

# ČMSS: CRM systém pre efektívnu prácu s klientmi

Ako sme spoločnosti ČMSS dodali moderné riešenie  
na riadenie vzťahov s klientmi



Kvalitné poskytovanie služieb našim zákazníkom je pre nás na prvom mieste. Implementáciou CRM systému od spoločnosti Millennium sme získali základný kameň nielen pre dosiahnutie vyššej znalosti našich klientov a skvalitnenie vzťahov s nimi, ale aj pre prácu s obchodnými príležitosťami. “

**Ing. Petr Tomášek**

Vedúci oddelenia  
Odbytové procesy a aplikácie

Microsoft  
Dynamics CRM

## Koncový zákazník

Českomoravská  
stavební spořitelna, a.s.

## Riešenie

Implementácia CRM systému v spoločnosti ČMSS ako súčasť programu výmeny CBS (Core Banking System).

## Profil klienta

Českomoravská stavební sporitel'ňa, a.s. (v skratke ČMSS) je najväčšia stavebná sporitel'ňa v Českej republike, známa aj ako Liška. Na českom trhu pôsobí od roku 1993 a počas svojej existencie si medzi finančnými inštitúciami vydobyla veľmi silnú pozíciu. Uzavrela so svojimi klientmi takmer 5,6 milióna zmlúv o stavebnom sporení a cez milión úverov a hypoték na bývanie.

Je členom Skupiny ČSOB, ktorá si udržiava vedúcu pozíciu na českom finančnom trhu.

## Východisková situácia

Spoločnosť Millennium dodávala CRM systém do spoločnosti ČMSS ako subdodávateľ spoločnosti Asseco Central Europe. Stavebná sporitel'ňa si ako platformu, ktorá umožní postupný rozvoj systému, vybrala Microsoft Dynamics CRM.

CRM je po novom jedným zo základných systémov Českomoravskej stavebnej sporitel'ne. Jeho návrh, implementácia a nasadenie prebiehali v rámci veľkého projektu náhrady všetkých hlavných bankových systémov. Prvotné nasadenie CRM systému riešilo základné agendy, ktoré s novo vznikajúcim a doteraz chýbajúcim systémom na riadenie vzťahov so zákazníkmi neumožnilo uspokojiť obchodné potreby spoločnosti ČMSS, ako aj efektívne obsluhovať svojich klientov.

Absencia efektívneho systému pre riadenie vzťahov so zákazníkmi umožnilo zaradenie Microsoft Dynamics CRM do projektu výmeny bankových systémov, ktorý je označovaný ako „Program CBS“ (Core Banking Systém).



## Ciele projektu

Medzi hlavné ciele implementácie CRM systému do prostredia ČMSS patrí:

- poskytnúť koncovým používateľom systému CRM dáta o osobách a produktoch, pochádzajúcich z iných systémov spoločnosti v prehľadnom a konsolidovanom pohľade – tzv. 360° pohľad;
- spravovať obsluhu klienta, tzv. správu stavu, podľa definovaných pravidiel a kritérií;
- spravovať regionálnu geografickú štruktúru, podľa ktorej sa zaraďujú klienti do obsluhy obchodným zástupcom;
- konsolidovať klientské údaje a tým unifikovať a deduplikovať dáta zo zdrojových systémov spoločnosti ČMSS;
- poskytnúť podporu pre marketing umožnením evidencie marketingových kampaní s možnosťou plánovania a prípravy marketingových akcií.



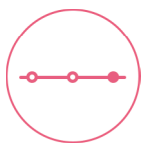
## Riešenie

Jednotlivé funkčné časti boli navrhnuté ako samostatné moduly CRM. Aplikácia CRM je customizovaná tak, že obsahuje entity, pohľady a formuláre pre systém ako 360° pohľady a potom obsahuje moduly, ktoré boli implementované ako:

- správa stavu – modul, ktorý rieši funkcionality týkajúce sa obsluhy klienta alebo potencionálnych klientov (záujemcov);
- správa oblastí – modul, ktorý umožňuje evidenciu regionálnych oblastí a územia a k nim priradených parametrov;
- klientské podania – modul evidencie klientských podaní, do ktorých patria najmä sťažnosti klientov ČMSS;
- číselníky – administratívne rozhranie pre správu číselníkových dát;
- nastavenie – administrácia nastavení systému CRM.

Veľká časť implementácie bola zameraná na integráciu systému CRM. Integrácia bola navrhnutá podľa definovaných patternov. Rozlišovali sme integráciu:

- Dávková – kde sa jednalo o dávkový prenos dát, zjednodušene ETL. Táto dávková integrácia bola rozdelená na denné spracovanie a tzv. NTO spracovanie (Near To Online). Pre jej realizáciu sme použili technológiu SSIS (SQL Server Integration Services). Počas dávkovej integrácie je denne spracovaných okolo 150 miliónov záznamov.
- Online – online Integrácia bola zabezpečená webovými službami. Všetky volania webových služieb pri implementácii CRM prechádzala cez integračnú platformu spoločnosti ČMSS, WAS ESB.



