

# Řešení pro správu prodeje leasingových produktů pro S Slovensko

---

Jak jsme pomocí CRM systému zefektivnili řízení obchodních procesů

## Profil zákazníka



**S Slovensko, spol. s r. o.**, je leasingová společnost, která se zaměřuje na financování agrosektoru.

Patří mezi členy Asociace leasingových společností Slovenské republiky. Společnost S Slovensko působí na slovenském trhu od roku 2001. Začínala jako dceřiná společnost menší rakouské banky Weinviertler Sparkasse se sídlem v oblasti Weinviertler. Momentálně je jejím stoprocentním vlastníkem rakouská banka ERSTE Group Bank AG.w

## Výchozí situace

Společnost S Slovensko měla původně svou infrastrukturu a systémy řešeny výlučně jako on-premise. Zaměstnanci společnosti zaznamenávali všechny informace o zákaznících do Excel souborů a do ERP systému. V tomto systému se nacházely i údaje o obchodních vztazích či různá finanční data. Ve společnosti chyběl centrální systém, kde by byly všechny tyto údaje uloženy a sdíleny mezi zaměstnanci.

Bylo třeba vytvořit jednotný nástroj pro řízení celého prodejního procesu leasingových produktů. Nezbytným krokem, pro který se společnost rozhodla, bylo sjednocení informací o zákaznících z různých zdrojů do jednoho centrálního systému. Nepřehledné množství Excel souborů bylo nahrazeno řešením, které osvobodilo společnost od zdlouhavé práce.

Kromě toho chtěla společnost posílit obchodní činnosti i pomocí marketingových aktivit, což se docílilo využitím mailingových kampaní.

Digitalizace obchodních procesů pomohla zákazníkovi nahradit zastaralé systémy, které bránily k efektivnímu pokroku společnosti. Uživateli nástroje jsou zaměstnanci S Slovensko a to obchodní tým a tým back office.





## Cíle projektu

Hlavním cílem projektu bylo poskytnout zákazníkovi nástroj pro zlepšení a zefektivnění obchodního procesu. **Mezi nejdůležitější cíle patřily:**

- implementace cloudového řešení Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (CRM);
- přizpůsobení CRM systému pro řízení prodeje leasingových produktů společnosti;
- zajištění přístupu k relevantním datům kdykoliv a přes jakékoliv zařízení;
- možnost evidence potenciálních a stávajících zákazníků v rámci jednoho systému;
- zefektivnění řízení obchodních příležitostí;
- zvýšení podpory každodenních obchodních aktivit prostřednictvím mailingových kampaní.



## Popis řešení

Společnost S Slovensko potřebovala prioritně digitalizovat řízení prodejního procesu leasingových produktů. Po zvážení mnoha výhod online řešení se rozhodla pro nasazení **Microsoft Office 365 a Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (CRM)**. Díky 360-stupňovému pohledu a kartě zákazníka jsou k dispozici všechny směrodatné informace o zákaznících.

CRM systém poskytuje uživatelům aktuální přehled o leasingových smlouvách v agregované formě na základě pravidelného importu dat z ERP systému. Zároveň se z ERP systému do CRM dostávají kmenová data zákazníků a jejich obchodních vztahů, splátkové kalendáře, jistiny, pohledávky, KPIs a další.

Systém nabízí i více typů notifikací, které se automaticky předávají obchodníkovi (např. inaktivita na příležitosti, připomínání nabídky a jejího stavu, oznámení o smlouvách či o ukončení smlouvy). Dostupnost systému přes smartphone či tablet se zajistila prostřednictvím Microsoft CRM mobilní aplikace pro Android a iPhone.

Podstatnou součástí řešení je i ProMailChimp add-on, který obchodní proces doplňuje o marketingové aktivity. Jde především o jednoduché vytváření a správu mailingových kampaní. Díky propojení ProMailChimp add-on na CRM systém se celá kampaň vytváří v CRM prostředí. Všechny implementované funkcionality přispívají k zefektivnění obchodních aktivit a v souvislosti s tím se očekává úspora investic.

## Průběh projektu

Celý projekt byl řízen agilní metodou. Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement byl implementován v cloudovém prostředí Microsoft Azure.

Na základě požadavků zákazníka byl navržen systém, který zefektivnil řízení obchodních procesů a podpořil obchodní činnosti. Pro konzistenci obchodního procesu byl definován jeden standardní obchodní proces a flow úkolů a stavů (od lead – přes příležitost – k uzavření smlouvy). Velkou roli sehrál zejména jednotný proces přípravy, stavu a vyhodnocování obchodních případů. V rámci projektu se přistoupilo ke sjednocení evidence potenciálních a stávajících zákazníků do jednoho systému, kde byly nastaveny i pravidla přidělování potenciálních zákazníků odpovědným členům obchodního týmu. Součástí projektu bylo i přidání funkcionality ProMailChimp k CRM systému.

## Použité technologie



### Našemu zákazníkovi jsme přinesli významné benefity

1. 360–stupňový pohled na zákazníky v rámci nového CRM online systému, který poskytuje konsolidované a směrodatné údaje o zákaznících.
2. Karta zákazníka nabízí ucelený pohled na všechny zákaznická data, obsahuje základní údaje, ale také důležité informace z dotazníků a z terénu (např. finanční údaje, obhospodařovaná půda, předměty financování, dotace a agro–informace a pod.).
3. Přístup k údajům odkudkoliv a z jakéhokoliv zařízení (mobilní zařízení, tablet a jiné).
4. Jednotný přístup k řízení obchodního cyklu, úkolů a k efektivnímu řízení obchodních příležitostí.
5. Evidence všech příležitostí na jednom místě a v reálném čase, sledování pipeline, stejně jako jednotný proces řízení, sledování stavu a vyhodnocování obchodních nabídek.
6. Manažerský pohled na fungování obchodních procesů a aktivit s možností pokročilého reportingu, identifikace možných problémů v rámci obchodních procesů či sledování nastavených klíčových ukazatelů.
7. Jednoduchá tvorba mailingových kampaní a jejich efektivní správa přímo z CRM.

17x

Microsoft®  
Industry Awards

🏆 Winner

🇸🇰 Slovak Republic

3x

Microsoft®  
Industry Awards

🏆 Finalist

🇸🇰 Slovak Republic

4x

**Deloitte.**

Technology Fast 500™

Microsoft  
Partner



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

**Microsoft Partner**

2014 Partner of the Year **Winner**  
Slovakia

**millennium**  
MEMBER OF SOITRON GROUP

**Millennium Services spol. s r. o.**

Budějovická 1550/15a

140 00 Praha

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

+420 606 029 050

[mail@millennium.cz](mailto:mail@millennium.cz)