

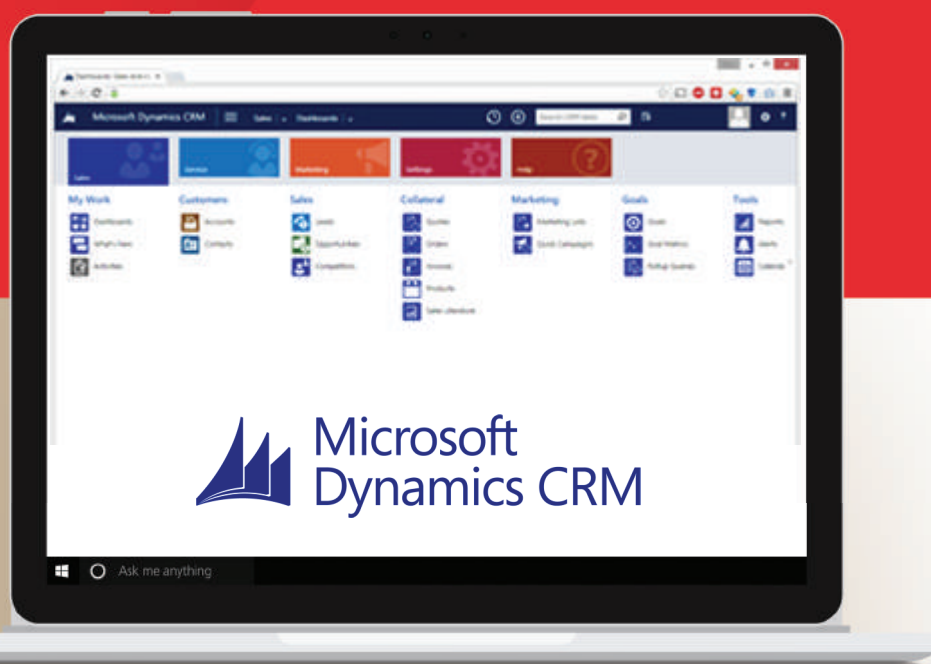
ČSOB: Upgrade systému Microsoft Dynamics CRM

Jak jsme společnosti ČSOB
zefektivnili práci s firemními klienty



Celý projekt začal v srpnu,
přičemž 70% funkcionalit měla banka
k dispozici pro vybranou skupinu uživatelů
již v prosinci 2015.

Po absolvování akceptačních testů během
února 2016 bylo řešení plně
implementováno a připraveno k používání
zaměstnanci banky.



Koncový zákazník

Československá obchodná banka, a.s.

Řešení

Aktualizací CRM systému a implementací nových funkcionalit získala ČSOB flexibilní platformu pro další rozvoj systému, která poskytuje 360–stupňový pohled na své zákazníky.

Profil klienta

Československá obchodná banka (ČSOB) je přední slovenskou bankou s více než 50 letou tradicí. Vyniká širokým portfoliem produktů a služeb, které poskytuje retail klientům, malým a středním podnikatelům, korporátním firmám a klientům privátního bankovníctví.

Od července 2009 je právním nástupcem Istrobanky.

Výchozí situace

Zaměstnanci Československej obchodnej banky přicházejí na denní bázi do styku s klientskými daty. Tyto data jsou zpracovávána pomocí nástroje RM Tool, jak banka obecně označuje svůj původní CRM systém postavený na platformě Microsoft Dynamics CRM 2011.

Využívané řešení však postupem času přestalo splňovat náročné požadavky banky a docházelo tak k postupnému a nenávratnému zastarávání systému. Jelikož však byla banka s řešením pro řízení vztahů se zákazníky od Microsoftu spokojena, rozhodla se upgradovat systém na nejnovější verzi – Microsoft Dynamics CRM 2015.



Cíle projektu

Během úvodních setkání s ČSOB byly dohodnuty následující cíle:

- zvýšit kvalitu managementu obchodního portfolia poskytnutím přístupu ke všem potřebným informacím, nacházejícím se na jednom místě;
- zabezpečit podnikovou mobilitu v podobě přístupu do CRM systému odkudkoliv, pomocí smartphonu či tabletu;
- implementovat novou funkcionalitu na schvalování žádostí o cenové výjimky na bankovní produkty;
- zvýšit produktivitu zaměstnanců zredukováním času stráveného nadbytečnou administrativní prací, která může být automatizována;
- podpořit manažerské rozhodování na základě vždy aktuálních informací;
- snížit nároky na provádění budoucích požadavků banky do CRM systému;
- možnost upravovat procesy a pracovní postupy vybranými zaměstnanci;
- získat intuitivní a uživatelsky přívětivé prostředí.



Řešení

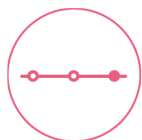
Základem řešení pro řízení vztahů s firemními klienty Československé obchodní banky je platforma Microsoft Dynamics 2015. Jde o systém, který umožňuje komplexní pohled na klienta a jeho obchodní portfolio. Microsoft Dynamics nabízí zároveň robustní platformu pro další rozvoj CRM funkcionalit, jakož i její integraci s jinými aplikacemi.

