтам те, що їм потрібно.

3. Скорочення термінів опрацювання нових фінансових продуктів. Можлива реалізація фінансових продуктів у CRM та підбір продуктів за сегментами клієнтів. Спрощується управління життєвим циклом банківського продукту, від виведення ринку до закриття.

4. Система дозволяє підвищити рівень перехресних та повторюваних продажів за рахунок аналізу історії взаємовідносин з клієнтом. Також можлива інтеграція та продаж партнерських продуктів, наприклад страхових послуг. Розробка та впровадження пакетних пропозицій для бізнесу, колективу, сім'ї та ін. CRM сприяє підвищенню довіри клієнтів. У ній фіксуються та обробляються всі скарги та звернення, проводяться опитування та анкетування.

5. Використання системи дозволить ефективно оцінювати роботу працівників будь-якого відділу, вести облік робочого дня тощо. Можлива організація корпоративного хендбуку для нових спеціалістів.

Також у системі можлива організація навчання за контролем якості знань. Система здатна значно підвищити керованість бізнесу, забезпечити власників та директорів якісною аналітикою та статистикою. Вона ефективна для банків із великою кількістю відділень.

Проте є обов'язкова структура CRM для банків, яка має бути реалізована:

- клієнтська база з поділом профілів на фізичних та юридичних осіб, сегментація клієнтів, база партнерів та посередників, надання різних рівнів доступу;

- база банківських продуктів із зазначенням статусу, оцінка ефективності просування послуг та продуктів, інструменти розробки стратегії продажу;

- управління та аналітика продажів, контроль бізнес-процесів, відстеження ефективності укладених угод, оцінка роботи працівників;

- маркетингові інструменти, що дозволяють швидко та ефективно впроваджувати нові продукти, просувати послуги, знижуючи витрати на рекламні кампанії;

- контроль персоналу, складання планів, графіків, інструменти постановки завдань та відстеження їх виконання, інструменти бонусної програми для співробітників за виконання планових завдань та інші технології, що дозволяють контролювати персонал;

- організація роботи call-центру, зв'язок із сайтом, прийом заявок та звернень із різних джерел, інструменти запису розмов та ведення історії комунікації з клієнтами;

- механізми роботи із заборгованостями;

- обробка кредитних заявок, автоматизація багатьох бізнес-процесів та розрахунків;

- аналітичний функціонал, що дозволяє оцінити ефективність управління банківською системою, інструменти статистики та обліку даних, роботу з документами.

Таким чином, CRM-система для банківської сфери дозволяє автоматизувати багато дій, усунути рутинні завдання, зняти навантаження з персоналу, спростити бюрократичні процедури. Не зважаючи на ці переваги більше 70% ініціатив з впровадження CRM стають збитковими [1]. Причини невдач, а також ситуації, коли варто, чи не слід впроваджувати CRM, представлені на рис. 3.

Згідно дослідження 2020 року, топ-3 CRM за популярністю були SalesDrive, «Бітрік24» і «1С» (рис. 4). Ця трійка мала значний відрив від retailCRM, amoCRM, OneBox і AsterilCRM, які йшли далі.



Рис. 3. Переваги та помилки застосування CRM у банківській сфері [2]

Після повномасштабного вторгнення багато хто почав міграцію з «Бітрікс24», AmoCrm, RetailCRM та інших російських систем. Результати нового дослідження підтвердили, що доля російських CRM на українському ринку значно зменшилась.

Лідером опитування в 2023 році став SalesDrive — продукт майже вдвічі випередив KeyCRM, який посів друге місце за популярністю. Частка SalesDrive збільшилася з 17,7% до 38,3% порівняно з дослідженням 2020 року. У трійку також потрапив KeepinCRM (рис. 5).

Значну частку голосів отримали CRM, які використовуються у різних сегментах бізнесу та це вкотре підкреслює різноманіття пропозицій. Наприклад, опитані називали TradeEvo, PipeDrive, Perfectum, Odoо, Dilovod, Creatio. Деякі користувачі досі використовують російські CRM, але, порівняно з 2020 роком, вони отримали набагато менше голосів — лише 5,2%.

