

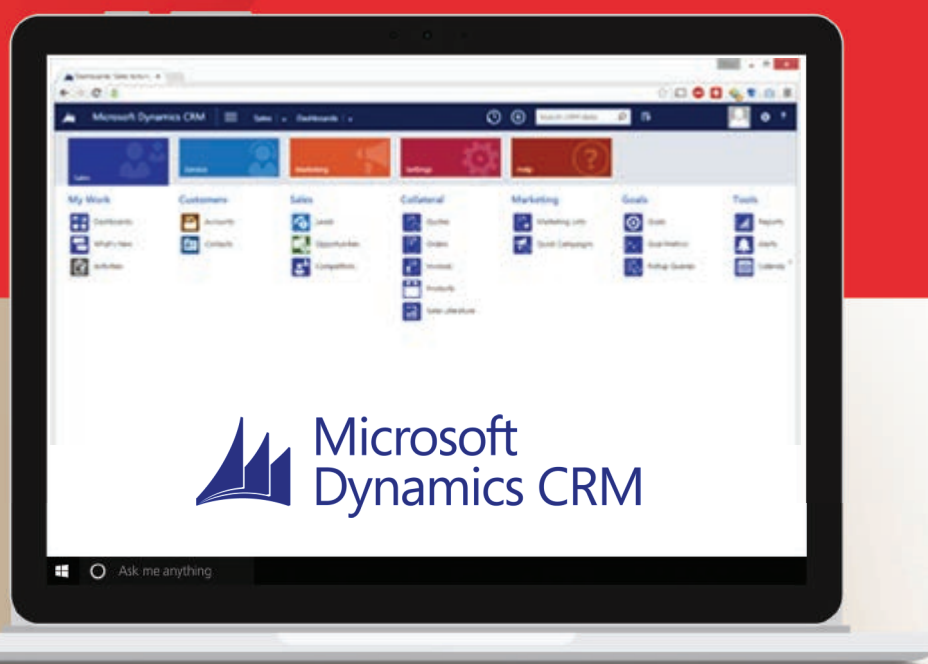
ČSOB: Upgrade systému Microsoft Dynamics CRM

Ako sme spoločnosti ČSOB
zefektívnilu prácu s firemnými klientmi



Celý projekt začal v auguste,
pričom 70% funkcionalít mala banka
k dispozícii pre vybranú skupinu používateľov
už v decembri 2015.

Po absolvovaní akceptačných testov počas
mesiaca február 2016 bolo riešenie plne
implementované a pripravené
na používanie zamestnancami
banky.



Koncový zákazník

Československá obchodná banka, a.s.

Riešenie

Aktualizáciou CRM systému a implementáciou nových funkcií získala ČSOB flexibilnú platformu pre ďalší rozvoj systému, ktorá poskytuje 360-stupňový pohľad na svojich zákazníkov.

Profil klienta

Československá obchodná banka (ČSOB) je poprednou slovenskou bankou s vyše 50-ročnou tradíciou. Vyniká širokým portfóliom produktov a služieb, ktoré poskytuje retail klientom, malým a stredným podnikateľom, korporátnym firmám, ako aj klientom privátneho bankovníctva.

Od júla 2009 je právnym nástupcom Istrobanky.

Východisková situácia

Zamestnanci Československej obchodnej banky prichádzajú na dennej báze do styku s klientskymi dátami. Tieto sú spracovávané pomocou nástroja RM Tool, ako banka vo všeobecnosti označuje svoj CRM systém, pôvodne postavený na platforme Microsoft Dynamics CRM 2011.

Využívané riešenie však postupom času prestalo spĺňať náročné požiadavky banky a dochádzalo tak k postupnému a nezvratiteľnému zastarávaniu systému. Nakoľko však bola banka s riešením na riadenie vzťahov so zákazníkmi od Microsoftu spokojná, rozhodla sa upgradovať systém na najnovšiu verziu - Microsoft Dynamics CRM 2015.



Ciele projektu

Počas úvodných stretnutí s ČSOB boli dohodnuté nasledovné ciele:

- zvýšenie kvality manažmentu obchodného portfólia vďaka prístupu ku všetkým relevantným dátam na jednom mieste;
- zabezpečenie podnikovej mobility v podobe prístupu do CRM systému prostredníctvom mobilného zariadenia;
- zavedenie novej funkcionality na schvaľovanie žiadostí o cenové výnimky na produkty banky;
- zvýšenie produktivity zamestnancov zredukovaním času straveného zbytočnou administratívnou prácou, ktorá môže byť automatizovaná;
- podpora manažérskeho rozhodovania na základe vždy aktuálnych informácií;
- zníženie nárokov na implementovanie budúcich požiadaviek banky do CRM systému a jeho celková flexibilita;
- možnosť upravovať procesy a pracovné postupy vybranými zamestnancami;
- intuitívne a používateľsky prívetivé prostredie.



