

Центры вызовов и CRM в банковском бизнесе



Фото: Олег Азаренко

Такова была тема комплексного семинара, организованного 6 июня компаниями Cisco Systems и ProFIX в гостиничном комплексе «Русь», в ходе которого освещались наиболее актуальные вопросы построения центров вызовов с учетом банковской специфики.

В рамках семинара для представителей прессы состоялся круглый стол с участием бизнес-тренера, директора по маркетингу и продажам компании Integros Федора Скрипки, ди-

ректора по развитию ProFIX Николая Булавы, менеджера по развитию бизнеса компании Cisco Павла Теплова, заместителя директора по продажам решений для малого и среднего бизнеса представительства Cisco в Украине Олега Оваденко, менеджера по маркетингу и PR представительства Cisco в Украине Натальи Лысенко (на фото – слева направо). На нем обсуждались такие темы, как синергетический эффект интеграции от-

расли, в частности, банковской, с информационными технологиями. Было отмечено, что модель развития рынка услуг в Украине, и, соответственно, бизнеса сегодня отличается от действовавшей несколько лет назад. Теперь финансовые учреждения не ждут запросов от рынка, а стремятся предложить ему максимально возможный спектр услуг. Это вызвано как борьбой за клиентскую базу и сохранение лояльности клиентов, так и стрем-

лением повысить капитализацию банка или компании, а следовательно, и вероятность выгодной продажи бизнеса.

Именно этими двумя основными факторами объясняется интерес банков к построению тандема Call Center – CRM, несмотря на то (а может быть, и благодаря тому), что в Украине банковскими услугами пользуется только 20% населения.

Было отмечено также, что в сфере банковских услуг разрывывание центра вызовов без системы управления заказчиками (CRM) неэффективно, поскольку для оказания их на высоком уровне, направленного маркетинга и т. п. необходимо проводить сбор и анализ данных о клиентах.

Что касается тенденций на украинском рынке центров вызовов и систем CRM, то они повторяют общемировые. Эти решения наиболее востребованы телекоммуникационными компаниями, в банковском секторе и в бизнесе торговли недвижимостью. Вместе с тем, как подчеркнул один из выступающих, полноценных внедрений CRM-систем в Украине пока нет, есть лишь продажи некоторых компонентов.

➔ **Новости**

Everest Александр Косарь посвятил свою презентацию терминальным решениям, предлагаемым данной компанией, и возможностям, открываемым ими в части построения эффективной масштабируемой IT-инфраструктуры предприятия. Затем г-н Косарь анонсировал третью версию системы Everest Terminal System, уделив вкратце внимание основным нововведениям и преимуществам данной платформы.

В заключительной части семинара выступил технический специалист компании «Майкрософт Украина» Алексей Бульгин, который

рассказал присутствующим о накануне (itc.ua/28265) представленной официально в нашей стране системе управления IT-ресурсами предприятия Microsoft System Center.

• Мировой рынок

STMicroelectronics и Intel объединяют усилия по производству флэш-памяти

Компании STMicroelectronics, Intel и Francisco Partners заключили соглаше-

ние о создании совместного предприятия по выпуску флэш-памяти для потребительских и промышленных устройств.

По его условиям, STMicroelectronics и Intel передадут новой компании свои подразделения по разработке и производству памяти NAND и NOR. В обмен Intel получит 432 млн долл. и 45,1% собственности, а STMicroelectronics – 468 млн долл. и 48,6%. Оставшаяся часть достанется фирме Francisco Partners, инвестирующей в развитие предприятия 150 млн долл.

Штаб-квартира компании, пока еще не имеющей официального названия,

будет расположена в Швейцарии, а сама она зарегистрирована в Нидерландах. Исследовательские и производственные мощности планируется разместить в девяти странах мира. Общий штат предприятия будет насчитывать около 8 тыс. человек.

IDC: продажи ПО с открытым кодом будут расти на 26% ежегодно

Рынок программного обеспечения с открытым исходным кодом будет находиться в стадии активного