НОВАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ CRM ЗА 4 МЕСЯЦА

Импортозамещение операционной **CRM:** обслуживание клиентов — физических лиц на отечественной платформе **BPMSoft**

Национальная банковская премия **2026**

BPMSOFT | LANSOFT АВТОФИНАНС БАНК

ВЫЗОВ: УХОД ИНОСТРАННОГО ВЕНДОРА

Клиентский сервис нужно было в сжатые сроки перевести на новую платформу

АВТОФИНАНС БАНК

БЫЛО

Клиентский сервис работал в операционной **CRM** иностранного вендора

УХОД ВЕНДОРА

Вендор ушёл с российского рынка — нужна новая платформа

ЗАДАЧА

Перейти на отечественную **CRM** в максимально сжатые сроки

ОГРАНИЧЕНИЯ, В КОТОРЫХ РАБОТАЛИ

Сжатые сроки

Переход нужно было выполнить максимально быстро

Регуляторика

Сроки по обращениям и запросам госорганов

Много систем

Интеграция с АБС и другими системами банка

Стандарты ИБ

Жёсткие банковские требования к безопасности

ЦЕЛИ ПРОЕКТА

Восстановить обслуживание и уйти от зависимости от иностранного вендора

АВТО ФИНАНС БАНК

ДЛЯ КЛИЕНТОВ

Непрерывное обслуживание

Обращения, консультации и жалобы — без перерыва

Быстрее ответ

Быстрее регистрация обращения и реакция на запрос

Прозрачность

Уведомления о статусе обращения

ДЛЯ БАНКА

Технологический суверенитет

Отечественная платформа вместо иностранного ПО

Единое рабочее место

Обращения и операции в АБС — из одного окна

Эффективность

Снижение операционных расходов на обслуживание

ЧТО ВНЕДРИЛИ

Операционная **CRM** на **BPMSoft** в отказоустойчивой конфигурации

АВТОФИНАНС БАНК

БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

- Изменение персональных данных
- Жалобы, в т.ч. через регулятора
- Консультации
- Задачи на звонок
- Запросы госорганов
- Регистрация документов
- Обращения и нотификация

Облачная инфраструктура
отказоустойчивая конфигурация

Операционная CRM BPMSoft

>100 рабочих мест клиентского сервиса

ИНТЕГРАЦИИ С СИСТЕМАМИ БАНКА

АБС и ключевые системы банка

- Клиентские операции из **CRM**
- Единое окно оператора
- Поток работ на каждую систему
- Единая архитектура
- Стандарты ИБ банка

КАК ДЕЛАЛИ: MVP ЗА 4 МЕСЯЦА

Потоковая организация работ и итеративный вывод в промышленную эксплуатацию

АВТОФИНАНС БАНК

Ноябрь 2023 — Старт проекта

+ 4 месяца — **MVP** в промышленной эксплуатации

Далее — Итеративное расширение функционала

Октябрь 2024 — Завершение проекта

ПОТОКОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ

Поток на каждую систему

Интеграции с системами банка велись параллельно — без ожидания друг друга

Итеративный выход в ПЭ

Сначала **MVP,** затем поэтапное наращивание возможностей системы

Единая архитектура

Все потоки сходились в одну отказоустойчивую архитектуру по стандартам ИБ

СЛОЖНОСТИ И КАК МЫ ИХ РЕШИЛИ

АВТОФИНАНС БАНК

СЛОЖНОСТЬ	РЕШЕНИЕ
Сжатые сроки после ухода вендора	**MVP** в ПЭ за **4** месяца, далее — итеративное расширение
Новая платформа — процессы с нуля	Процессы клиентского сервиса заново описаны и настроены
Много систем банка, включая АБС	Интеграции, отдельный поток работ на каждую систему
Требования к отказоустойчивости	Отказоустойчивая архитектура решения
Жёсткие требования ИБ	Кастомные интеграции увязаны в единую архитектуру по стандартам ИБ

ЭФФЕКТ ПРОЕКТА

−11%

операционных расходов на обслуживание клиентов — физических лиц

>100

рабочих мест переведены на отечественную **CRM**

4 мес.

от старта до **MVP** в промышленной эксплуатации

Сокращены время регистрации обращений и время реакции на запросы клиентов

Обеспечена непрерывность обслуживания при уходе иностранного вендора

АВТОФИНАНС БАНК

БЫЛО И СТАЛО

АВТО ФИНАНС БАНК

БЫЛО

- Зависимость от иностранного ПО
- Платформа уходит с рынка — нужна срочная замена
- Операции в учётных системах — вне **CRM**

СТАЛО

- Отечественная платформа **BPMSoft**
- Единое окно для обращений на **>100** рабочих местах
- Операции в АБС запускаются прямо из **CRM**
- Клиент получает уведомления о статусе обращения

ПОЧЕМУ ПРОЕКТ УНИКАЛЕН

АВТОФИНАНС БАНК

ПЕРЕЗАПУСК БЕЗ ВЕНДОРА

Старт без доступа к прежней платформе: процессы клиентского сервиса выстроены на новой платформе в сжатые сроки

LEGACY INTEGRATION

Интеграция **CRM** с ключевыми системами банка, включая АБС: клиентские операции — из единого окна

AGILE НА ИНТЕГРАЦИЯХ

Отдельный поток на интеграцию с каждой системой — **MVP** в промышленной эксплуатации за **4** месяца

АРХИТЕКТУРА И ИБ

Множество интеграций в единой отказоустойчивой архитектуре по банковским стандартам ИБ

ПРОЕКТ В ЦИФРАХ

АВТО ФИНАНС БАНК

12

месяцев

от старта до завершения проекта

7

бизнес-процессов

автоматизировано в **CRM**

ИТОГ

За **4** месяца банк вывел в эксплуатацию отечественную **CRM** для обслуживания клиентов — физических лиц, а затем снизил операционные расходы на **11%**