Vedle upgradu na nejnovější verzi CRM 2015 se pozornost zaměřovala i na úpravu ergonomie používání se systémem. Upravovaly se vzhledy používaných formulářů, zobrazení a reportů. Bylo provedeno čištění nevyužívaných entit a atributů, které byly nahrazeny, případně sjednoceny. Využívané entity prošly upgradem a na zlepšení pracovních procesů se zavedly nové entity a funkcionality.

Nejvýznamnější byla bezpochyby implementace nové funkcionality, jmenovitě komplexního procesu na žádání o cenové výjimky na produkty banky. Nová část aplikace umožňuje uživatelům v rámci řešení obsluhy firemní klientely přímo v CRM zadat všechny typy cenových výjimek a procesně je zpracovat – schválit.

Uživatelé také ocení nativní integraci aplikace s programem Microsoft Outlook, která jim umožňuje plánovat svou pracovní agendu ve známém prostředí a zároveň mít údaje kontextově propojeny s příslušnými záznamy v CRM.

V neposlední řadě je pro banku velkým přínosem mobilita řešení – zaměstnanci mohou po přechodu na nově implementovanou verzi přistupovat do CRM systému prostřednictvím mobilních zařízení, což dosud nebylo umožněno. Zaměstnanci banky tak mají možnost přistupovat odkudkoliv ke všem potřebným informacím, jakož i schvalovat cenové výjimky.



Průběh projektu

Celý projekt začal v srpnu, přičemž 70% funkcionalit měla banka k dispozici pro vybranou skupinu uživatelů již v prosinci 2015.

Srpen – září 2015

V úvodní fázi jsme důkladně zanalyzovali již existující prostředí Microsoft Dynamics CRM 2011. Vedle analýzy jsme zrealizovali i sadu workshopů, během kterých jsme s klientem do hloubky procházeli stávající funkcionalitu, technické části řešení a spolu jsme definovali ohraničení projektu, jakož i harmonogram, který upřesňoval termín dodání.

Zaměstnancům banky byly kvůli výrazným změnám v prostředí jednotlivých verzí předvedeny rozdíly v designu a funkcionalitě. Díky takovému přístupu získali zaměstnanci banky lepší přehled o možnostech využívání nového CRM systému ještě před jeho provedením.

Velký důraz byl zároveň kladen na definování požadavků k nové funkcionalitě, která umožňovala schvalování žádostí o cenové výjimky na bankovní produkty. Tyto byly dosud řešené formou e-mailů.

Září 2015 – leden 2016

Výsledkem hloubkové analýzy byla funkční specifikace projektu, která nesla název Solution blueprint. Specifikace obsahovala všechny dohodnuté a směrodatné informace, na základě kterých jsme realizovali implementační fázi po dobu následujících 6 měsíců. Součástí zadání byla migrace, konsolidace a transformace dat ze staré verze systému do nového RM Toolu.

Během celého trvání projektu jsme se s klientem aktivně setkávali. Cílem bylo získat informace k tvorbě tzv. prototypu řešení, na jehož základě jsme mohli bance rychle a názorně ukázat výsledný produkt projektu. Další setkání byla orientována na prezentaci průběžných výsledků implementace, což umožnilo plné přizpůsobení CRM systému požadavkům a představám klienta.

V tomto období proběhlo zaškolení klíčových uživatelů ze strany banky, kteří byli dále zodpovědní za zaškolení koncových uživatelů nového CRM systému.



Dosáhli jsme významných benefitů

1. ČSOB získala flexibilní platformu pro další rozvoj systému, která poskytuje 360–stupňový pohled na své zákazníky.
2. Nová funkcionalita na schvalování žádostí o cenové výjimky výrazně zefektivnila celý proces jejich zpracování a obsluhy zákazníků.
3. Banka získala díky mobilnímu řešení možnost přistupovat do CRM systému prostřednictvím tabletu či smartphonu, čímž získala nepřetržitý přístup k důležitým informacím odkudkoliv.
4. Management získává vždy aktuální přehled o denní agendě svých zaměstnanců a nevyřízených úkolech ve stanoveném termínu (tzv. Task management).
5. Přehledné zobrazení informací prostřednictvím operativního reportingu a možnost jeho přizpůsobení jednotlivým zaměstnancům na základě pracovní pozice zjednodušilo celý proces rozhodování se.

Únor 2016

Během celého měsíce probíhaly akceptační testy, na základě kterých se finálně akceptovala nová verze Microsoft Dynamics CRM 2015.

Březen 2016

Řešení bylo dne 7. března 2016 odevzdané klientovi, který mohl okamžitě využívat benefity nové verze CRM systému. Bance byla poskytnuta dvoutýdenní nepřetržitá podpora.

Aktuálně s bankou probíhají jednání o možnosti rozvoje nových funkcionalit. Jeho součástí má být integrace všech systémů a aplikací, které banka aktivně využívá k výkonu svých pracovních úkonů. Ukončení integračního procesu je stanoveno na březen 2017.



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