

# CRM systém pro Erste Private Banking

---

Jak jsme největší komerční bance pomohli zefektivnit obsluhu privátních klientů



Privátní bankovníctví, Erste Private Banking, řídí vztahy s klienty již na vyšší úrovni s novou aplikací CRM Microsoft Dynamics. Tato novinka umožňuje bankéřům zaznamenávat kompletní informace o práci s klientem, jakými jsou zápisy ze schůzek, přehled jeho aktivit či pořádání akcí. Také přináší komplexní pohled na klienta a jeho péči a pomůže Erste Private Banking nadále zlepšovat vzájemnou spolupráci a vztahy se svými klienty.

**Jakub Baláž**

projektový manažer  
Erste Private Banking

## Výchozí situace

Před nasazením CRM systému nemělo privátní bankovníctví, Erste Private Banking, jednotný systém, který by sloužil pro komunikaci mezi zaměstnanci či s klienty. Důležité dokumenty byly distribuovány prostřednictvím různých aplikací, systémů nebo přes e-mail. Jednotlivé komunikační nástroje nebyly navzájem propojeny, což značně omezovalo rychlý přenos informací. Údaje o klientech se zaznamenávaly do Excel tabulek, což stejně zpomalovalo pracovní procesy. Vzhledem k tomu, že ani obchodní aktivity nebyly jednotně řízené, se vedení v Erste Private Banking rozhodlo pro nasazení nového řešení, které by pomohlo zlepšit aktuální situaci.

## Cíle projektu

S cílem zvýšit rychlost a kvalitu obsluhy klientů z oblasti privátního bankovníctví jsme u zákazníka implementovali moderní CRM systém. **Mezi hlavní cíle patřilo:**

- dodání centralizovaného systému, ve kterém by byly všechny údaje o klientech na jednom místě;
- zvýšení produktivity privátních bankéřů při obsluze klientů;
- synchronizace byznys komunikace;
- zkvalitnění zákaznických služeb;
- jednodušší správa obchodních aktivit;
- přístup k důležitým datům kdykoliv a pomocí jakéhokoliv zařízení;
- zajištění bezpečnosti dat.

## Profil zákazníka



Službu **Erste Private Banking** na Slovensku poskytuje Slovenská spořitelna, která je největší univerzální komerční bankou na Slovensku. Erste Private Banking je přední správce aktiv ve střední a východní Evropě a největší svého druhu v Rakousku. Specializuje se na privátních klientů, poskytuje mezinárodní privátní bankovníctví, řízení investic a makléřské služby. Služby Erste Private Banking využívají klienti, kteří mají zájem o dlouhodobé zhodnocení finančních prostředků a objem jejich majetku, který je určen k investování, má minimální výšku 200 tisíc eur.

Erste Group získala čtyři roky za sebou ocenění „Nejlepší privátní banka ve střední a východní Evropě“ od odborných časopisů The Banker a PWM. Vítěze vybrala porota složená z 15 profesionálů z privátního bankovníctví a správy majetku.

## Popis řešení

CRM řešení pro oblast privátního bankovníctví je postavené na platformě **Microsoft Dynamics CRM** a na pozadí integrované s ostatními systémy banky. Řešení je propojené s **Microsoft Outlook**, umožňuje synchronizaci byznys komunikace, úkolů a klientské karty s CRM systémem. Díky **360–stupňovému pohledu** na klienta mají privátní bankéři lepší přehled o všech obchodních aktivitách. Mobilita řešení umožňuje reagovat na potřeby klientů banky kdykoliv a z kteréhokoliv zařízení. Řešení bylo nasazeno pomocí agilní metodiky. CRM systém využívají nejen privátní bankéři, ale i podpora prodeje a back office tým.



## Díky dodanému řešení získal zákazník tyto benefity

1. Řešení poskytující 360–stupňový pohled na klientské data.
2. Systém je dostupný kdykoliv a z kteréhokoliv zařízení.
3. Karta klienta obsahující všechny důležité informace o klientech, jejich investiční historii či o aktuálním stavu na investičním trhu.
4. Zoptimalizování customer–related procesů v oblasti privátního bankovníctví.
5. Přístup k údajům nejen přes CRM řešení, ale také díky integraci na Microsoft Outlook i přímo z e–mailové komunikace.
6. Notifikace týkající se naplánovaných setkání s klienty či rozpracovaných aktivit.
7. Integrace s jinými interními bankovními systémy a úložiště klientských dat.
8. Zaznamenávání zápisů ze setkání a plánování dalších aktivit.
9. Možnost využívat různé marketingové funkcionality.

## Použité technologie



## Zaujalo vás řešení?

Pokud máte zájem dozvědět se více o našich řešeních, neváhejte nás kontaktovat ještě dnes.

Projdeme si vaše požadavky a připravíme nejvhodnější řešení pro vaši společnost.

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

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

+420 606 029 050

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)