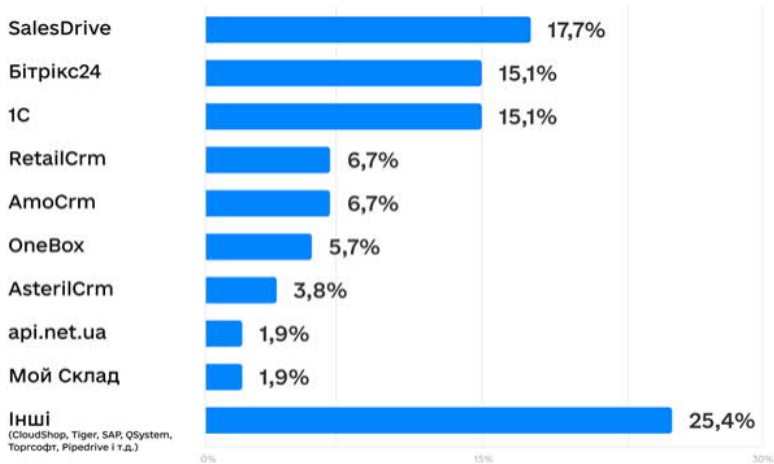


Рис. 4. Найпопулярніші CRM-системи 2020 року [3]

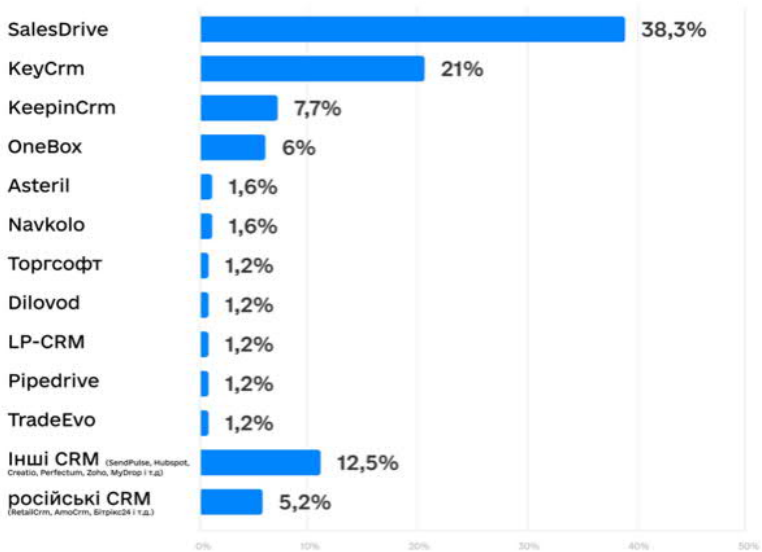


Рис. 5. Рейтинг CRM-систем, яким користується e-commerce в 2023 році [3]

Розглянемо найкращі платформи управління взаємовідносинами з клієнтами для банківської галузі (табл. 1):

Таблиця 1 – Сучасні цифрові платформи управління взаємовідносинами з клієнтами для банківської галузі

| Цифрова платформа | Коротка характеристика |
|--|--|
| InvestGlass | CRM-система створена на основі відкритої екосистеми, яка використовує переваги успадкованих основ, таких як цифрова реєстрація, автоматизація КУС, інструмент автоматизації маркетингу, управління портфелем та автоматизація робочих процесів |
| Monday.com як програмне забезпечення CRM | Допомагає командам керувати можливостями, пропонує попередньо створені шаблони і це справжній інтегрований інструмент для ринків з безліччю функцій. Забезпечує миттєвий інформації про клієнтів та хмарну CRM з усім необхідним для автоматизації продажу |
| Sales Cloud CRM | Сучасне банківське CRM програмне забезпечення, яке має складні шаблони для фінансових послуг та страхування, зручне для створення звітів та пропонує сучасні мобільні можливості, забезпечує високий рівень спілкування з клієнтами. Штучний інтелект Sales Cloud підказує, що і коли робити, і організовує взаємодію з клієнтами, виходячи з того, що, на його думку, представляє найкращі можливості |
| Sugar CRM | Повноцінний досвід і повні інструменти CRM, які створюють всю функціональність CRM, яка потрібна для банківської діяльності. Вона допомагає будувати та автоматизувати процеси. У порівнянні з іншими системами, це більш дешева банківська CRM, що пропонує продукти, аналогічні до Sales Cloud, але з більш агресивними цінами. Незважаючи на відносно низьку ціну, Sugar CRM - це потужна CRM для продажу, яка допомогла багатьом банкам досягти значного зростання та операційної ефективності |
| Creatio | Платформа з низьким кодом як для CRM, так і для управління бізнес-процесами, що включає моделювання, аналіз, поліпшення, оптимізацію та автоматизацію бізнес-процесів |

1. *InvestGlass*. Це єдина швейцарська CRM, яка створена для банківських команд, які вважають за краще укладати угоди швидше та з більшою релевантністю. Нещодавно відзначена нагородою CAPGEMINI. CRM-система створена на основі відкритої екосистеми, яка використовує переваги успадкованих основ, таких як цифрова реєстрація, автоматизація КУС, інструмент автоматизації маркетингу, управління портфелем та автоматизація робочих процесів.

