



Успешная практика увеличения on-line продаж

Societe Generale Group и Русфинанс Банк

- **Русфинанс Банк** входит в **Societe Generale Group** – одну из крупнейших международных финансовых групп.
- **Societe Generale Group** была основана в 1864 году и в настоящее время объединяет более 154 000 сотрудников в 76 странах, обслуживающих 32 миллиона клиентов по всему миру.
- **Русфинанс Банк** 10-й год подряд входит в ТОП-3 российских банков по автокредитованию. Позиции банка, для которого автокредитование является одним из основных сегментов бизнеса, неоднократно подтверждались многочисленными рейтингами, например, Frank Research Group, Banki.ru, рейтинг самых автокредитных Банков РБК.
- **Русфинанс Банк** в 2016 году вошел в ТОП-10 «Народного рейтинга банков» по версии сайта Banki.ru.



Ценности и миссия Societe Generale Group

Наша миссия

Мы призваны способствовать повышению качества жизни российских граждан путем предоставления услуг потребительского кредитования мирового уровня на стабильной долгосрочной основе



РУСФИНАНС
БАНК
SOCIETE GENERALE GROUP



РУСФИНАНС
БАНК
SOCIETE GENERALE GROUP

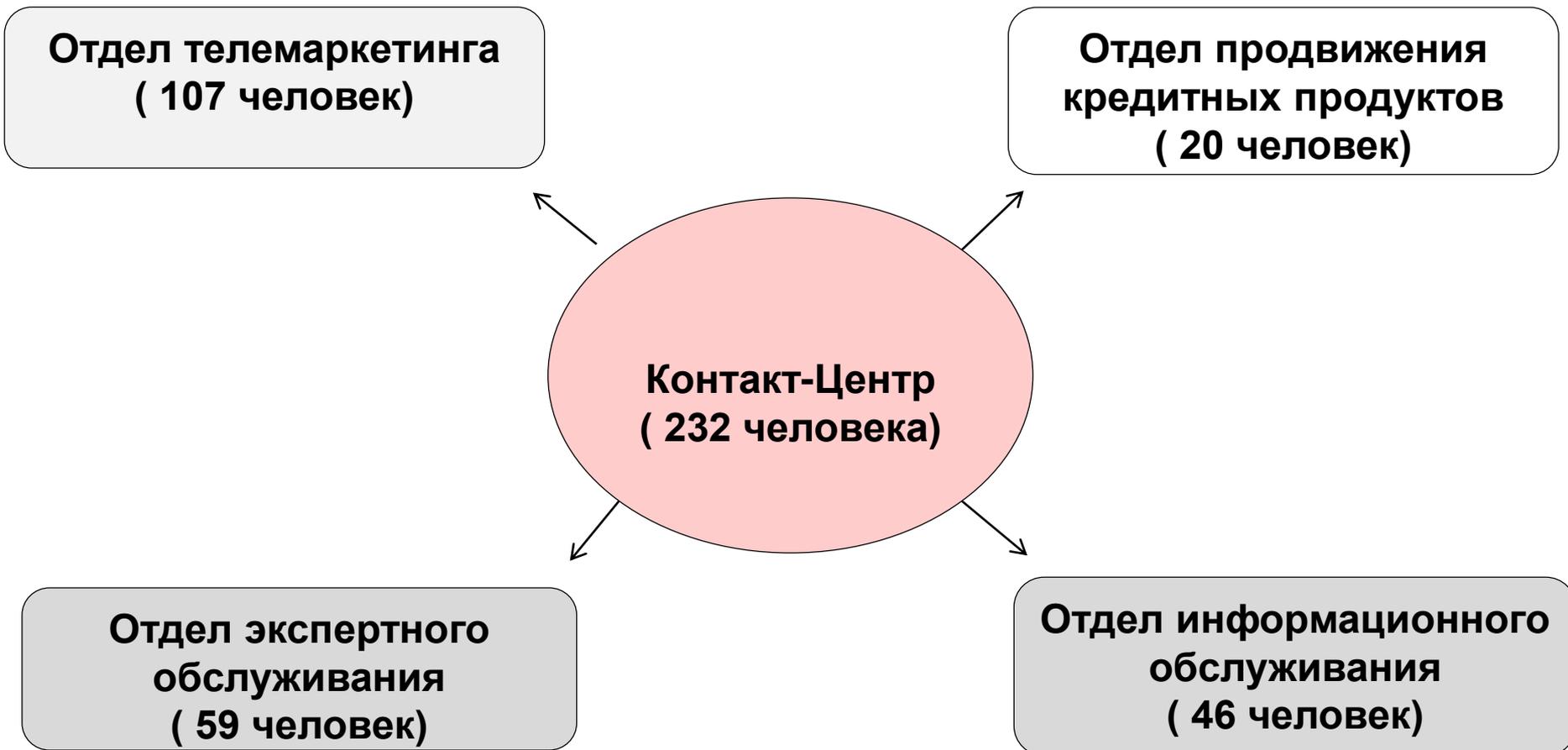


РУСФИНАНС
БАНК
SOCIETE GENERALE GROUP



РУСФИНАНС
БАНК
SOCIETE GENERALE GROUP

