



ARTW

АВТОМАТИЗАЦИЯ ЛИЧНЫХ КАБИНЕТОВ:

улучшение взаимодействия с клиентами
с помощью CRM системы

Спикер: **Рыбаков Игорь**



IT-КОМПАНИЯ ARTW

ЛИДЕР КРУПНОЙ ВЕБ-РАЗРАБОТКИ

20+ ЛЕТ

создаем сложные
высокотехнологичные проекты

СТРАНА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

Level

Arsenal

SetGroup

ЦИФРОВИЗАЦИЯ

10

лет назад

Нужно было пешком идти на объект за любыми действиями. Покупка квартиры в другом городе - тяжелое испытание.

5-10

лет назад

Нужно было идти пешком в Росреестр, чтобы подать документы

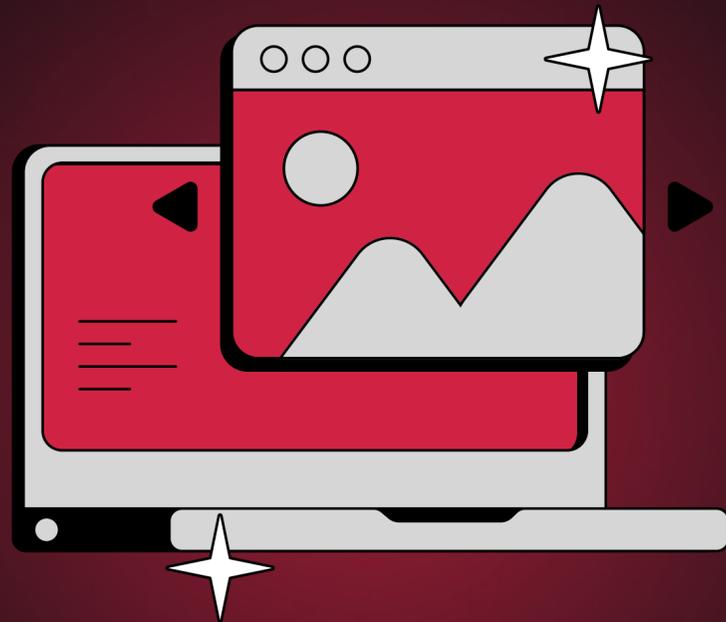
2-5

лет назад

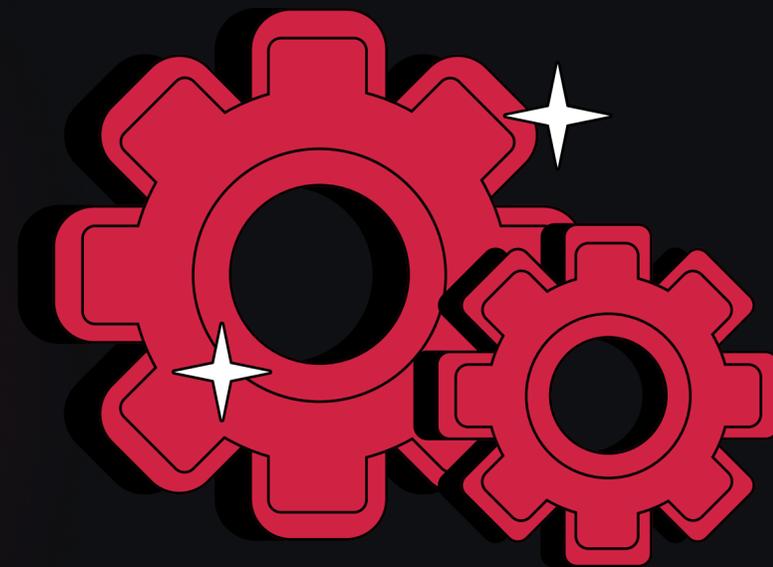
Люди боялись оформлять покупку онлайн и не знали про ЭЦП.

Сбор информации по подходящим ипотечным программам занимал дни, сейчас — сбор и подача заявки занимает 1 день.

