СБЕР 2В

Автоматизация процессов бэкофиса через экосистему Сбера



Павел Гулидов

Главный менеджер по аналитическим продуктам, Сбер2В





О чем будем говорить?

1. Для чего нужно анализировать процессы и показатели
2. Возможности автоматизации бэкофиса и производства
3. Автоматизация процессов в HR
4. Кейсы
5. Ответы на вопросы

Разрозненные данные мешают управлению

СБЕР 2В

01

- История сделок хранится в разных источниках, полные данные часто доступны только менеджеру
- Ручной перенос повышает риск ошибок и замедляет работу
- Нет единой картины процессов и результатов



«Если вы не можете измерить это, вы не можете этим управлять»

Питер Друкер

Рутина отнимает время у продаж

СБЕР 2В

02

- До 62% рабочего времени уходит на повторяющиеся операции*
- Ручное управление рутиной повышает риск пропущенных звонков, забытых встреч и задержек со счетами
- Рутина может демотивировать талантливых сотрудников



«Автоматизация позволяет перевести персонал от рутинных задач к стратегическим»

* по данным Swedbyte

Не хватает данных для принятия решений

СБЕР 2В

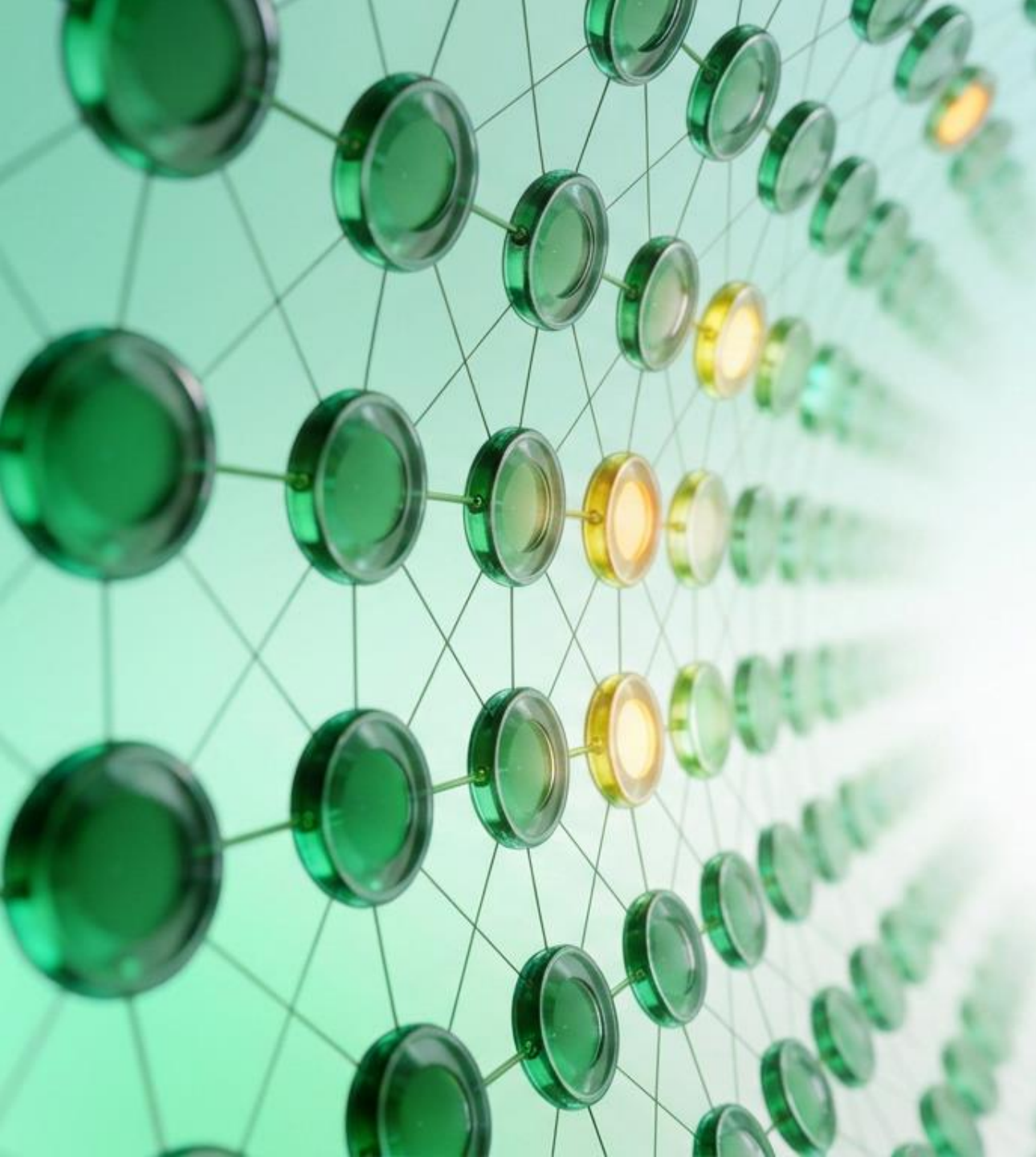
03

- Решения часто принимаются на основе данных, которые уже устарели
- Не хватает понимания, на каком этапе воронки теряются лиды, какие каналы приносят результат, а какие — нет
- По мере роста бизнеса без данных привычные процессы перестают работать