Структура Контакт-Центра РФБ



2015

Что было:

- Нестабильная экономическая ситуация
- Ослабление рубля
- Сокращение кредитного портфеля по всем направлениям
- Падение продаж
- Снижение прибыли



Чего хотели:

- Привлечение Клиентов
- Повышение сервиса
- Увеличение продаж
- Увеличение эффективности работы
- Увеличение уровня лояльности Клиента к Банку
- Предоставить Клиентам новый канал обращений
- Доступность для Клиента (Клиент не тратит время на звонок и экономит свои деньги)



Какие каналы предпочитают клиенты?

Каналов много, но главных — два!

Самыми популярными каналами обращений для клиентов являются звонки и заказы через сайт. Звонят 62% потенциальных клиентов и 35% предпочитают онлайн-заказы от всех обращений в КЦ.



2014 **97%**

2%

1%

?

2015 **62%**

1%

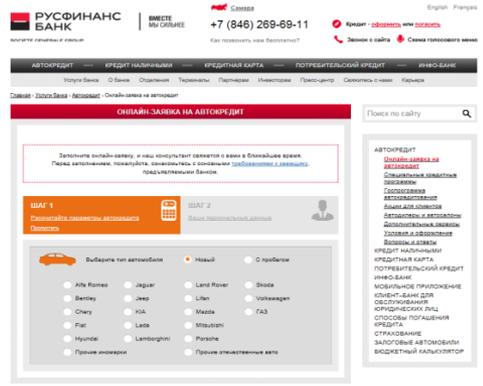
2%

35%

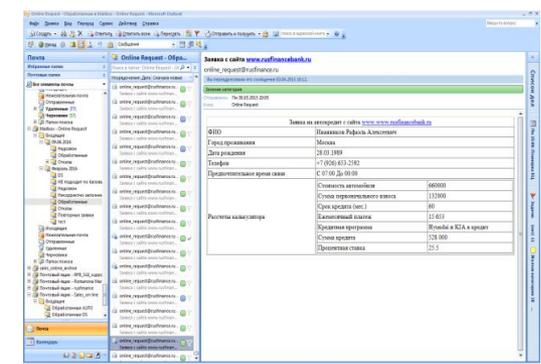
Внедрение on_line продаж по направлению «Автокредитование» на сайте Банка - Апрель 2015



Клиент



www.rusfinancebank.ru



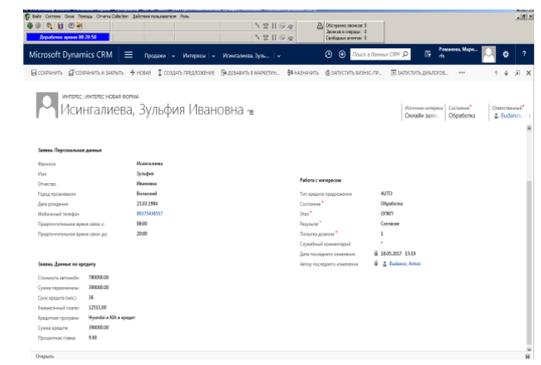
Заявка поступает в Outlook



Сотрудник совершает исходящий звонок Клиенту



Условия оформления, подбор тарифного плана, калькуляция, направление в ККО/автодилера для оформления



