

# Essox: Upgrade systému Microsoft Dynamics CRM

Jak jsme společnosti Essox  
pomohli zefektivnit práci s klienty





---

Essox získal modernější a stabilnější verzi Microsoft Dynamics CRM 2011, což mu značně zkvalitní práci se svými klienty. S jistotou bude moci komunikovat a řešit všechny jejich požadavky.

---

A laptop is shown at the bottom of the page, displaying the Microsoft Dynamics CRM logo on its screen. The logo features a blue stylized sailboat icon to the left of the text "Microsoft Dynamics CRM" in a blue, sans-serif font. The laptop is white with a black bezel around the screen.

Microsoft Dynamics CRM

## Koncový zákazník

ESSOX s. r. o.

## Řešení

Upgrade CRM systému byl postaven na přechodu na novější verzi Microsoft Dynamics 2011, která koncovým uživatelům přináší efektivnější kontakt se zákazníky.

## Profil klienta

Společnost Essox, s. r. o. patří mezi nejvýznamnější nebankovní poskytovatele finančních služeb v České republice. Na trhu působí od roku 1993 a je součástí finanční skupiny Komerční banky.

Společnost poskytuje financování spotřebního zboží a služeb, nových i ojetých automobilů, neúčelové hotovostní půjčky, co-brandované a loajaltní kreditní karty a poskytuje zprostředkovatelskou činnost v oblasti pojišťovnictví. Mezi klienty Essoxu patří primárně koneční spotřebitelé, tedy segment B2C.

## Výchozí situace

Komunikace s konečnými zákazníky patří ve společnosti Essox ke každodenní náplni práce, je proto nezbytné, aby kanál, na kterém tato komunikace probíhá, fungoval na nejvyšší úrovni. Z tohoto důvodu se společnost rozhodla využít řešení Microsoft Dynamics CRM.

Původně implementovanou aplikaci Microsoft Dynamics CRM 4.0 od společnosti Microsoft - bylo třeba převést na modernější řešení z důvodu končící podpory verze 4.0, a tedy provést celkový upgrade systému. Úzce napojená na Microsoft Dynamics CRM, jakož i na všechny další aplikace, je platforma BizTalk, na základě které tyto aplikace fungují a kterou klient také požadoval upravit na vyšší verzi.

Vzhledem ke zkušenostem společnosti Millennium s řešeními Microsoft Dynamics CRM a k referencím od Microsoftu jako partnera Millennia byla naše společnost vybrána společností Essox jako dodavatel pro tento projekt.



## Cíle projektu

Jako hlavní cíle projektu byly stanoveny:

- technologický upgrade starší aplikace Microsoft Dynamics CRM 4.0 na novější verzi Microsoft Dynamics CRM 2011;
- upgrade platformy BizTalk na BizTalk 2013;
- zachování funkcí z předešlého CRM, případně přidání nových funkcí;
- zajištění vyšší stability systému vzhledem k jeho neustálému využívání.



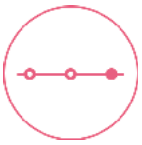
## Řešení

Upgrade CRM systému byl postaven na přechodu na novější verzi Microsoft Dynamics 2011, která pro efektivnější kontakt se zákazníky přináší možnosti v oblasti Prodeje, Marketingu, Služeb a Social. Jedná se o webovou aplikaci založenou na platformě .NET, přičemž může být maximálně přizpůsobena dle potřeb klienta.



Microsoft BizTalk server 2013 je nástrojem využívaným pro integraci různých businessových aplikací do jednoho funkčního systému. Umožňuje také automatizaci procesů, zabezpečuje komunikaci mezi odděleními nebo monitoruje podnikové aktivity. Jako databázový systém posloužil Microsoft SQL server 2012.





## Průběh projektu

Projekt byl zčásti realizován agilním přístupem, s klientem jsme se setkávali poměrně intenzivně. Na setkáních jsme analyzovali části předešlého CRM, komunikovali o návrzích nového řešení, o úpravách i o konečném schválení jednotlivých fází.

Setkání byla uspořádána ve formě workshopů, na kterých jsme řešili i jednotlivé funkčnosti systému CRM. Tento intenzivní a interaktivní přístup významně přispěl k rychlému a efektivnímu řešení všech otevřených otázek. Velkým pozitivem této spolupráce byla předchozí zkušenost Millenniuma se starší verzí Microsoft Dynamics CRM 4.0, jakož i to, že Essox přesně věděl, jak má vypadat upgrade.

Vzhledem k agilnímu přístupu se jednotlivé fáze prolínaly a přecházely plynule jedna do druhé. Lze však říci, že fáze samotného vývoje trvala čtyři měsíce. Následně došlo k implementaci a akceptaci předané části řešení ze strany klienta. Podobným směrem probíhal i upgrade systému BizTalk 2013, který měl na starosti náš český partner Microsoft.

Projekt byl na přání zákazníka rozdělen na dvě etapy. První fáze probíhala od května do října 2013, druhá fáze navázala na první počátkem dubna 2014. Rollout proběhl v průběhu prosince 2014.

Ačkoliv projekt měl být pouze technologický upgrade, museli jsme optimalizovat funkčnost veškerých customizací produktu Microsoft Dynamics CRM, které byly již technologicky nevyhovující a zastaralé.



## Jaké přínosy byly dosaženy?


1. Essox získal modernější a stabilnější verzi Microsoft Dynamics CRM 2011, což mu značně zkvalitní práci se svými klienty. S jistotou bude moci komunikovat a řešit všechny jejich požadavky.
2. Essoxu jsme pomohli zefektivnit práci s informacemi o klientech, což mu zvýší důvěryhodnost tak u současných, jakož i u potenciálních klientů.
3. Upgrade na BizTalk 2013 přinesl aktualizovanou platformu, která integruje podnikové aplikace. Budou tak moci mezi sebou jednodušeji komunikovat a práce jednotlivých oddělení v Essox bude plynulejší a produktivita vyšší.
4. Klient se nemusel bát nového systému. Prezentace, které jsme uživatelům poskytli, zajistily plynulý přechod na Microsoft Dynamics CRM 2011.
5. Nové Microsoft Dynamics CRM 2011 přineslo uživatelsky přijatelný a příjemný design, což ztraktivní práci s tímto systémem.

## Naše ocenění

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 Services spol. s r.o.**

Budějovická 1550/15a  
140 00 Praha

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

+420 606 029 050  
[mail@millennium.cz](mailto:mail@millennium.cz)