«В современной экономике конкурируют не компании, конкурируют их бизнес-процессы»

Мартин Фаулер



Выход — автоматизация

Особенности выбора платформы автоматизации бизнеса

SberCRM

СБЕР 2В

CRM – система управления взаимоотношениями с клиентами

- Помогает видеть общую картину бизнеса
- Фиксирует все взаимодействия с клиентами и упрощает контроль продаж

BPM* – система управления бизнес-процессами

Позволяет выстраивать и оптимизировать все внутренние процессы, а не только взаимодействие с клиентами

Платформа SberCRM объединяет CRM- и BPM-функции в одной системе

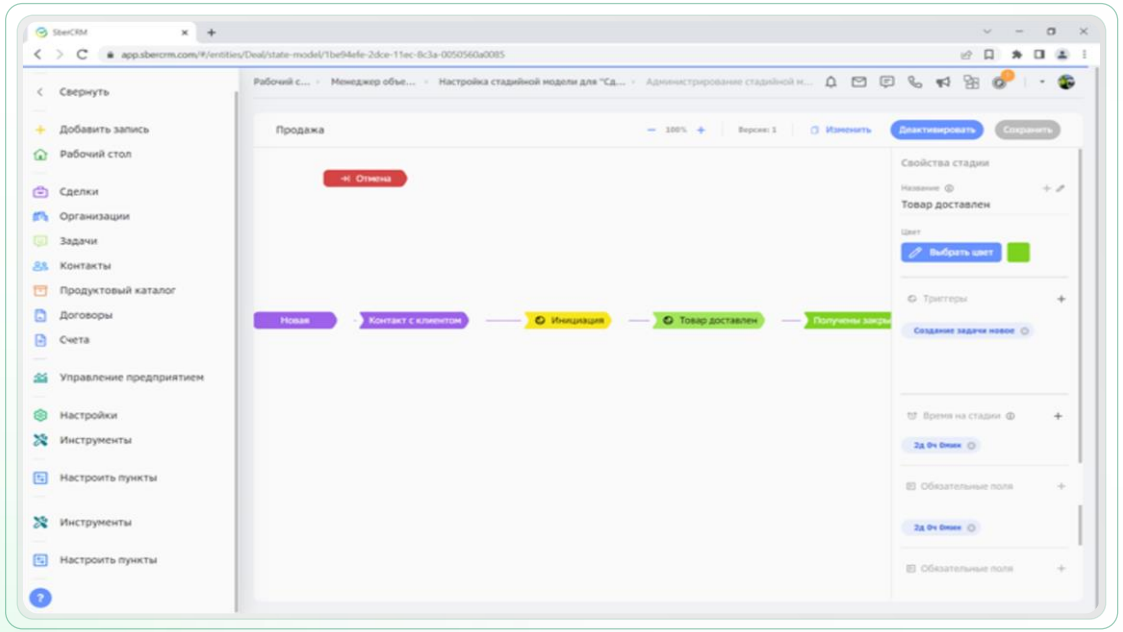
- Единое пространство для всех процессов и данных
- Повышение управляемости и прозрачности
- Улучшение качества обслуживания клиентов
- Гибкость и быстрая адаптация

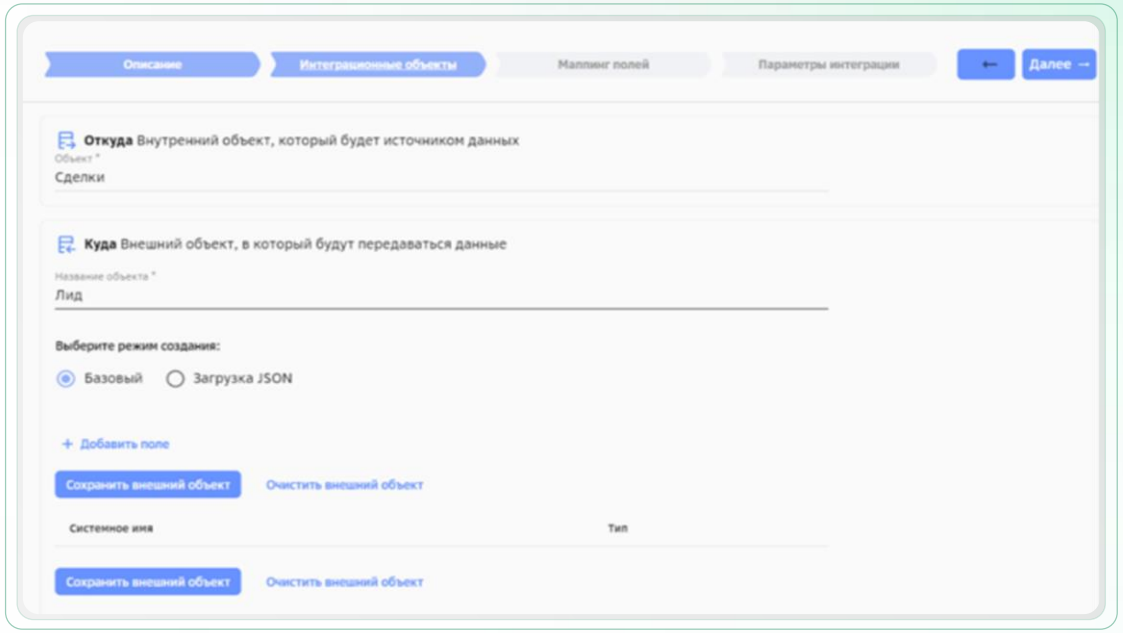
*Business Process Management – управление бизнес-процессами