Фиксация данных в CRM, автоматизированное снятие статистики по зафиксированным данным

Заполнение онлайн-заявки

АВТОКРЕДИТ — КРЕДИТ НАЛИЧНЫМИ — КРЕДИТНАЯ КАРТА — ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ — ИНФО-БАНК

Услуги банка О банке Отделения Терминалы Партнерам Инвесторам Пресс-центр Свяжитесь с нами Карьера

КРЕДИТНЫЙ КАЛЬКУЛЯТОР



ОНЛАЙН-ЗАЯВКА НА АВТОКРЕДИТ

Заполните онлайн-заявку, и наш консультант свяжется с вами в ближайшее время.
Перед заполнением, пожалуйста, ознакомьтесь с основными [требованиями к заемщику](#), предъявляемыми банком.

ШАГ 1

[Рассчитайте параметры автокредита](#)
[Пропустить](#)



Выберите тип автомобиля

- Alfa Romeo
- Bentley
- Chery
- Fiat
- Hyundai
- Прочие иномарки
- Jaguar
- Jeep
- KIA
- Lada
- Lamborghini

ОНЛАЙН-ЗАЯВКА НА АВТОКРЕДИТ

Заполните онлайн-заявку, и наш консультант свяжется с вами в ближайшее время.
Перед заполнением, пожалуйста, ознакомьтесь с основными [требованиями к заемщику](#), предъявляемыми банком.

ШАГ 1

[Рассчитайте параметры автокредита](#)
[Пропустить](#)



ШАГ 2

Ваши персональные данные 

Фамилия *

Имя *

Отчество *

Населенный пункт *

Дата рождения *

Мобильный телефон *

Предпочтительное время связи

С До

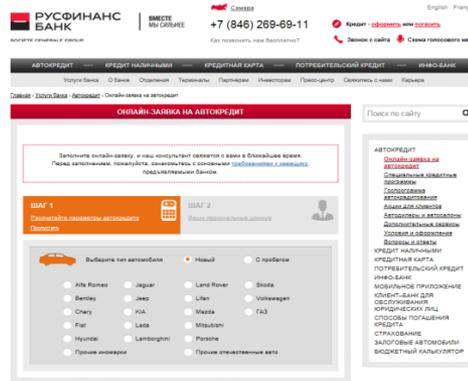
Я согласен с [условиями обработки моих персональных данных](#) ООО «Русфинанс Банк» с целью дальнейшего заключения договора по оказанию банковских услуг.

Отправить заявку

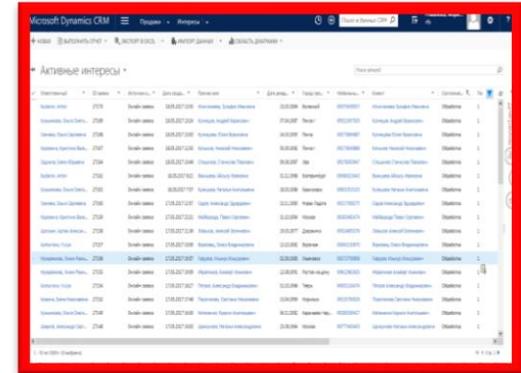
Интеграция On_line заявок в CRM - Февраль 2016



Клиент



www.rusfinancebank.ru



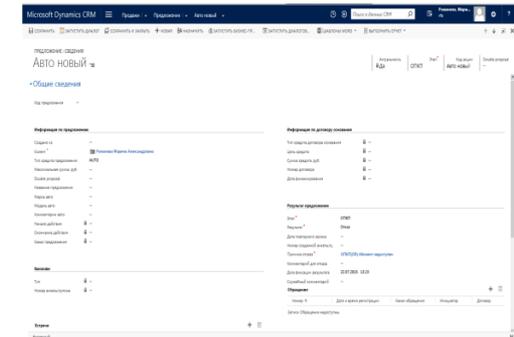
Заявка отражается в CRM



Сотрудник совершает исходящий звонок Клиенту



Условия оформления, подбор тарифного плана, калькуляция, направление в ККО/автодилеру для оформления