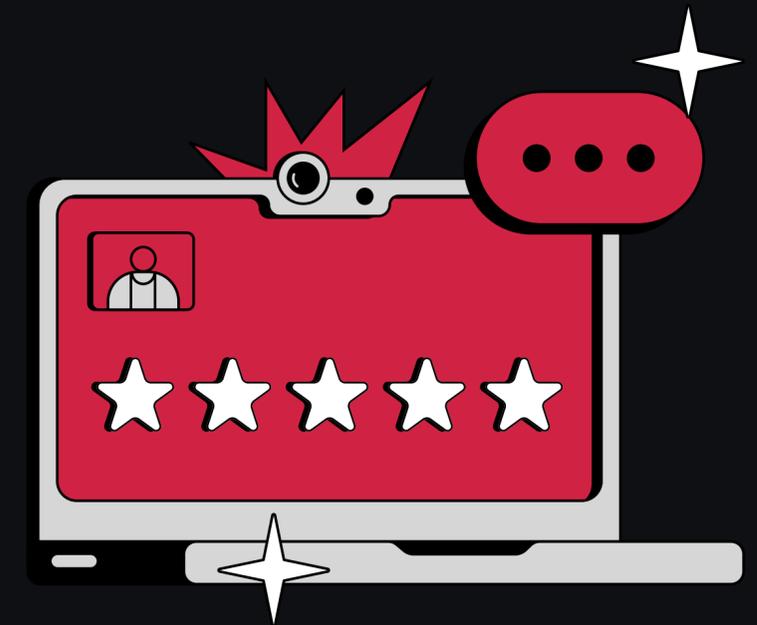
ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ



Создание цифровых
сервисов для клиентов



Автоматизация
внутренних процессов



Качественные сервисы
для клиентов

КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ (ПОКУПАТЕЛЯ) ДЛЯ ПРОЦЕССА ОНЛАЙН-ПОКУПКИ

Устаревший



Общение голосом с ипотечным менеджером.