Преимущества платформы

СБЕР 2В

Настройка бизнес-процессов без разработчиков





No-code конструктор

Настраивайте систему под задачи вашего бизнеса
без навыков в ИТ и разработке

Внешние интеграции

Связывайте систему с нужными сервисами
через конструктор интеграций

Решение задач для сферы B2B-торговли

СБЕР 2В

Оптимизации работы отдела продаж для возможного увеличения прибыли

SberCRM упростит и ускорит работу менеджеров

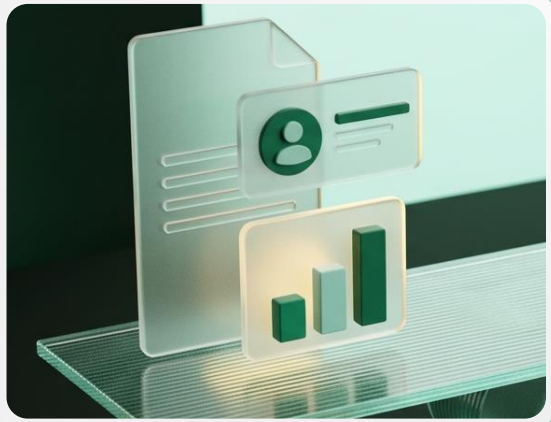


Простое добавление клиентов в базу

- Для новых клиентов достаточно указать ИНН или ОГРН*
- При использовании интернет-банка СберБизнес все компании, с которыми вы совершаете транзакции, загружаются автоматически
- Собственную базу можно загрузить в SberCRM с помощью удобных инструментов

Единое окно работы с клиентами

- SberCRM фиксирует обращения из разных каналов: IP-телефония, электронная почта, мессенджеры, соцсети
- Менеджеры могут отвечать клиенту прямо из SberCRM
- После общения заметки можно добавить в историю переписки вручную



Контроль этапов сделки

- SberCRM помогает менеджеру отслеживать этапы сделки и напоминает ответственным о необходимых действиях
- В систему подгружается информация о платежах по сделкам при интеграции с 1С

История взаимодействий с клиентом

Система сохраняет коммуникации, чтобы вы имели доступ ко всем договоренностям

Уведомления о встречах

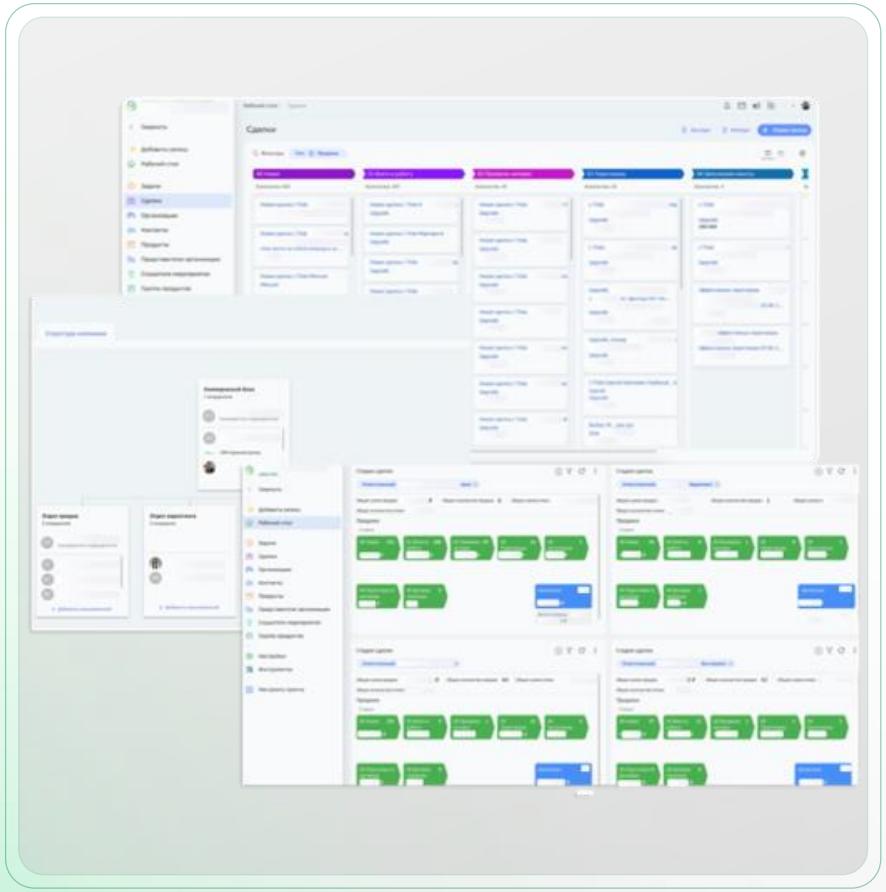
SberCRM присылает менеджеру пуш-напоминания о запланированных активностях

* Профиль компании загрузится в систему автоматически. Будут заполнены поля: наименование организации, реквизиты, ОКВЭД, юридический адрес

