

Slovenská spořitelna:

Microsoft Dynamics CRM pro správu klientů
ze segmentu malých a středních podniků

Jak jsme **Slovenské spořitelně** usnadnily a zefektivnily
práci s klienty ze segmentu **SME - Již za 3 měsíce.**



Opět jsme blíže k našim klientům!

Začátkem července 2014 jsme ve firemních centrech Slovenské spořitelny ve spolupráci se společností Millennium, uvedli do života nový nástroj péče o firemní klienty - Microsoft Dynamics CRM. Celou přípravu a implementaci jsme zvládli v rekordně krátkém čase.

Aplikace přináší velké množství pozitiv. Ty vidím zejména v zjednodušení práce s klientskými daty. V efektivním řízení prodejních aktivit a obchodních příležitostí firemních pracovníků. Centralizace dat o SME klientech na trhu zároveň umožní transparentnější komunikaci (a sdílení informací) mezi obchodními liniemi banky, včetně zapojení produktových oddělení do péče o firemní klienty.

Peter Krutil

člen představenstva Slovenské spořitelny
odpovědný za firemní bankovníctví



Koncový zákazník

Slovenská spořitelna

Řešení

Základem řešení pro řízení vztahů s firemními klienty Slovenské spořitelny je platforma Microsoft Dynamics CRM 2013. Jde o systém, který umožňuje komplexní pohled na klienta a zároveň nabízí robustní platformu pro další rozvoj CRM funkcionalit, jakož i její integraci s jinými aplikacemi.

Profil zákazníka

Slovenská spořitelna je bankou s nejdelší tradicí spořitelnictví na Slovensku, kořeny kterého sahají až do 19. století. V současnosti je s 2,4 milionu klientů **největší komerční bankou na Slovensku**. Dlouhodobě si udržuje vedoucí postavení v oblasti celkových aktiv, vkladů, úvěrů obyvatelstvu, zároveň má nejširší síť obchodních míst a bankomatů. Svým klientům poskytuje komplexní škálu bankovních produktů od běžných účtů přes termínované vklady, úvěry, platební styk až po služby elektronického bankovníctví či mobilní aplikace. Je součástí mezinárodní finanční skupiny Erste Group Bank AG.

Své služby poskytuje jak retailovým, tak i firemním klientům (malým a středním podnikům, velkým firmám, finančním a nebankovním subjektům, či organizacím z veřejného a neziskového sektoru). **Perspektivní a dynamicky se rozvíjející skupinou jsou zejména klienti SME**. Banka preferuje aktivní individuální přístup ke klientům založený na odborném finančním poradenství a na vzájemné důvěře.

Výchozí situace

Slovenská spořitelna má ve svém portfoliu **více než 30% firem ze segmentu SME**. Klientské data, jakož i evidování vztahu s nimi byly **zpracovávány v různých systémech**. Obsahovaly informace o finančním portfoliu klientů, finanční ukazatele pro úvěrové schvalování, bankovní produkty klienta a další důležité informace. **Data nebyly dostupná na jednom místě a informace o vztahu s klienty byly zpracovávány ve více aplikacích**.

V rámci skupiny Erste již **Microsoft Dynamics CRM** znali a využívali jeho výhody. Aplikovaný byl pro práci s velkými korporátními klienty. Také na základě této zkušenosti se Slovenská spořitelna rozhodla implementovat podobné řešení v rámci banky pro segment SME.



Cíle projektu

- **vytvoření a customizace systému** pro evidenci a správu klientů (včetně historie) v oblasti segmentu SME,
- **vytvoření modulu, který bude poskytovat přehled příležitostí a aktivit** a možnost řešit je s klientem,
- **vytvoření modulu poskytujícího ucelený obraz o „toku“ příležitosti** od prvního kontaktu s klientem až po uzavření smlouvy, resp. odmítnutí produktu (tzv. Sales Pipeline),
- **vysoká přehlednost a rychlá dostupnost dat,**
- **integrace aplikace s Microsoft Outlook,**
- **vývoj, implementace a spuštění řešení v extrémně ambiciózním čase ve srovnání s podobnými projekty - pouze dva a půl měsíce.**



Průběh projektu

Projekt začal přípravnými fázemi v polovině dubna 2014, kdy jsme s bankou mimo jiné realizovali i první školení o možnostech Microsoft Dynamics CRM 2013. Na konci dubna jsme měli uzavřenou projektovou definici a projektový plán. Klient požadoval ukončení a **implementaci řešení do produkčního provozu k 1. červenci 2014**, čímž se pro celý projekt vytvořil časový rámec dva a půl měsíce. Šlo o ambiciózní časový plán. Integrace na systémy Slovenské spořitelny a nové funkcionality budou předmětem řešení další fáze projektu.

