



Пресс-релиз компании Softline Solutions  
04 июня 2009 года

## **Softline Solutions завершила проект внедрения решения Microsoft Dynamics CRM в банке «Возрождение»**

**Softline Solutions, консалтинговая компания на рынке CRM и ERP-решений, осуществила внедрение Microsoft Dynamics CRM в банке «Возрождение», предоставляющем финансовые услуги по всей территории России. Данный проект стал одним из крупных в России проектов внедрения решения Microsoft Dynamics CRM в сфере розничных услуг банковского сектора. С помощью CRM-системы специалистами Softline Solutions автоматизировано более 600 пользователей в центральном офисе и филиальной сети банка. Особенность проекта – разработка дополнительных приложений по работе с заявлениями, каталогом продуктов, кредитным досье, расширяющих стандартный функционал Microsoft Dynamics CRM.**

Банк «Возрождение» – персональный банк для корпоративных и частных клиентов, предоставляющий финансовые услуги по всей территории России. Его филиальная сеть насчитывает 176 офисов продаж и более 600 банкоматов, которые обслуживают свыше миллиона клиентов, предлагая разнообразный спектр услуг по депозитам, доверительному управлению, финансированию, ипотечному кредитованию, обслуживанию банковских карт.

Развитие долгосрочных отношений с клиентами является главным приоритетом банка. Своим самым ценным активом банк «Возрождение» считает отношения с клиентами, которые строятся на принципах отзывчивости и надежности. В целях повышения уровня эффективности обслуживания заказчиков, руководством банка было принято решение о внедрении CRM-системы Microsoft Dynamics CRM и её интеграции с комплексом программных продуктов по работе с частными заказчиками.

Реализация проекта внедрения Microsoft Dynamics CRM в банке «Возрождение» осуществлена специалистами консалтинговой компании Softline Solutions, которая входит в состав международного холдинга Softline, является «золотым» бизнес-партнером корпорации Microsoft и имеет значительный отраслевой опыт осуществления CRM-проектов в банковской сфере.

CRM-проект в банке «Возрождение» состоял из нескольких этапов: в рамках первого запущен в промышленную эксплуатацию пилотный проект в Арбатском филиале банка; на втором система масштабирована в другие филиалы и дополнительные офисы банка. Третий этап включил в себя разработку дополнительных приложений по работе с заявлениями, каталогом продуктов, кредитным досье и другим.

*«Выбор решения Microsoft Dynamics CRM позволил нашей компании автоматизировать работу с заказчиками и повысить качество клиентского обслуживания. Мы убеждены, что самым ценным активом банка «Возрождение» являются отношения с клиентами», – отмечает Александр Васильев, заместитель начальника управления розничных операций банка «Возрождение».*

В настоящее время достигнуты следующие результаты по проекту внедрения решения Microsoft Dynamics CRM в банке «Возрождение»:

- создано единое хранилище данных о клиентах;
- достигнуто удобство использования, «одно окно» для сотрудника, а также повышена эффективность оперативной работы сотрудников;
- автоматизированы: процессы взаимодействия между подразделениями, предоставления услуг: от первоначального обращения клиента до момента заключения договора; процедура по проверке клиента в различных базах данных; аналитические отчеты; Контакт-центр; бизнес-процесс управления маркетингом;
- охвачены все кредитные продукты;

- создана библиотека документов Управления.

В числе преимуществ использования Microsoft Dynamics CRM руководство банка «Возрождение» выделяет обеспечение выполнения операций, связанных с продажами, поддержку процесса приобретения и удержания клиентов, сокращение времени, затрачиваемого на административные задачи. Решение предоставляет возможности аналитической, оперативной и кооперативной работы, которые способствуют улучшению и поддержанию продолжительных отношений с клиентами.

*«Благодаря решению Microsoft Dynamics CRM мы получили эффективный инструмент для управления взаимоотношениями с клиентами, позволяющий увеличить производительность работы менеджеров по продажам, эффективно организовать обслуживание клиентов банка, повысить эффективность привлечения клиентов. Мы рады сотрудничеству с командой опытных специалистов компании Softline Solutions, которые адаптировали систему для нашей компании, учитывая специфику бизнес-процессов. Мы уверены, что с CRM-решением наш бизнес будет успешно развиваться», – подчеркивает Александр Васильев.*

---

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

---

#### **О компании Softline**

Компания 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 является авторизованным партнером известных мировых производителей и обладает статусами Microsoft Gold Certified Partner, Microsoft Large Account Reseller, Symantec Platinum Partner; Citrix Platinum Solution Advisor; VMware Premier Partner; Elite McAfee Value Added Reseller, Computer Associates Premier Partner; Oracle Certified Advantage Partner и др.

Softline имеет представительства в основных городах России (Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Ростов-на-Дону, Самара, Уфа, Хабаровск, Новосибирск, Нижний Новгород, Казань, Красноярск, Омск, Челябинск, Пермь, Краснодар, Владивосток, Иркутск, Калининград, Волгоград, Саратов, Барнаул, Ижевск, Тюмень, Архангельск, Кемерово, Сыктывкар, Оренбург, Воронеж, Томск, Ульяновск, Набережные Челны, Ярославль), Украины (Киев, Харьков), Беларуси (Минск, Гомель, Витебск), Казахстана (Алматы, Астана, Караганда, Актобе), Узбекистана (Ташкент), Кыргызстана (Бишкек), Таджикистана (Душанбе), Азербайджана (Баку), Монголии (Улан-Батор), Грузии (Тбилиси), Туркменистана (Ашхабад), Армении (Ереван), Турции (Стамбул), Венесуэлы (Каракас), Вьетнама (Ханой), Ирана (Тегеран).

Более подробную информацию о компании 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)