СБЕР 2В

Автоматизация управления задачами

Внедрение SberCRM для автоматической постановки и контроля исполнения задач



Решение

- Все связанные подразделения объединены в одну CRM-систему
- Добавлены поля, нужные для профиля бизнеса, сотрудники закреплены по зонам ответственности
- Автоматизирована постановка задач сотрудникам, снижена нагрузка на руководителей
- Настроены аналитические виджеты на рабочем столе:
  - для сотрудников: план задач на день
  - для руководства: рейтинг сотрудников и сроки выполнения задач

Эффект

- Снижаются простои, ускоряется выполнение задач
- Руководители видят прозрачные метрики эффективности работы сотрудников
- Постановка задач и контроль выполнения становятся автоматическими

СБЕР 2В

Автоматизация проектного управления

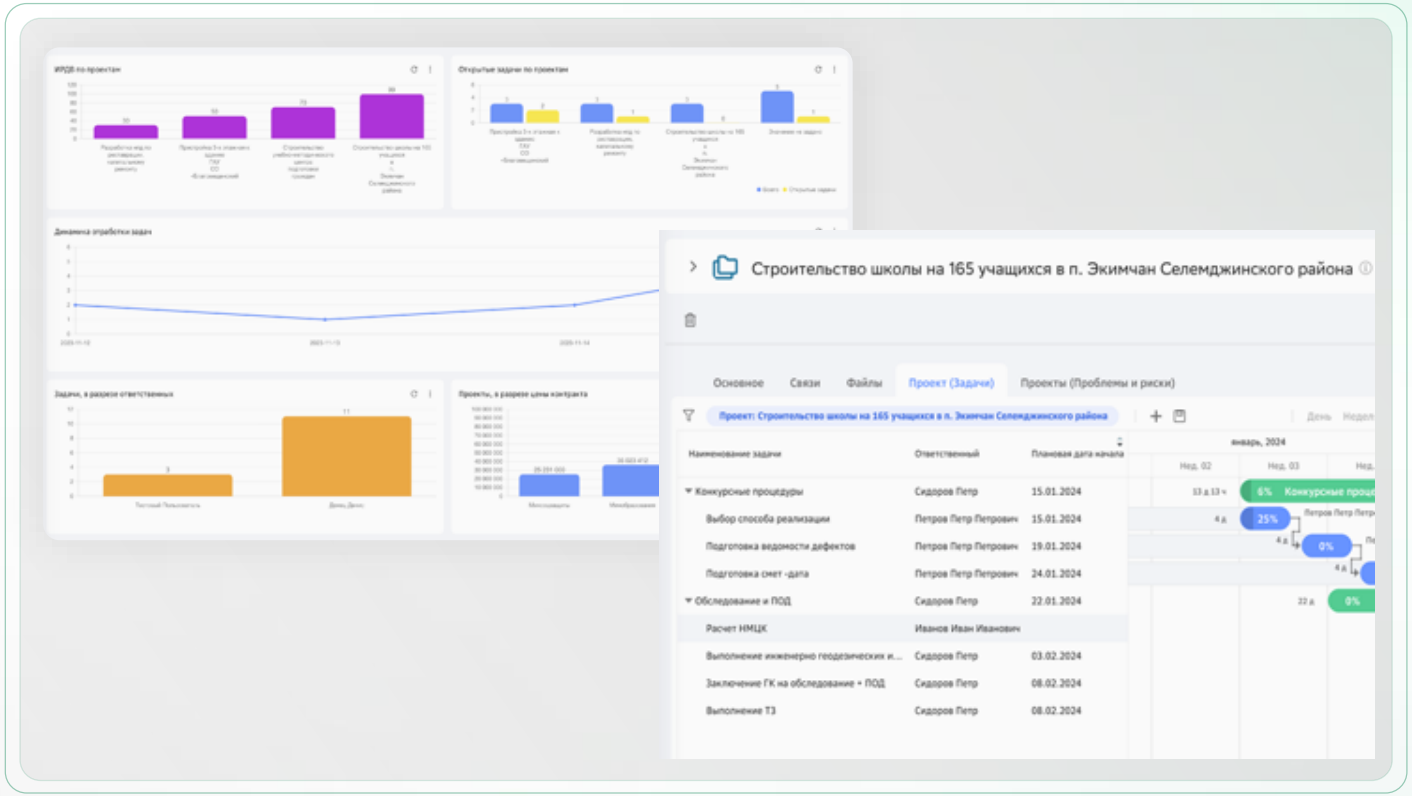
Модуль «Проектная деятельность» помогает удобно управлять проектами любой сложности

Решение

- К проекту прикреплены все связанные данные и задачи
- Добавлен режим диаграммы Ганта для контроля исполнения задач
- Доступна гибкая аналитика по проектам, задачам, бюджетам и показателям

Эффект

- Полная картина по проектам
- Эффективное управление задачами
- Прозрачность работ и результатов