Фиксация данных в CRM, автоматизированное снятие статистики по зафиксированным данным

Отражение заявки в CRM

Ответственный

ID заявки

Источник интереса

Дата создания

ФИО

Дата рождения

Город проживания

Мобильный телефон

Клиент

Состояние

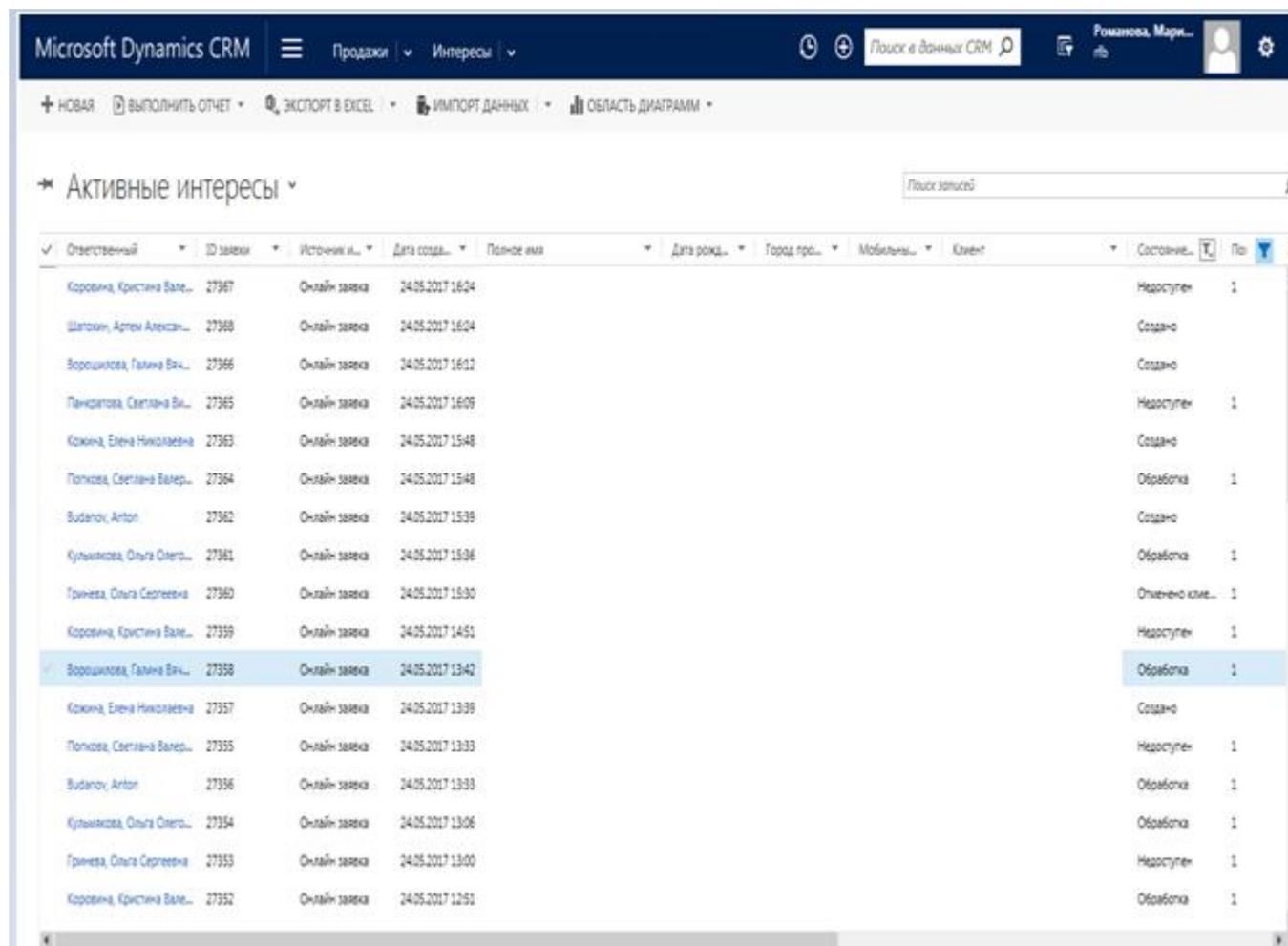
Попытка дозвона

Результат

Служебный комментарий

Дата изменения

Изменено



The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the text "Microsoft Dynamics CRM" and a search bar containing "Поиск в данных CRM". Below the navigation bar, there are several tabs: "Активные интересы". The main content area shows a table with columns for "Ответственный", "ID заявки", "Источник и...", "Дата созда...", "Полное имя", "Дата рожд...", "Город про...", "Мобильны...", "Клиент", "Состояни...", and "По". The table contains 15 rows of data, each representing a lead. The lead with ID 27358 is highlighted in blue. The status of the leads varies, including "Недоступен", "Создано", "Обработка", and "Отменено сме...".

✓	Ответственный	ID заявки	Источник и...	Дата созда...	Полное имя	Дата рожд...	Город про...	Мобильны...	Клиент	Состояни...	По
	Коровина, Кристина Вале...	27367	Онлайн- заявка	24.05.2017 16:04						Недоступен	1
	Шатохин, Артем Алексан...	27368	Онлайн- заявка	24.05.2017 16:04						Создано	
	Ворошилова, Галина Вяч...	27366	Онлайн- заявка	24.05.2017 16:02						Создано	
	Пандратова, Светлана Ви...	27365	Онлайн- заявка	24.05.2017 16:09						Недоступен	1