Analýzu byznys požadavků a stávajících zdrojů, jejímž výsledkem byla funkční specifikace projektu, jsme uzavřeli koncem května 2014. Následovala část vývoje a implementace řešení, které trvaly do konce června. V rámci vývoje jsme bance představili tři prototypy systému. V polovině června jsme měli připravené testovací i produkční prostředí, které zároveň sloužilo na školení pro koncové uživatele. Během tohoto období se také realizovali akceptační testy, bugfixing, testy migrace a implementoval se Importní tool. Etapa akceptace a školení koncových uživatelů byla ukončena 27. června 2014, přičemž k samotnému roll-outu došlo 1. července 2014.

Stabilizační fáze projektu skončí po čtyřech týdnech od spuštění systému.

Řešení

Základem řešení pro řízení vztahů s firemními klienty Slovenské spořitelny je **platforma Microsoft Dynamics CRM 2013**. Jde o systém, který umožňuje komplexní pohled na klienta a zároveň nabízí robustní platformu pro další rozvoj CRM funkcionalit, jakož i její integraci s jinými aplikacemi.

Systém tvoří tři základní moduly: Prodej, Marketing a Služby. Standardní součástí Microsoft Dynamics CRM 2013 je soubor manažerských reportů využívajících komponenty **SQL Server Reporting Services**, přičemž pro potřeby banky je možné vyvinout specifické výstupní sestavy. Microsoft Dynamics CRM 2013 také podporuje export dat **do formátu XLS**. Systém nativně umožňuje **oboustranné propojení na e-mail server** prostřednictvím komponentu CRM E-mail Router a **diferencovaný přístup uživatelů systému** k CRM datům **prostřednictvím předem definovaných bezpečnostních rolí**.

Námi vyvinuté řešení je postaveno na využití a následné customizaci modulu Prodej v Microsoft Dynamics CRM 2013 s naprostou customizací „Karty klienta“, která obsahuje všechny nezbytné finanční ukazatele včetně historie.

Informace o klientech jsou průběžně synchronizovány s bankovním systémem frontend, který je primárním nástrojem pro změnu údajů o klientech.

Uživatelé mají k dispozici přednastavené role s konkrétními přístupy - pro obchodníky, account manažery, ředitele firemních center, či produktové manažery. Dashboard jim poskytuje aktuální přehled o tom, v jakém stavu jsou všechny obchodní příležitosti, jak se pracuje s klienty, které příležitosti jsou otevřené, které zavřené a jak dlouho se daná věc řeší.



Dosáhli jsme významné benefity

1. Slovenská spořitelna získala ve **velmi krátkém čase plnohodnotné řešení pro řízení vztahů s firemními klienty ze segmentu SME**. Pomohli jsme tím výrazně zvýšit efektivitu řízení prodeje, jakož i samotné práce obchodníků.
2. **Vyšší přehlednost dat** formou komplexního 360 ° pohledu na zákazníka a rychlejší přístup k nim dali Slovenské spořitelně větší prostor pro efektivní komunikaci tak ve vztahu obchodník - klient, jakož i ve vztahu obchodník - manažer. Zároveň jsme zajistili uchování a efektivní sdílení všech dostupných informací (včetně historie) i pro případy zastupování jednoho obchodníka jiným.
3. **Spojením standardního Microsoft Outlook s Microsoft Dynamics CRM 2013** a možností jejich synchronizace jsme uživatelům značně zjednodušili tak plánování, jakož i samotné zpracování aktivit a setkání s klientem. Tato integrace zároveň zajistila hladký a jednoduchý přechod na novou aplikaci.
4. Naše řešení **umožňuje snadné vyhledávání, přehled a výběr současných i potenciálních klientů, zjišťování stavu obchodních příležitostí a seznam plánovaných a uskutečněných aktivit**. Díky automatickým Dashboard má uživatel na základě jednotlivých rolí přehled o rozpracovaných klientech z pohledu lokálního (firemní centra) i z pohledu produktového (produktové portfolio).
5. Díky našemu řešení se podařilo zapojit produktové útvary přímo do péče o firemního klienta, a to výrazným zjednodušením komunikace mezi nimi a obchodními útvary.

Naše ocenění

12x

Microsoft
Industry Awards

🏆 Winner

🇸🇰 Slovak Republic

3x

Microsoft
Industry Awards

🏆 Finalist

🇸🇰 Slovak Republic

4x

Deloitte.
Technology Fast 500™

Microsoft Partner

2014 Partner of the Year **Winner**
Slovakia

Microsoft Partner

Gold Application Development
Gold Collaboration and Content
Gold Customer Relationship Management
Silver Devices and Deployment
Silver Application Integration

Millennium Services spol. s r. o.

Na strži 1702/65
Praha 4 – Nusle
140 00 Praha 4
Česká republika

www.millennium.cz
+420 222 191 675
mail@millennium.cz