Единое окно для управления коммуникациями и работы с клиентской базой

СБЕР 2В



Телефония

виртуальная АТС:
журнал и запись звонков*



E-mail

электронная почта



Мессенджеры, соцсети, маркетплейсы

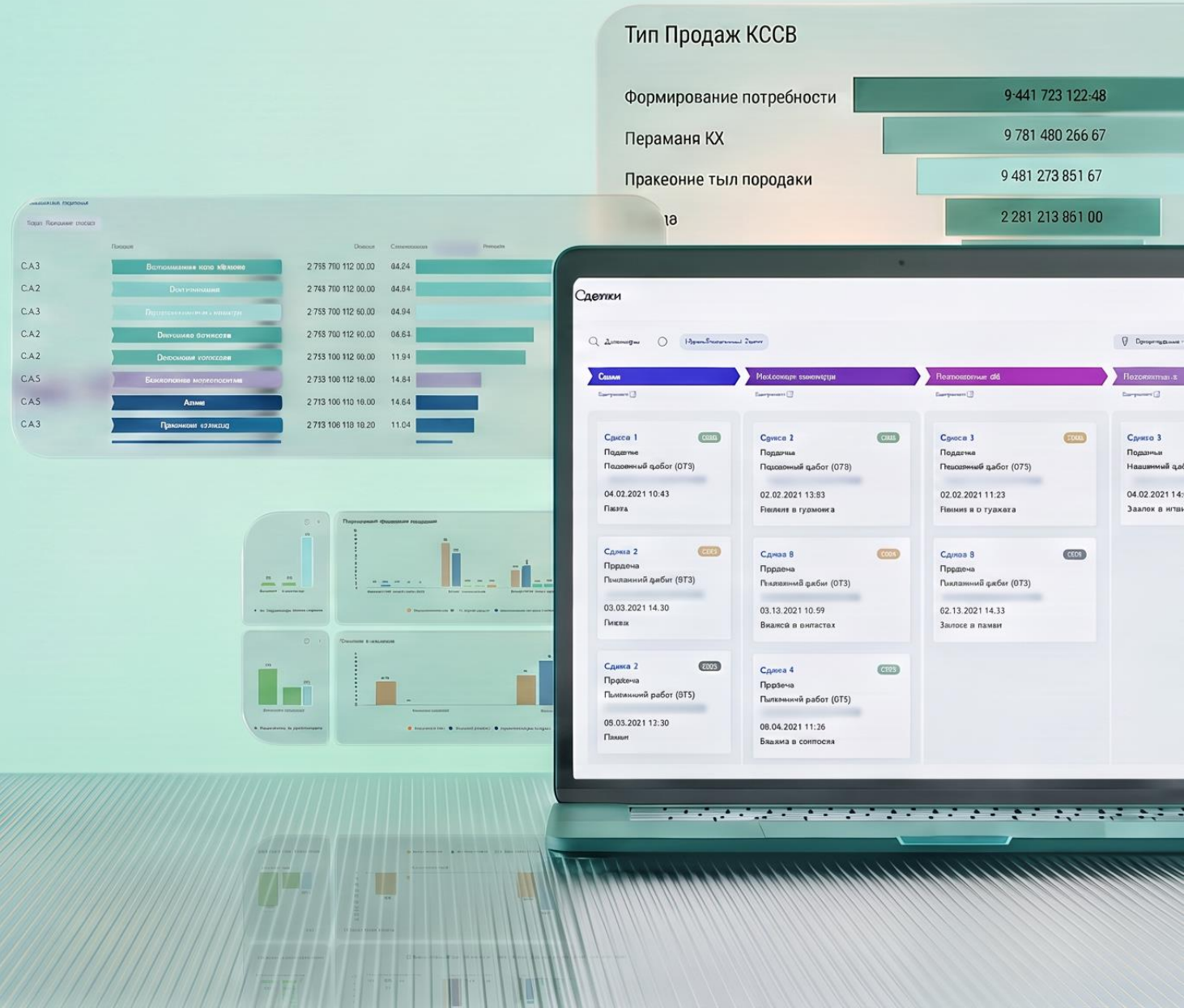
Max, Telegram, WhatsApp**,
Viber***, ВК, Авито

* возможно подключение IP-телефонии, функционал зависит от возможностей провайдеров (возможна дополнительная тарификация)
** принадлежит Meta, деятельность которой запрещена в России
*** входит в реестр организаторов распространения информации

Преимущества платформы

Настраиваемые аналитические дашборды

без программирования



Кейс

Авиакомпания «Волга-Днепр»

СБЕР 2В



Подход

- Поэтапный запуск: от самых важных бизнес-процессов до менее критичных
- Быстрое обучение команды и тестирование

Результат внедрения SberCRM

- Данные клиентов собраны в единую базу
- Автоматизирован цикл: от получения заявки до передачи на реализацию
- Добавлен новый язык для удобства работы сотрудников в других странах
- Аналитика по всему циклу работ доступна руководству
- Настроен обмен данными с 1С
- Появился учёт мероприятий и выставок

Кейс

Славпродукт

СБЕР 2В



Автоматизация в торговле

Проблемы

- Задачи велись в разных системах, таблицах, журналах
- Работа с документами вручную отнимала много времени
- Мониторинг сезонности спроса было сложно вести