	Кожина, Елена Николаевна	27363	Онлайн- заявка	24.05.2017 15:48						Создано	
	Попкова, Светлана Валер...	27364	Онлайн- заявка	24.05.2017 15:48						Обработка	1
	Budakov, Anton	27362	Онлайн- заявка	24.05.2017 15:39						Создано	
	Кульникова, Ольга Олего...	27361	Онлайн- заявка	24.05.2017 15:36						Обработка	1
	Гринцова, Ольга Сергеевна	27360	Онлайн- заявка	24.05.2017 15:30						Отменено сме...	1
	Коровина, Кристина Вале...	27359	Онлайн- заявка	24.05.2017 14:51						Недоступен	1
✓	Ворошилова, Галина Вяч...	27358	Онлайн- заявка	24.05.2017 13:42						Обработка	1
	Кожина, Елена Николаевна	27357	Онлайн- заявка	24.05.2017 13:39						Создано	
	Попкова, Светлана Валер...	27355	Онлайн- заявка	24.05.2017 13:33						Недоступен	1
	Budakov, Anton	27356	Онлайн- заявка	24.05.2017 13:33						Обработка	1
	Кульникова, Ольга Олего...	27354	Онлайн- заявка	24.05.2017 13:06						Обработка	1
	Гринцова, Ольга Сергеевна	27353	Онлайн- заявка	24.05.2017 13:00						Недоступен	1
	Коровина, Кристина Вале...	27352	Онлайн- заявка	24.05.2017 12:51						Обработка	1

Распределение On_line заявок между пользователями

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for managing online interests. The main window shows a list of interests assigned to the user 'Кульмякова, Ольга Олего...'. A dialog box 'Назначить Интерес' is open, allowing assignment to a user or group. A detailed view of an interest record is shown on the right, with a red box highlighting the 'Работа с интересом' (Work with interest) section.

