

ČMSS: CRM systém pro efektivní práci s klienty

Jak jsme společnosti ČMSS dodali moderní řešení
pro řízení vztahů s klienty



Kvalitní poskytování služeb našim zákazníkům je pro nás na prvním místě. Implementací CRM systému od společnosti Millennium jsme získali základní kámen nejen pro dosažení vyšší znalosti našich klientů a zkvalitnění vztahů s nimi, ale také pro práci s obchodními příležitostmi.“

Ing. Petr Tomášek

Vedoucí oddělení
Odbytové procesy a aplikace



Microsoft
Dynamics CRM

Koncový zákazník

Českomoravská
stavební spořitelna, a.s.

Řešení

Implementace CRM systému ve společnosti ČMSS jako součást programu výměny CBS (Core Banking System).

Profil klienta

Českomoravská stavební spořitelna, a.s. (ve zkratce ČMSS) je největší stavební spořitelna v České republice, známá i jako Liška. Na českém trhu působí od roku 1993 a během své existence si mezi finančními institucemi vydobyla velmi silnou pozici. Uzavřela se svými klienty téměř 5,6 milionu smluv o stavebním spoření a přes milion úvěrů a hypoték na bydlení.

Je členem Skupiny ČSOB, která si udržuje vedoucí pozici na českém finančním trhu.

Výchozí situace

Společnost Millennium dodávala CRM systém do společnosti ČMSS jako subdodavatel společnosti Asseco Central Europe. Stavební spořitelna si jako platformu, která umožní postupný rozvoj systému, vybrala Microsoft Dynamics CRM.

CRM je nově jedním ze základních systémů Českomoravské stavební spořitelny. Jeho návrh, implementace a nasazení probíhali v rámci velkého projektu náhrady všech hlavních bankovních systémů. Prvotní nasazení CRM systému řešilo základní agendy, které s nově vznikajícím a doposud chybějícím systémem na řízení vztahů se zákazníky neumožňovalo uspokojit obchodní potřeby společnosti ČMSS, stejně jako i efektivně obsluhovat své klienty.

Absence efektivního systému pro řízení vztahů se zákazníky umožnila zařazení Microsoft Dynamics CRM do projektu výměny bankovních systémů, který je označován jako „Program CBS“ (Core Banking System).



Cíle projektu

Mezi hlavní cíle implementace CRM systému do prostředí ČMSS patří:

- poskytnout koncovým uživatelům systému CRM data o osobách a produktech, pocházejících z jiných systémů společnosti v přehledném a konsolidovaném pohledu – tzv. 360° pohled;
- spravovat obsluhu klienta, tzv. správu stavu, podle definovaných pravidel a kritérií;
- spravovat regionální geografickou strukturu, podle které se zařazují klienti do obsluhy obchodním zástupcům;
- konsolidovat klientské údaje a tím unifikovat a deduplikovat data ze zdrojových systémů společnosti ČMSS;
- poskytnout podporu pro marketing umožněním evidencí marketingových kampaní s možností plánování a přípravy marketingových akcí.



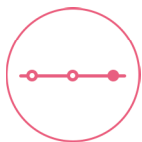
Řešení

Jednotlivé funkční části byly navrženy jako samostatné moduly CRM. Aplikace CRM je customizovaná tak, že obsahuje entity, pohledy a formuláře pro systém jako 360° pohledy a pak obsahuje moduly, které byly implementovány jako:

- správa stavu – modul, který řeší funkcionality týkající se obsluhy klienta nebo potencionálních klientů (zájemců);
- správa oblastí – modul, který umožňuje evidenci regionálních oblastí a území a k nim přiřazených parametrů;
- klientská podání – modul evidence klientských podání, do kterých patří zejména stížnosti klientů ČMSS;
- číselníky – administrativní rozhraní pro správu číselníkových dat;
- nastavení – administrace nastavení systému CRM.