Результат внедрения SberCRM

до 2 минут
сократилась работа с документами

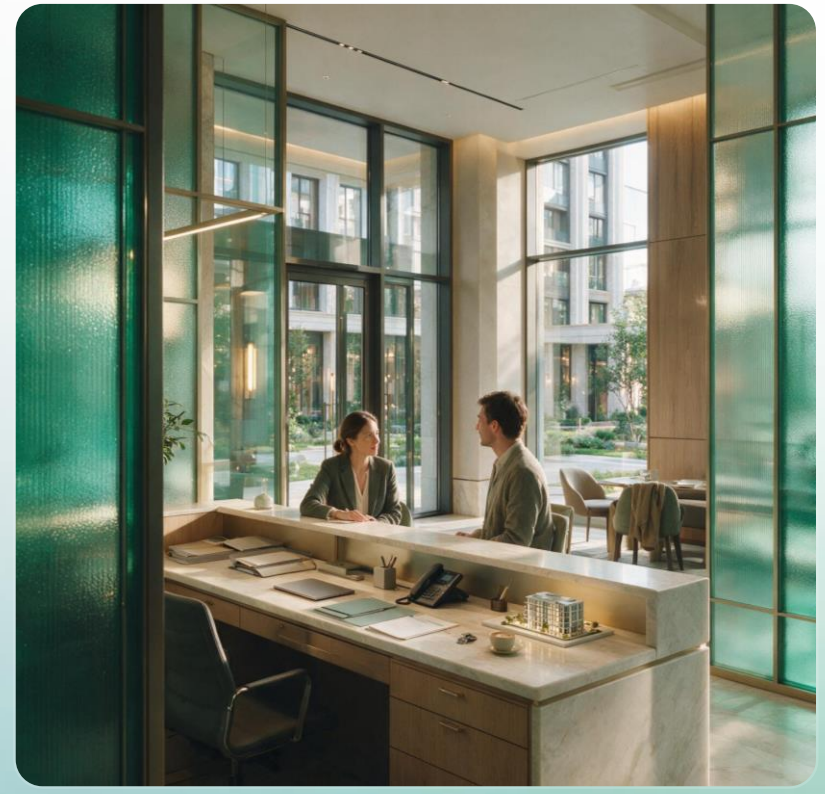
20%
экономия на расширении штата

+20%
к прибыли за счёт сезонных предложений

Кейс

Управляющая компания ТД «ЕВРОПА»

СБЕР 2В



Автоматизация процессов работы с заявками и внутреннего документооборота

Проблемы

- Не хватало инструмента обработки заявок арендаторов и сквозной аналитики
- Не было решения для оценки потенциальных арендаторов
- Документооборот занимал много времени
- Эффективность работы группы было сложно оценить

Результат внедрения SberCRM

×7
скорость обработки заявок

×5
эффективность взаимодействия отделов

Полная аналитика по процессам
доступна руководству УК

Ускорилось согласование
договоров и других документов

Информация о потенциальных арендаторах
доступна руководству

Кейс

Производство мебели

СБЕР 2В



Комплексная автоматизация предприятия

Проблемы

- Сотрудники работали со множеством таблиц Excel
- Многие действия дублировали друг друга
- Не хватало аналитики по сквозным процессам: от заказа до отгрузки

Результат внедрения SberCRM

Единая система

сотрудники работают в едином пространстве, исключены операции вне системы

Бизнес-процессы связаны

настроены проверки и валидации, исключены дублирующие действия

Доступна аналитика

по продажам, клиентскому пути, процессу изготовления товаров

СБЕР 2В

ПУЛЬС

СБЕР

HR-платформа

комплексная система
управления талантами

Преимущества

Беспрецедентная безопасность

ПУЛЬС СБЕР

СБЕР 2В

Защита от санкций



- 100% российское программное обеспечение
- Сервера на территории страны

Персональные данные в безопасности



Платформа аттестована ФСТЭК на соответствие приказу о защите персональных данных №21 от 18.02.2013

Управление цифровыми рисками



Защиту обеспечивают внутренние эксперты Сбера и компании BI.ZONE, специализирующейся на информационной безопасности

Входит в реестр отечественного ПО



Запись в реестре № 14976 от 26.09.2022. Есть лицензии Роскомнадзора и ФСБ, аттестаты 152-ФЗ, 187-ФЗ, защита ГИС

Соответствует стандартам



Есть аттестация по международным стандартам ISO: ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 27701:2019, ISO/IEC 27017:2015, ISO/IEC 27018:2019

Функционал

Системное управление всеми HR-процессами в одном окне

1. Подбор и адаптация

- единая база резюме
- пространство для всех участников процесса
- личный кабинет кандидата
- интеграция с сайтами для поиска вакансий
- пребординг*
- готовые воронки подбора
- индивидуальные треки адаптации
- аналитика по подбору и адаптации

2. Цели и задачи

- обратная связь
- прогресс по выполнению целей
- связь инструментов оценки с целеполаганием и обратной связью
- оценка 360°
- полный цикл управления эффективностью
- оценка по целям и компетенциям

3. Обучение и развитие

- ИИ-лента развития
- управление всеми форматами обучения
- персонализированные рекомендации
- рекомендации и подписки на коллег
- конструктор курсов
- вовлекающие механики соцсетей
- аналитика по обученности

4. Оценка эффективности

- справедливая оценка на основе данных
- настройка параметров оценки
- повышение мотивации и эффективности сотрудников
- процесс оценки и обратной связи без фрустрации
- оценочные кампании в режиме реального времени

5. Карьерное продвижение

- база внутренних вакансий для действующих сотрудников
- управление карьерным статусом
- профиль сотрудника как внутреннее резюме
- этичное построение карьеры

