История успеха

IT технологии для маркетинговых коммуникаций

В этой статье мы хотим Вам рассказать, как команда агентства коммуникаций «ПРЕМЬЕР», совместно с командой разработчиков «МСТЕК», реализовало проект федерального уровня в сфере ипотечного кредитования для ведущего банка страны.

Началось всё с того, что в конце 2011 года сотрудники Сбербанка попросили обсудить новый проект в сфере ипотеки. Заказчику требовалось ненавязчиво и душевно прорекламировать в соцсетях кредиты. И получилась акция «Поделись хорошей новостью». Те, кто брал ипотеку, могли выиграть приз, если публиковали сообщение в соцсетях о том, что взяли кредит.

Акция прошла очень успешно. Человек делился с друзьями своей хорошей новостью (что купил квартиру с использованием кредита Сбербанка).

Дальше — больше. Встал вопрос об «Агентах влияния». Ведь человек, который покупает квартиру, активно общается с риелторами. И часто прислушивается к их мнению. Как банку привлечь риелторов на свою сторону? Было решено поощрить риелторов, клиенты которых обращаются за ипотекой в Сбербанк. Для этого в середине 2012 года был создан промо сайт для проведения конкурса, на котором риелторы сообщали о приведенных в банк клиентах. Самые активные получали ценные призы. Это была великолепная идея!

Акция заинтересовала Центральный аппарат Сбербанка и было решено добавить на сайт возможность отправлять заявки на кредиты прямо из офисов риелторов.

В начале 2013 года состоялся официальный старт проекта. Система должна была обеспечивать три звена взаимодействия «банк – агент – клиент». Конечно, возникало много вопросов – что и как фиксировать, как обеспечить гибкость системы и в то же время простоту и понятность для любого пользователя. Уже весной 2013 г. система была запущена в эксплуатацию.

И оказалось, что всем это очень удобно. Застройщики и агентства недвижимости получили возможность оказать клиенту новую бесплатную услугу – подать документы в банк, клиент не должен был на этом этапе ходить в банк лично, а банк получал мотивированных агентов и новых клиентов.

Оценив потенциал системы, в начале лета 2013 года было принято решение о поэтапном расширении системы на другие регионы. За следующие 6 месяцев к системе были подключены все регионы России. Так и начался официальный отсчет существования проекта, который получил имя «Партнер Онлайн». Система получила признание у участников рынка недвижимости.

Процесс роста

Спрос на программу рос. Ежедневно количество регистраций партнеров в системе достигало нескольких десятков.

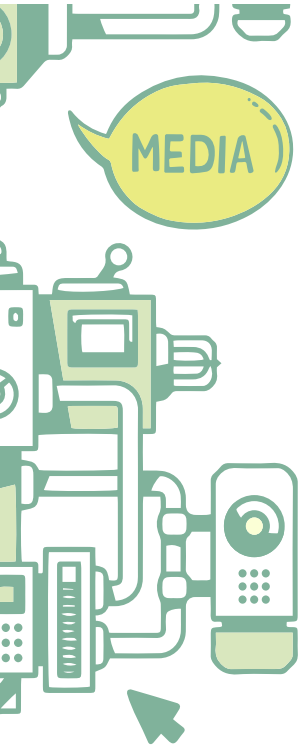
Количество подаваемых заявок на ипотеку увеличивалось в геометрической прогрессии. Постоянно шла работа по оптимизации процесса подачи заявки. Как результат этого, в 2014 году среднее время заполнения электронной формы заявки сократилось до нескольких минут, а в среднем по системе подавалась 1 новая заявка в 3 минуты.

С ростом заявок росло и количество пользователей находящихся в системе в режиме онлайн. Так, с нескольких сотен человек в 2013 году, к середине 2015 года среднее количество авторизовавшихся пользователей достигло 20 000 в сутки, а в некоторые дни и больше.

Что характерно, со стороны банка сотрудников в системе работало немного – процесс обработки заявки был оптимизирован, что позволило более рационально использовать рабочее время кредитных специалистов.

В конце 2014 потребовалось ввести «ролевую модель»: разграничение прав на операции. Различные процедуры работы с заявками, исходя из статуса и роли пользователя, создание иерархии ролей как у партнеров, так и в банке.

Модуль «Обратный поток» был основан на результатах конкурса «Лидер Ипотеки» и позволил сотруднику банка отправлять клиентские заявки на поиск объекта недвижимости лучшим партнерам.



Для обеспечения контроля за всем процессом, оценки эффективности работы системы и каждого из ее участников, в 2015 году был создан модуль CRM для менеджеров ипотечного кредитования Банка. Система включала в себя учет задач, встреч и звонков по каждой сделке (одобренной Банком) с sms и email информированием, возможностью назначения замещающих сотрудников, перевода сделок на другого менеджера, автоматическое распределение и перераспределение сделок по менеджерам в рамках офиса банка.

В модуле используется статистика эффективности менеджеров и команд, работает табель учета рабочего времени для эффективного распределения и перераспределения сделок, даты этапов сделки

Что же сейчас?

Осенью 2015 года система «Партнер-Онлайн» полностью передана в соответствующее подразделение Сбербанка и успешно работает.

Сейчас система «Партнер Онлайн» — многофункциональный комплекс, которым ежедневно пользуются более 20 тысяч пользователей. Общее количество пользователей в системе, включая заемщиков, риэлторов, сотрудников банка, более ста тысяч.

СБЕРБАНК

Благодарственное письмо

ПАО Сбербанк благодарит команду агентства коммуникаций «ПРЕМЬЕР» за плодотворную работу над проектом «Партнер-Онлайн» (sberbank-partner.ru). С 2013 по 2015 год проделана огромная работа, система выросла до крупнейшего проекта федерального уровня по приему заявок на ипотеку через интернет. На начало 2015 года в системе зарегистрировано более 100 тыс. риелторов более 20 тыс. ежедневно работают с системой через систему подано уже свыше 15 млн кредитных заявок.

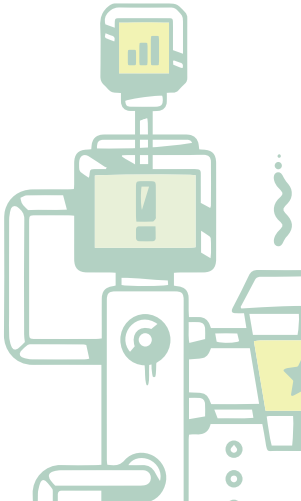
Команда web-разработчиков агентства проявила себя как сплоченный коллектив профессионалов, достойно показавший себя как в плане проектирования архитектуры высоконагруженных web-проектов, так и со стороны качественной поддержки и гибкой адаптации системы в условиях быстро меняющегося бизнеса.

Агентство коммуникаций «ПРЕМЬЕР» показало себя надежным партнером, который ценит и поддерживает крепкие долгосрочные отношения по стратегическим направлениям.

Желаем Вам и Вашей компании успехов и процветания!

Н.Н. Баева
Начальник управления
по работе с Партнерами
ПАО Сбербанк

Команда профессиональных web-разработчиков готова реализовать проекты высокого уровня сложности, системы взаимодействия компаний с клиентами (личный кабинет), системы электронного документооборота, CRM системы, мобильные приложения.

Улучшите коммуникации с партнерами и клиентами, используя наш опыт!

Сергей Малинин
Руководитель отдела разработки
+7 922 240 20 90
info@mstek.ru