Ответственный	ID заявки	Источник интер...	Дата создания	Полное имя	Дата рожден...	Город прожива...
Кульмякова, Ольга Олего...	27361	Онлайн заявка	13.04.2017 22:05			
Кульмякова, Ольга Олего...	27354	Онлайн заявка	13.04.2017 13:38			
Кульмякова, Ольга Олего...	27354	Онлайн заявка	13.04.2017 13:38			
Кульмякова, Ольга Олего...	27341	Онлайн заявка	13.04.2017 12:02			
Кульмякова, Ольга Олего...	27340	Онлайн заявка	13.04.2017 12:02			
Кульмякова, Ольга Олего...	27187	Онлайн заявка	13.04.2017 14:35			
Кульмякова, Ольга Олего...	27187	Онлайн заявка	13.04.2017 14:35			
Кульмякова, Ольга Олего...	27186	Онлайн заявка	14.04.2017 22:12			
Кульмякова, Ольга Олего...	27169	Онлайн заявка	14.04.2017 11:57			
Кульмякова, Ольга Олего...	27161	Онлайн заявка	14.04.2017 13:12			
Кульмякова, Ольга Олего...	27149	Онлайн заявка	14.04.2017 21:04			
Кульмякова, Ольга Олего...	27132	Онлайн заявка	14.04.2017 21:04			
Кульмякова, Ольга Олего...	27112	Онлайн заявка	14.04.2017 13:15			
Кульмякова, Ольга Олего...	27095	Онлайн заявка	13.04.2017 16:57			

| Имя |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Кульмякова, Ольга Олего... |

Заявка. Персональные данные	Значение
Фамилия	Ильин
Имя	Ильин
Отчество	
Город проживания	
Дата рождения	
Мобильный телефон	
Предпочтительное время связи с:	--
Предпочтительное время связи до:	--

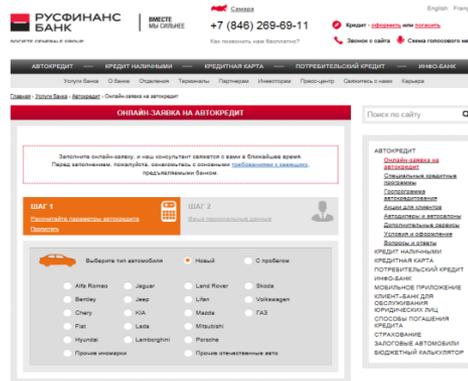
Заявка. Данные по кредиту	Значение
Стоимость автомобиля	0.00
Сумма первоначальн	0.00
Срок кредита (мес)	0
Ежемесячный плате	0.00
Кредитная програм	не указано
Сумма кредита	0.00
Процентная ставка	0.00

Работа с интересом	
Тип кредита предложения	АУТО
Состояние	Создано
Этап	ОПЛП
Результат	--
Попытка доставки	1
Служебный комментарий	Перевести в 30-45 СМР
Дата последнего изменения	31.05.2017 10:26
Автор последнего изменения	Шаткин, Артем Александрович

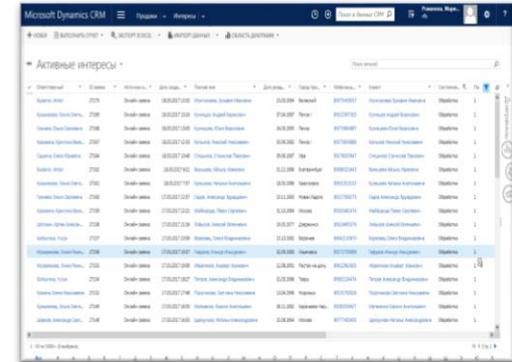
Развитие процесса on-line продаж - Январь 2017



Клиент



www.rusfinancebank.ru



Заявка отражается в CRM



Сотрудник совершает исходящий звонок Клиенту



Условия оформления, подбор тарифного плана, калькуляция, формирование приглашения в офис Банка



Заполнение Анкеты в РП

Ключевые показатели эффективности on_line продаж



- **Результат «Согласие»** - количество Клиентов согласившихся на обращение в офис или автосалон для прохождения анкетирования
- **Возврат** - Отношение количества анкет к общему количеству поступивших заявок с результатом «Согласие»
- **Финансирование** - Количество профинансированных анкет.