Неформализованный выбор предложения



Заключение договора в банке онлайн



Заключение "бумажного" договора в офисе



Уведомление из Росреестра

Современный



Выбор ипотечных предложений из списка



Статусы предложений в реальном времени



Заполнение документов и выдача ЭЦП онлайн



Подписание договоров онлайн

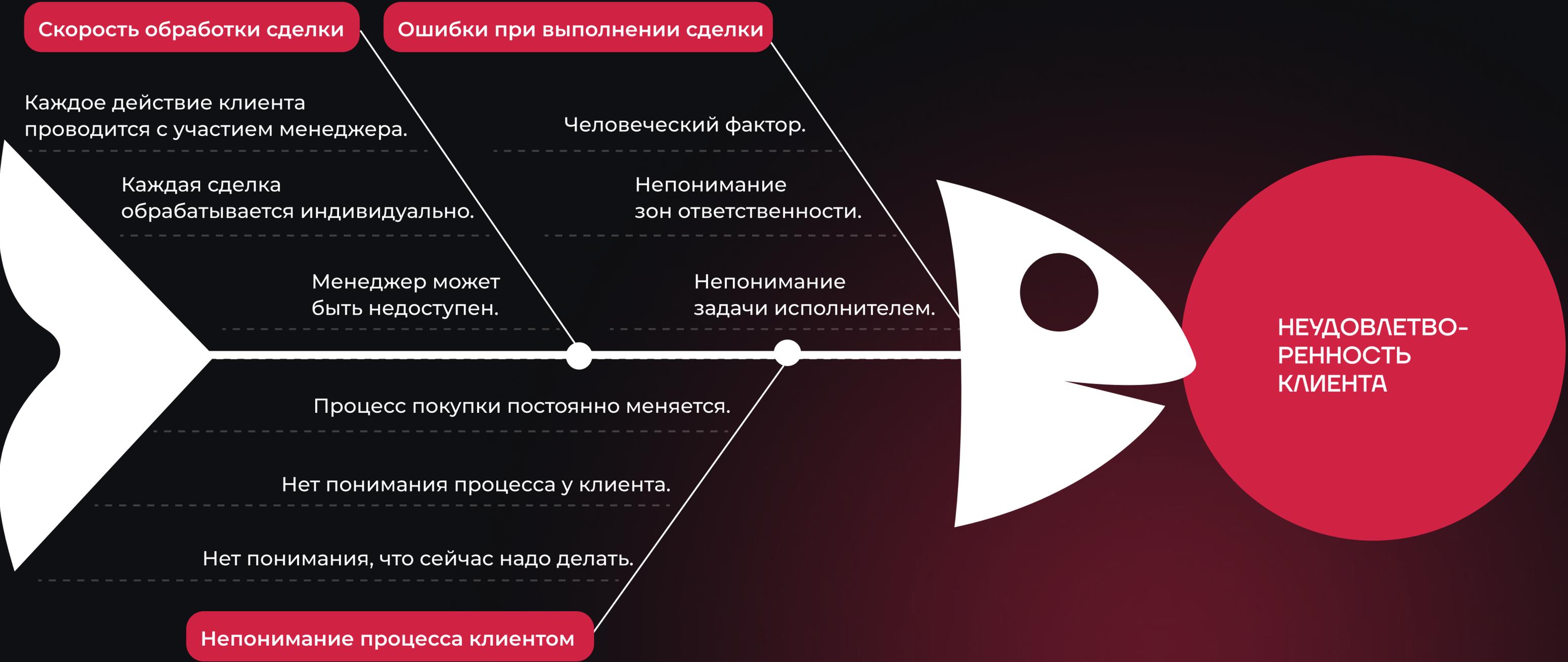


Уведомление из Росреестра



Скачать документы онлайн

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМ



КАК В ЭТОМ ПОМОЖЕТ ВРMS

Менеджер



Общение голосом с ипотечным менеджером.



Неформализованный выбор предложения



Заключение договора в банке онлайн



Заключение "бумажного" договора в офисе



Уведомление из Росреестра

ВРMS



Выбор ипотечных предложений из списка



Статусы предложений в реальном времени



Заполнение документов и выдача ЭЦП онлайн



Подписание договоров онлайн



Уведомление из Росреестра



Скачать документы онлайн

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА



Основные задачи

- 01 Минимизировать привлечение сотрудников к процессу работы со сделкой.
- 02 Сделать процесс покупки более наглядным и прогнозируемым для клиента.
- 03 Систематизировать процесс работы со сделкой.
- 04 Сократить количество ошибок при обработке сделки.



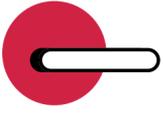
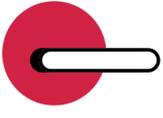
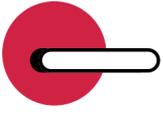
Важно!

- ! Учесть действующие бизнес-правила компании.
- ! Учесть "сложные" продажи (обрабатываются индивидуально).

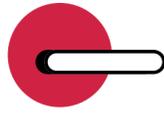
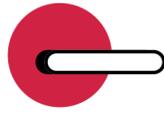


СТРАТЕГИЯ ВНЕДРЕНИЯ

Взять готовое решение и подключить его

-  Низкие стартовые затраты.
-  Быстрое внедрение.
-  Высокая стоимость подписки.
-  Система не под вашим контролем.
-  **Ваши бизнес-процессы подстраиваются под возможности решения.**

Полный цикл интеграции системы (включая разработку)

-  Система полностью под нашим контролем.
-  Решение подстраивается под ваши процессы.
-  Гибкость управления изменениями.
-  Относительно высокие стартовые затраты.
-  Относительно длительный запуск.

ПРОЦЕСС ВНЕДРЕНИЯ



Стандартизация

- Сбор данных по процессу As Is
- Определение процесса To Be
- Согласование процесса
- Определение метрик



Внедрение

- Проектирование архитектуры ЛК
- Разработка DesignFlow
- Разработка ЛК
- Реализация процесса в BPM системе



Запуск

- Приемочное тестирование
- Обучение сотрудников
- Запуск фокус-группы
- Промышленная эксплуатация
- Измерение метрик

СИНЕРГИЯ КОМАНД В ЦИФРОВИЗАЦИИ

Состав команды **ARTW**

4 разработчика (вкл. тимлида)

Руководитель проекта

Архитектор

Системный аналитик

Дизайнер

DevOps

Состав команды клиента

Куратор проекта

Менеджер проекта

Архитектор

Бизнес-аналитик



РЕЗУЛЬТАТ: ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА

ARTW

[← Вернуться на сайт](#)

СТРАНА ДЕВЕЛОПМЕНТ Москва | [Мои сделки](#) | [Встречи](#) | [Ипотека](#) | [Доп.услуги](#) | [Избранное](#) | [Ещё](#) | [8 495 021-20-62](#) | [Шамсутдинова В.С.](#)

- ✓ Условия сервиса
- ✓ Способ покупки
ОПЛАТА НАЛИЧНЫМИ
- ✓ Оформление договора
- 4** **Согласование договора**
- 5 Открытие ЭСКРОУ-счета
- 6 Договор на регистрации
- 7 Договор зарегистрирован

 ID: 12-KN-223
3-ком. 29,1 м²
2 284 467 ₽

Вы должны согласовать ДДУ в организации, которая выдала ваш сертификат и сообщить менеджеру о результатах согласования.