При взаємодії з клієнтами пріоритети розставляються з огляду на відповідність останніх пропозицій, які необхідно просувати. Маркетингові інструменти допомагають індивідуалізувати кожне звернення. InvestGlass має готові шаблони для автоматизації продажу серед фінансової індустрії. Завдяки цифровим формам, вбудованим у програмне забезпечення CRM, збирання даних із форм для залучення потенційних клієнтів або складних форм для відкриття рахунків стає простіше.

Готові шаблони спеціально адаптовані до відносин банку з клієнтами, а автоматизація маркетингу доопрацьована зі швейцарською точністю, щоб переконатися, що ви спілкуєтесь зі своїми клієнтами у потрібний час, з потрібною інформацією та у потрібній манері.

Це більше, ніж просто програмне забезпечення CRM, це екосистема з +30 фіттех-партнерів, які з'єднують за допомогою API просте, але досить складне програмне забезпечення для управління взаємовідносинами з клієнтами.

2. *Monday.com як програмне забезпечення CRM.* Це інструмент, який допомагає командам керувати можливостями. CRM пропонує попередньо створені шаблони і це справжній інтегрований інструмент для ринків з безліччю функцій. Використовуючи Monday.com, можливо миттєво знайдете інформацію про клієнтів та хмарну CRM з усім необхідним для автоматизації продажу. Monday.com також ідеально підходить для малого бізнесу, що шукає мобільні програми та, звичайно, найкращі інструменти управління проектами в галузі.

3. *Sales Cloud CRM.* Рішення Sales Cloud - це сучасне банківське CRM програмне забезпечення, яке має складні шаблони для фінансових послуг та страхування.

Sales Cloud аналізуватиме поведінку клієнтів, оцінюватиме їх, визначатиме пріоритетність певних дій, що представляють найкращі можливості, та створюватиме індивідуальні робочі процеси для представників, щоб забезпечити високий рівень спілкування з клієнтами. Штучний інтелект Sales Cloud підказує, що і коли робити, і організовує взаємодію з клієнтами, виходячи з того, що, на його думку, представляє найкращі можливості. Sales Cloud CRM дуже зручна для створення звітів та пропонує сучасні мобільні можливості.

4. *Sugar CRM.* Sugar CRM - це повноцінний досвід і повні інструменти CRM, які створюють всю функціональність CRM, яка потрібна для банківської діяльності. Вона допомагає будувати та автоматизувати процеси. У порівнянні з іншими системами, це більш

дешева банківська CRM, що пропонує продукти, аналогічні до Sales Cloud, але з більш агресивними цінами. Незважаючи на відносно низьку ціну, Sugar CRM - це потужна CRM для продажу, яка допомогла багатьом банкам досягти значного зростання та операційної ефективності.

CRM-платформа призначена не лише для утримання клієнтів. Sugar CRM пропонує потужну платформу автоматизації маркетингу під назвою Sugar Market.

5. *Creatio*. Creatio CRM – це платформа з низьким кодом як для CRM, так і для управління бізнес-процесами (BPM), що включає моделювання, аналіз, поліпшення, оптимізацію та автоматизацію бізнес-процесів. Creatio також пропонує управління можливостями та безліч інструментів, але ключовим елементом цього рішення CRM є автоматизація процесу.

Висновки

Проведений аналіз показав, що InvestGlass – це найкраще програмне забезпечення CRM у світі банківських CRM. Рішення з управління взаємовідносинами з клієнтами - це те, як банк збирається подавати дані про клієнтів, включаючи їх портфель. Кращі CRM можуть допомогти з автоматизацією робочого процесу, фінансовими послугами та маркетингом електронною поштою, але лише деякі з них мають аспекти інвестиційних інструментів та інструментів управління портфелем.

Список використаних джерел

1. Гребенюк, Н. В. *Стратегічне управління банком в контексті трансформації банківської системи України*. – дисер. на здоб. наук. ступ. канд. екон. наук (доктора філософії) за спеціальністю 08.00.08 «Гроші, фінанси і кредит». – Сумський державний університет, Суми, 2018.

2. Завадська, Д.В. *Перспективи використання стратегії crm (customerrelationshipmanagement) на ринку банківських послуг* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream.pdf>.

3. *Топ-10 CRM-систем, якими користуються українські інтернет-магазини* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://translate.google.com/?hl=uk&sl=ru&tl=uk&text>.