



Пресс-релиз компании Softline Solutions  
11 сентября 2007 года

## **Softline Solutions завершила проект по созданию CRM-решения на базе Microsoft Dynamics CRM в КМБ-БАНКе**

**Компания Softline Solutions, по итогам 2006 финансового года признанная «Лучшим партнером Microsoft по Microsoft Dynamics CRM», объявляет о завершении проекта внедрения решения класса CRM в КМБ-БАНКе, занимающем лидирующие позиции в сфере кредитования малого и среднего бизнеса и представленного в 25 регионах России. В рамках проекта, продлившегося девять месяцев, был автоматизирован Call/контакт-центр, разработан каталог продуктов, а также осуществлена интеграция CRM-системы с АБС и скоринговой системами банка.**

КМБ-БАНК, входящий в состав Группы компаний «Интеза Санпаоло» (Италия) — единственный банк со 100% иностранным капиталом, имеющий широкую региональную сеть, офисы которого расположены на всей территории России — от Владивостока до Калининграда. В 2007 г., помимо инициатив, направленных на укрепление лидирующих позиций Банка в сфере кредитования МСП, планируется выход на рынок потребительского кредитования, в том числе, ипотечного кредитования, а также дальнейшее развитие региональной сети банка.

В рамках комплексного проекта по разработке ряда решений для автоматизации розничного бизнеса была поставлена задача внедрения CRM-решения. В качестве системы было выбрано решение компании Microsoft – Microsoft Dynamics CRM 3.0, – на базе которого были автоматизированы ряд процессов Информационно-Справочного Центра банка, создана единая клиентская база данных, внедрен розничный продуктовый каталог.

*«На этапе устойчивого положительного развития банка крайне важно иметь единый механизм контроля всех взаимоотношений с клиентом – от момента первого обращения за консультацией, когда он общается со специалистами call-центра (центра обработки входящих и исходящих звонков), до получения полного перечня услуг», –* говорит Александр Харагезов, начальник Информационно-справочного управления (ИСУ) КМБ-БАНКа.

Длительность проекта внедрения CRM-решения составила девять месяцев. В рамках проекта была установлена система Microsoft Dynamics CRM с русскоязычным интерфейсом и осуществлена интеграция с существующей в компании заказчика банковской и скоринговой системами. Проектные работы вела консалтинговая компания Softline Solutions, занимающая лидирующие позиции по внедрению Microsoft Dynamics CRM и имеющая значительный отраслевой опыт.

Отработанная методология внедрения CRM-решения позволила квалифицированным специалистам компании Softline Solutions успешно выполнить ключевые задачи проекта: автоматизировать основные бизнес-процессы Информационно-справочного управления; создать единую среду обмена сообщениями, единое хранилище данных о клиентах банка, инструменты отчетности; внедрить единый интерфейс для работы операторов с информацией о клиенте; повысить эффективность работы операторов СИУ.

В результате внедрения Call-центр выполняет непосредственное взаимодействие с клиентами, а CRM-система выступает связующей средой: консолидирует информацию о клиенте, распределенную по различным информационным системам; генерирует задания на исходящие звонки; ведет статистику по совершенным действиям. Подобная интеграция дала руководителям информационно-справочного управления инструмент качественного обслуживания постоянно возрастающего количества вызовов, не требуя при этом увеличения штата операторов.

Следует отметить, что внедрение CRM-системы в банке позволило увеличить производительность работы специалистов: хорошо организованная информация позволяет операторам сократить время обслуживания стандартных запросов за счет удобного в использовании контекстного поиска в базе знаний и FAQ's, а также за счет интеграции с автоматизированной банковской системой. Наличие полной информации по клиенту в CRM-системе позволяет оператору при идентификации звонящего посмотреть историю всех его взаимоотношений с банком. Данный функционал повышает качество и скорость обслуживания клиента.

*«Внедрение Microsoft Dynamics CRM в КМБ-БАНКе позволило создать комплексное интегрируемое решение по автоматизации части процессов потребительского кредитования: регистрация входящих обращений/претензий, подбор подходящего продукта, приглашение и информирование клиента, заведение потенциальных и текущих клиентов в АБС, формирование базы знаний для качественных взаимоотношений с клиентами», - говорит Екатерина Киселева, руководитель проекта со стороны КМБ-БАНКа.*

---

Дополнительная информация:

О компании Softline Solutions – [www.msCRM.ru](http://www.msCRM.ru)

О КМБ-Банке – [www.kmb.ru](http://www.kmb.ru)

---

### **О группе компаний Softline**

Группа компаний Softline ([www.softline.ru](http://www.softline.ru)) работает в области информационных технологий с 1993 года и занимает ведущие позиции в сфере лицензирования программного обеспечения, обучения и консалтинга. Softline входит в десятку самых быстрорастущих компаний на ИТ-рынке РФ. В структуре группы выделяется несколько направлений.