6. Корпоративные коммуникации

7. Сквозная HR-аналитика, ИИ-инструменты

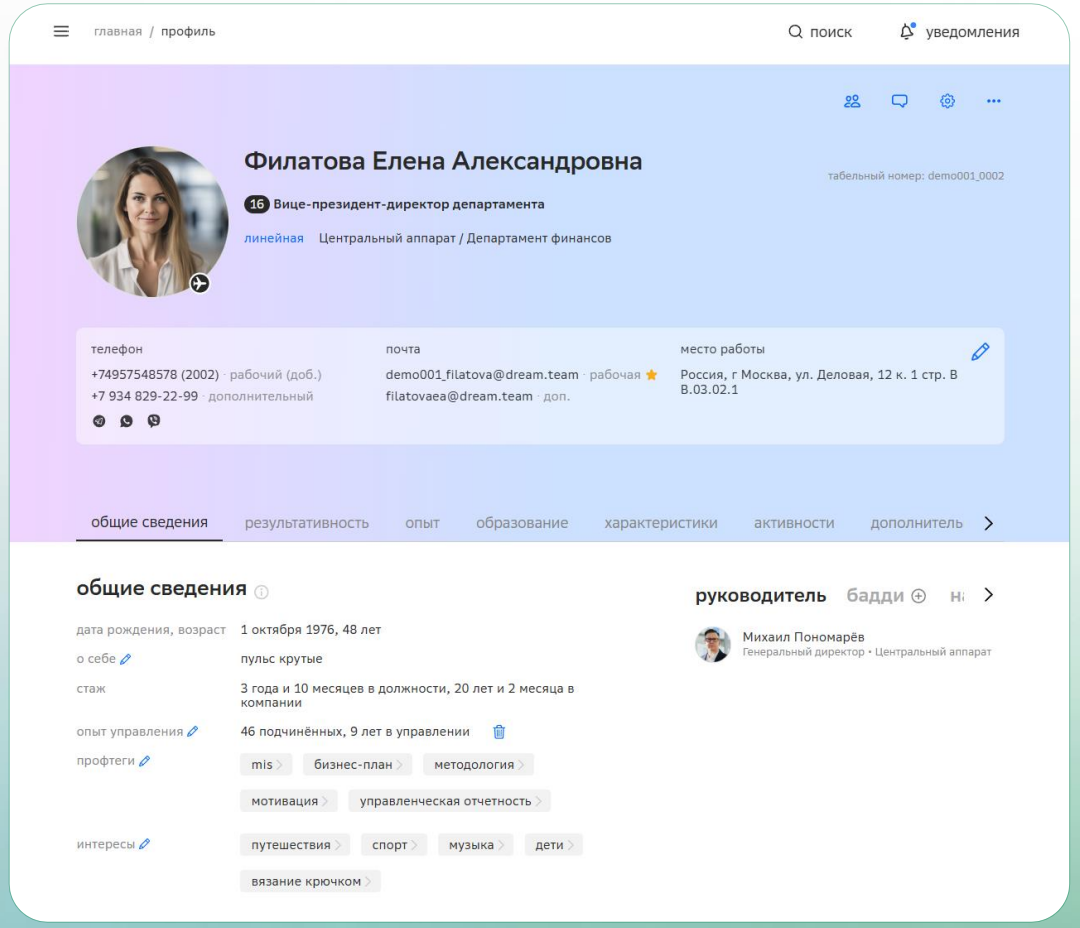
8. КЭДО

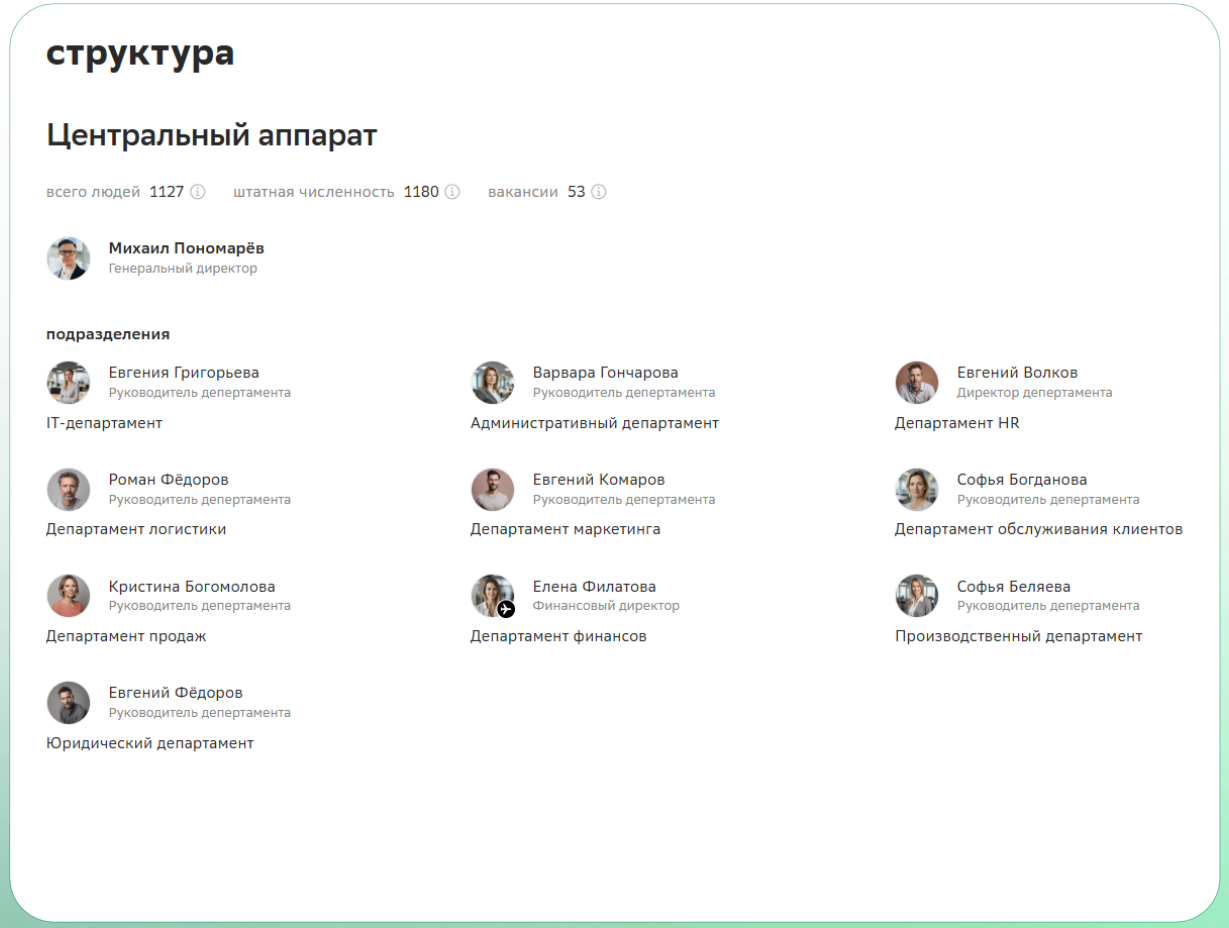
*пребординг — подготовка сотрудника до его первого рабочего дня

Профиль сотрудника

пульс СБЕР

СБЕР 2В





Преимущества

Сокращение затрат на рутинные HR-операции

- **Полная автоматизация HR**-цикла и управления эффективностью
- **Единое окно для взаимодействия** с кандидатами и сотрудниками
- **Доступность HR-сервисов 24/7** с любого устройства
- **Гибкие инструменты аналитики** для HR и руководителей
- **«Умные» модели** для повышения эффективности работы

до 40%

уменьшение транзакционной работы HR

до 3 часов

экономия времени сотрудника на поиске подходящих материалов

до 30%

увеличение скорости получения ответов от сотрудников на HR-операции

до 10%

быстрее принятие оффера благодаря функции «Кабинет кандидата»

до 90%

сокращение расходов на бумагу, печать, логистику документов и хранение архивов

на 80%

сокращение нагрузки HR по консультированию сотрудников о развитии

>67%

HR-операций происходят на полном автопилоте

Кейс

Агротерра



АГРОТЕРРА
МЫ ЗАБОТИМСЯ О ЗЕМЛЕ

- Сфера: сельское хозяйство