Velká část implementace byla zaměřena na integraci systému CRM. Integrace byla navržena dle definovaných patternů. Rozlišovali jsme integraci:

- Dávkovou – kde se jednalo o dávkový přenos dat, zjednodušeně ETL. Tato dávková integrace byla rozdělena na denní zpracování a tzv. NTO zpracování (Near To Online). Během dávkové integrace je denně zpracováváno okolo 150 milionů záznamů.
- Online – Online Integrace byla zabezpečena Webovými službami. Všechna volání webových služeb při Implementaci CRM procházela přes Integrovanou platformu společnosti ČMSS, WAS ESB.



Průběh projektu

Projekt CRM byl jedním z projektů celkového programu CBS a začal v polovině roku 2013.

V rámci první fáze analýzy probíhala intenzivní spolupráce s klientem na vypracování funkční specifikace. Tato fáze probíhala formou intenzivních workshopů, na kterých byl klient nejen seznamován s aplikací Microsoft Dynamics CRM, ale společně byly tvořeny obrazovky a navrhované funkcionality tak, aby byla plně využita funkčnost Microsoft Dynamics CRM. Specifikace byla tvořena společně s klientem v nástroji Enterprise Architect, kde se následně evidovaly i všechny dodatečné změny a technický design.

Druhou fází projektu po odsouhlasení fáze analýzy byl vývoj. Fáze vývoje začala počátkem roku 2015. Vzhledem k rozsáhlosti a časovému plánu vývoje byly ve společném harmonogramu dohodnuté kontrolní body kvality (KBK) jako prezentace vyvinutých funkcí a posunu ve vývoji a odsouhlasení si již vyvinutých částí. Tyto prezentace nám poskytly zpětnou vazbu od klienta a klientovi jistotu, že se blížíme ke společnému cíli.

Nedílnou a jednou z nejtěžších částí projektu byla samotná migrace dat ze stávajících systémů a systémů CBS do CRM. Příprava migračních pravidel, implementace a následně testování probíhalo během fáze vývoje až po samotnou finální migraci. Testování probíhalo v měsíčních intervalech během roku 2015 až do března roku 2016. Finální počet migrovaných dat do CRM byl 178 milionů záznamů. Fáze vývoje byla ukončena v březnu 2015.

Po fázi vývoje následovala fáze testování, která předcházela SIT a UAT testování. Jednotlivé testy probíhaly podle předem dohodnutých exekučních plánů testování a prostřednictvím testovacích scénářů, které byly pro fázi SIT připravovány v naší režii a pro fázi UAT v režii klienta. Během této fáze probíhala také školení školitelů a příprava projektové dokumentace jako např. provozní dokumentace, instalační příručka, uživatelská dokumentace a další.

Po finalizaci testování došlo k nasazení řešení do produkčního prostředí a spuštění společně s celým programem CBS v březnu 2016.



Dosáhli jsme významných benefitů

1. Nasazení CRM poskytlo společnosti platformu pro další rozvoj systému. Microsoft Dynamics CRM byla vybrána společností ČMSS jako strategická platforma pro rozvoj CRM „related“ agend.
2. Koncovým uživatelům přineslo nasazení CRM intuitivní a přehledné uživatelské rozhraní ve stylu Microsoft Office produktů. Systémem se zajistil lepší komfort a jednodušší uživatelská adopce.
3. Uživatelé v CRM vidí agregovaná data z více systémů ČMSS, které by jinak obtížně zobrazovali.
4. CRM nahradilo ve společnosti ČMSS některé mini-agendy, které byly evidovány dříve v souborech Microsoft Excel. Jedná se např. o pomocné evidence, jako jsou např. kontroly na obchodní zástupce. ČMSS tak získalo aplikační podporu na tyto evidenční mini-agendy.
5. ČMSS získala 360–stupňový pohled na své klient-ské zákazníky prostřednictvím jediné platformy, což bude z dlouhodobého hlediska vést ke snížení nákladů na softwarové řešení.



Použité technologie

CRM ve společnosti ČMSS bylo implementováno ve verzi CRM 2011, protože tato verze byla poslední a dostupná v čase analýzy.

V projektu byly použity následující produkty a technologie:

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



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.cz

+420 606 029 050
mail@millennium.cz