Ознакомление с договором

Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с текстом договора перед тем, как согласится с ним. Соглашение не доступно пока договор не будет пролистан до конца.

[Скачать документ](#) [Распечатать](#)

Нотариальное согласие от партнера

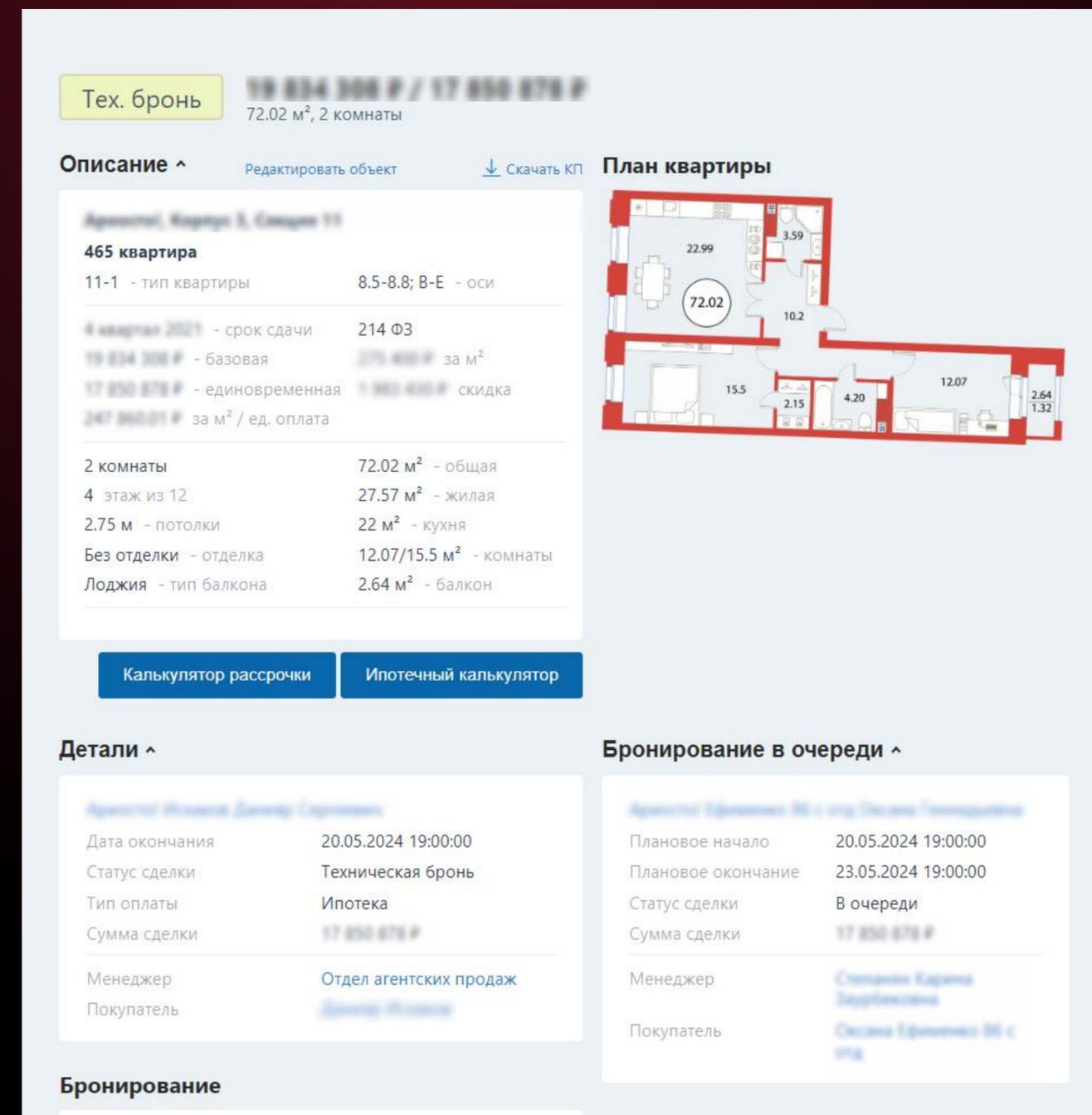
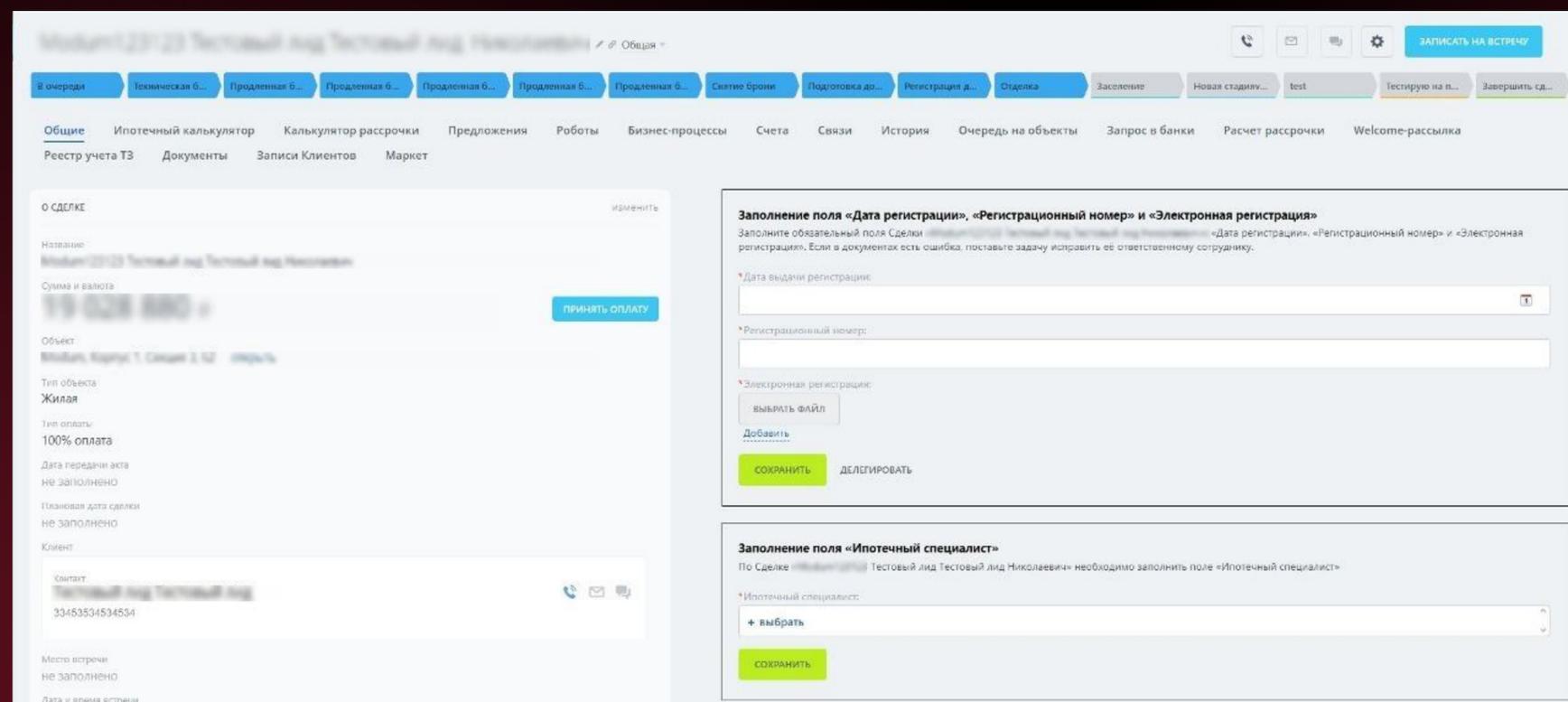
Загрузите нотариальное согласие от партнера [? Требования к загрузке документов](#)

Нотариальное согласие от партнера [@](#)

Файл скана не должен превышать 15 мб, допустимые форматы: PDF, jpeg, png, tiff

[Добавить комментарий](#) [Подтвердить договор](#)

РЕЗУЛЬТАТ: CRM СИСТЕМА



РЕЗУЛЬТАТ: МЕТРИКИ

Затраты времени менеджера
на каждую сделку понижаются
на 50-70%



Количество инцидентов из-за
человеческого фактора в сделке
(с 5-10% до 1-2%).



Сокращение медианного времени
обработки сделки **до 10%**



Сокращение обращений от клиента
в процессе сделки **до 30%**



НЕ ОСТАНАВЛИВАЙТЕСЬ НА ДОСТИГНУТОМ

ARTW



Стандартизация



Внедрение



Запуск



Совершенствование

СПАСИБО

ЗА ВНИМАНИЕ!



Игорь Рыбаков

Руководитель отдела аналитики

Телефон

+7 (812) 313-88-99

Электронная почта

rbk@artw.ru

Сайт агентства

artw.ru