Softline является ведущим поставщиком и авторизованным партнером известных мировых производителей и обладает такими статусами как Microsoft Gold Certified Partner, Microsoft Large Account Reseller, Symantec Enterprise Sales Partner; Citrix Platinum Solution Advisor; Elite McAfee Value Added Reseller, Computer Associates Premier Partner; Oracle Certified Partner и др. Компания поддерживает Интернет-магазин программного обеспечения Allsoft.ru (<http://allsoft.ru/>) и его представительства в Украине, Беларуси, Казахстане и Узбекистане, а также является одним из организаторов Центра решений Microsoft (<http://www.ms-center.ru>).

Дистрибьюторская компания AXOFT работает с сетью из более чем 2000 дилеров. Компания является поставщиком и дистрибьютором более 300 компаний-производителей программного обеспечения, среди которых Microsoft, Symantec, GFI, Borland, Computer Associates, Macromedia, McAfee, «Лаборатория Касперского», ABBYY, ПРОМТ, Dr.Web, Quark, ASPLinux и др.

Учебный центр Softline - авторизованный учебный центр Microsoft, Citrix, Check Point, Symantec, Autodesk, Computer Associates, McAfee, Trend Micro (официальный партнер по обучению TRM компании «Прикладная логистика»), Cisco (авторизация от NIL) и «Лаборатории Касперского» - предлагает ИТ-специалистам широкий спектр курсов по инфраструктурным технологиям и общесистемному ПО. В рамках учебного центра работает центр тестирования Thomson Prometric, MOS.

Softline Solutions оказывает консалтинговые услуги для среднего и малого бизнеса по решениям Microsoft Dynamics CRM и SAP. Компания поддерживает сайты [www.BusinessOne.ru](http://www.BusinessOne.ru) и [www.MSCRM.ru](http://www.MSCRM.ru), на которых можно найти ответы на вопросы о повышении эффективности бизнеса с помощью информационных технологий и построения грамотных отношений с клиентами.

Softline Consulting Services ([www.slconsulting.ru](http://www.slconsulting.ru)) оказывает полный спектр услуг по созданию, комплексному обследованию, развитию и технической поддержке ИТ-систем и управлению лицензиями на программное обеспечение у крупных клиентов.

Softline IT Academy - академическая программа для вузов, желающих предоставить своим студентам самое современное и качественное обучение по информационным технологиям (<http://www.it-academy.ru>). Программа открыта для всех заинтересованных вузов России и СНГ. Softline IT Academy является партнером Microsoft по программе Microsoft IT Academy.

Softline IT Graduate (<http://www.it-graduate.ru>) предоставляет весь спектр услуг кадрового консалтинга. Организация стажировок и практик для студентов и выпускников, подбор кадров в IT-департаменты, тестирование и обучение IT-специалистов, разработка мероприятий для мотивации сотрудников, аутстаффинг (выведение персонала за штат компании) и лизинг персонала.

Softline имеет филиалы в основных городах России (Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Ростов-на-Дону, Самара, Уфа, Хабаровск, Новосибирск, Нижний Новгород, Казань, Красноярск, Омск, Челябинск, Пермь, Краснодар, Владивосток), Украины (Киев), Беларуси (Минск, Гомель), Казахстана (Алматы), Узбекистана (Ташкент), Кыргызстана (Бишкек), Таджикистана (Душанбе), Азербайджана (Баку) и Монголии (Улан-Батор).

Более подробную информацию о группе компаний Softline можно получить на корпоративном сайте [www.softline.ru](http://www.softline.ru).

**Контактная информация для прессы:**

Наталья Вьюникова  
Заместитель директора по PR  
Компания Softline  
119991 Москва, ул.Губкина, д.8  
Тел: (495) 232-00-23, доб.134  
e-mail: [nataliaviu@softline.ru](mailto:nataliaviu@softline.ru)

---

Ангелина Аникина  
Директор по маркетингу  
Департамент CRM  
Softline Solutions  
Тел: (495) 545-0-545, доб. 310  
e-mail: [angelinaa@softline.ru](mailto:angelinaa@softline.ru)