- Количество пользователей: 530
- Кадровый источник: 1С
- Дата внедрения: июль 2023

MAU = 90%
за счёт использования модулей целеполагания и оценки, тестов и обучения

4,8 из 5
успешность прохождения адаптации из-за настроенных треков под разные категории сотрудников

2-3 часа
среднее время принятия и согласования оффера

97% сотрудников
прошли самооценку после внедрения комплексной оценки эффективности

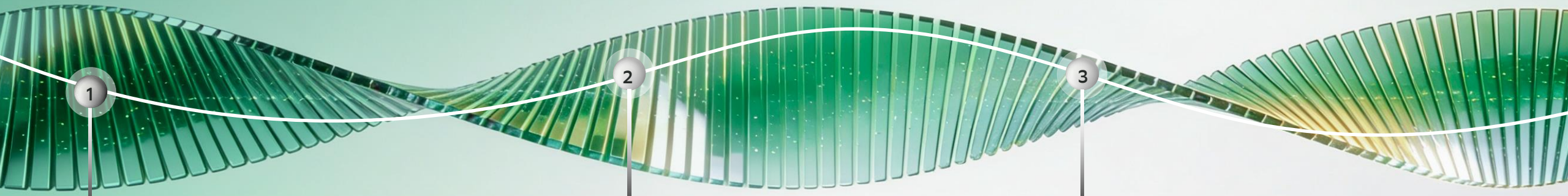
94% сотрудников
откликаются на корпоративные активности за счёт встроенных опросов, ленты новостей

Начните путь к автоматизации уже сегодня

СБЕР 2В

Только для участников конференции*

- Индивидуальные условия доступа к системе
- Дополнительные услуги на этапе внедрения
- Персональное обсуждение деталей вашего проекта



Демо
Бесплатная 30-минутная онлайн-демонстрация позволит понять, как платформа решит именно ваши задачи

Выгода
Подготовим коммерческое предложение, вы узнаете фиксированную стоимость внедрения

Старт
Подпишем договор, обеспечим предсказуемый результат в гарантированные сроки без скрытых доработок

Спасибо за внимание!



Павел Гулидов

Главный менеджер по аналитическим продуктам, Сбер2В

Свяжитесь с нами на sber2b.ru