Каких результатов мы добились (сравнение итогов 2016 vs 2015)



- **Посещаемость (пользователей) на сайте** – увеличили на 10%
- **Количество поданных заявок** - увеличилось на 16%
- **Результат «Согласие»** - количество согласившихся Клиентов выросло на 3%
- **Возврат** – поднялся на 2%
- **Финансирование** – количество профинансированных анкет выросло на 57%

Расширение воронки продаж на разных этапах

➤ Клиенты

- Использование системы вовлечения клиентов на сайте (контекстная реклама)
- Разработка акций для Клиентов

➤ Сервис

- Контроль над скоростью обработки заявки (не более 3 часов с момента поступления)
- Обработка недозвонов (не менее 3-х попыток, отправка смс)
- Разработка и проведение плана мероприятий по повышению качества разговоров

➤ Эффективность продаж

- Разработать сценарии разговоров (четко придерживаться этапов продаж)
- Проведение круглых столов с обработкой конкретных блоков цикла продаж в виде ролевых игр
- Выявить фразы индикаторы (основные возражения Клиентов) с которыми сотрудники должны знать как с ними работать

➤ Мотивация персонала

- Разработка прозрачной системы материальной мотивации
- Геймификация

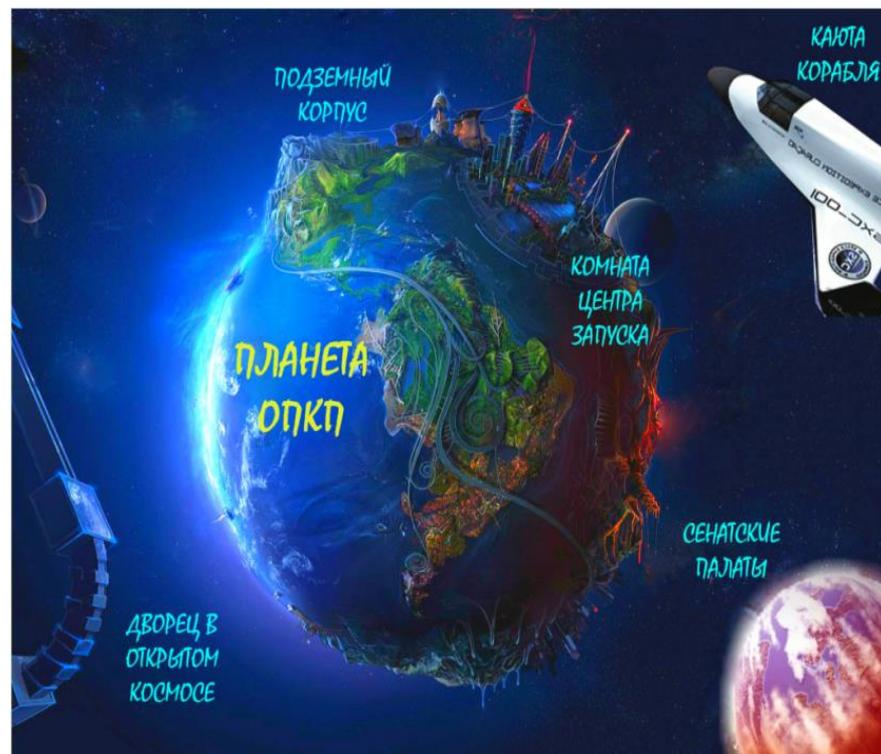


Использование геймификации для мотивации и вовлеченности сотрудников отдела продаж

Геймификация – это один из способов повышения результативности, основанный на применении игрового подхода

Воздействие геймификации в сравнении 2016 vs 2015

- Увеличение производительности (кол-во обработанных запросов в день на 1 сотрудника увеличилось на 23 %)
- Увеличение проданных кредитов (кол-во профинансированных кредитов на 1 сотрудника в месяц увеличилось на 47%)
- Прозрачная бальная система
- Достижимые показатели
- Награждение лучших сотрудников



Перспективы развития on_line продаж на сайте Банка

- Внедрение новых каналов продаж позволяет повышать имидж банка и обеспечить динамичное развитие банка направленное на долгосрочные отношения с клиентом
- Привлечение и формирование новой клиентской базы
- Получение дополнительных возможностей для продажи банковских услуг (увеличение объема продаж)
- Продажа дополнительных продуктов клиенту «кросс-продажи»
- Охват большей аудитории, направленность на разные категории клиентов
- Расширение регионов сотрудничества.



Спасибо за внимание!!!