## Priebeh projektu

Projekt CRM bol jedným z projektov celkového programu CBS a začínal v polovici roka 2013.

V rámci prvej fázy analýzy prebiehala intenzívna spolupráca s klientom na vypracovaní funkčnej špecifikácie. Táto fáza prebiehala formou intenzívnych workshopov, na ktorých bol klient nielen zoznamovaný s aplikáciou Microsoft Dynamics CRM, ale spoločne boli tvorené obrazovky a navrhované funkcionality tak, aby bola využitá funkčnosť Microsoft Dynamics CRM. Špecifikácia bola tvorená spoločne s klientom v nástroji Enterprise Architect, kde sa následne evidovali aj všetky dodatočné zmeny a technický dizajn.

Druhou fázou projektu po odsúhlasení fázy analýzy bol vývoj. Fáza vývoja začala začiatkom roku 2015. Vzhľadom na rozsiahlosť a časový plán vývoja boli v spoločnom harmonograme dohodnuté kontrolné body kvality (KBK) vo forme prezentácií doposiaľ vyvinutých funkčností, posunu vo vývoji a odsúhlasenia už vyvinutých častí. Tieto prezentácie nám poskytli spätnú väzbu od klienta a klientovi istotu, že sa blížime k spoločnému cieľu.

Neoddeliteľnou a jednou z najťažších častí projektu bola samotná migrácia dát z existujúcich systémov a systémov CBS do CRM. Príprava migračných pravidiel, implementácia a následne testovanie prebiehali počas fázy vývoja až po samotnú finálnu migráciu. Testovanie prebiehalo v mesačných intervaloch počas roka 2015 až do marca roku 2016. Finálny počet migrovaných dát do CRM bol 178 miliónov záznamov. Fáza vývoja bola ukončená v marci 2015.

Po fáze vývoja nasledovala fáza testovania, ktorá predchádzala SIT a UAT testami. Jednotlivé testy prebiehali podľa vopred dohodnutých exekučných plánov testovania a prostredníctvom testovacích scenárov, ktoré boli pre fázu SIT pripravované v našej réžii a pre fázu UAT v réžii klienta. Počas tejto fázy prebiehalo aj školenie školiteľov a príprava projektovej dokumentácie ako napr. prevádzková dokumentácia, inštalčná príručka, používateľská dokumentácia a ďalšie.

Po finalizácii testovania došlo k nasadeniu riešenia do produkčného prostredia a spustenie spoločne s celým programom CBS v marci 2016.



## Aké benefity sme dosiahli?

1. Nasadenie CRM poskytlo spoločnosti platformu pre ďalší rozvoj systému. Microsoft Dynamics CRM bola vybraná spoločnosťou ČMSS ako strategická platforma pre rozvoj CRM „related“ agend.
2. Koncovým používateľom prinieslo nasadenie CRM intuitívne a prehľadné užívateľské rozhranie v štýle Microsoft Office produktov. Systémom sa zabezpečil lepší komfort a ľahšia používateľská adopcia.
3. Používatelia vidia v CRM agregované dáta z viacerých systémov ČMSS, ktoré by inak ťažko zobrazovali.
4. CRM nahradilo v spoločnosti ČMSS niektoré mini-agendy, ktoré boli evidované predtým v súboroch Microsoft Excel. Jedná sa o pomocné evidencie, ako sú napr. kontroly na obchodných zástupcov. ČMSS tak získalo aplikačnú podporu na tieto evidenčné mini-agendy.
5. ČMSS získala 360-stupňový pohľad na svojich klientských zákazníkov prostredníctvom jedinej platformy, čo bude z dlhodobého hľadiska viesť k zníženiu nákladov na softvérové riešenie.



## Použité technológie

CRM v spoločnosti ČMSS bolo implementované vo verzii CRM 2011, pretože táto verzia bola posledná a dostupná v čase analýzy.

V projekte boli použité nasledujúce produkty a technológie:

- Microsoft Dynamics CRM 2011
- SQL Server (SQL Server Reporting Services, SQL Server Integration Services)
- SOAP 1.1 WS (integrácia)
- Enterprise Architect (analýza)
- .NET Framework (rozširujúce moduly CRM)
- JScript, DHTML, REST, Odate (rozširujúce moduly CRM)



## Naše ocenenia

16x

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 Customer Relationship Management  
Gold Collaboration and Content  
Gold Application Development  
Silver Cloud Platform  
Silver Data Analytics

**Millennium, spol. s r. o.**

Plynárenská 7/C  
821 09 Bratislava

[www.millennium.sk](http://www.millennium.sk)

+421 2 59 100 300  
[mail@millennium.sk](mailto:mail@millennium.sk)