Riešenie

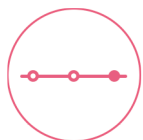
Základom riešenia pre riadenie vzťahov s firemnými klientmi Československej obchodnej banky je platforma Microsoft Dynamics 2015. Ide o systém, ktorý umožňuje komplexný pohľad na klienta a zároveň ponúka robustnú platformu pre ďalší rozvoj CRM funkcionality, ako aj jej integráciu s inými aplikáciami.

Popri uprade na najnovšiu verziu sa pozornosť zameriavala aj na úpravu ergonómie používania – upravovali sa vzhľady využívaných formulárov, zobrazení a entít. Po zanalyzovaní boli nevyužívané entity nahradené, využívané prešli upgradom a na zlepšenie pracovných procesov sa zaviedli nové entity a funkcionality.

Najvýznamnejšou bola bezpochyby implementácia novej funkcionality, menovite komplexného procesu na žiadanie o cenové výnimky na produkty banky. Nová aplikácia umožňuje používateľom v rámci riešenia obsluhy firemnej klientely priamo v CRM zadať všetky typy cenových výnimiek a procesne ich spracovať – schváliť.

Používatelia taktiež ocenia natívnu integráciu aplikácie s programom Outlook, ktorá im umožňuje plánovať svoju pracovnú agendu v známom prostredí a zároveň mať údaje kontextovo prepojené s príslušnými záznamami v CRM.

Veľký prínos pre banku predstavuje mobilita riešenia – zamestnanci môžu po prechode na novo implementovanú verziu pristupovať do CRM systému prostredníctvom mobilných zariadení, čo doposiaľ nebolo možné. Zamestnanci banky tak majú možnosť pristupovať ku všetkým potrebným informáciám, ako aj schvaľovať cenové výnimky odkiaľkoľvek.



Priebeh projektu

Celý projekt začal v auguste, pričom 70% funkcionalít mala banka k dispozícii pre vybranú skupinu používateľov už v decembri 2015.

August – september 2015

V úvodnej fáze sme dôkladne zanalyzovali už existujúce prostredie Microsoft Dynamics CRM 2011. Popri analýze sme zrealizovali aj sadu workshopov, počas ktorých sme s klientom do hĺbky prechádzali existujúce funkcionality, technické časti riešenia a spolu sme zdefinovali ohraničenie projektu, ako i harmonogram, ktorý upresňoval termín dodania.

Zamestnancom banky boli kvôli výrazným zmenám v prostredí jednotlivých verzii predvedené rozdiely v dizajne a funkcionalite. Vďaka takémuto prístupu získali zamestnanci banky lepší prehľad o možnostiach využívania nového CRM systému ešte pred jeho implementovaním.

Veľký dôraz bol zároveň kladený na zdefinovanie požiadaviek k novej funkcionalite, ktorá umožňovala schvaľovanie žiadostí o cenové výnimky na bankové produkty. Tieto boli doposiaľ riešenie formou e-mailov.

September 2015 – Január 2016

Výsledkom hĺbkovej analýzy bola funkčná špecifikácia projektu, ktorá niesla názov Solution blueprint. Špecifikácia obsahovala všetky dohodnuté a smerodajné informácie, na základe ktorých sme realizovali implementačnú fázu po dobu nasledujúcich 6 mesiacov. Súčasťou zadania bola migrácia, konsolidácia a transformácia dát zo starej verzie systému do nového RM Tool.

Počas celého trvania projektu sme sa s klientom aktívne stretávali. Cieľom bolo získať informácie k tvorbe tzv. prototypu riešenia, na základe ktorého sme mohli banke rýchlo a názorne ukázať výsledný produkt projektu. Ďalšie stretnutia boli orientované na prezentáciu priebežných výsledkov implementácie, čo umožnilo plné prispôbenie CRM systému požiadavkám a predstavám klienta.

V tomto období prebehlo zaškolenie kľúčových používateľov zo strany banky, ktorí boli ďalej zodpovední za zaškolenia koncových používateľov nového CRM systému.



Dosiahli sme významné benefity

1. ČSOB získala flexibilnú platformu pre ďalší rozvoj systému, ktorá banke poskytuje 360-stupňový pohľad na svojich zákazníkov.
2. Nová funkcionalita na schvaľovanie žiadostí o cenové výnimky výrazne zefektívnila celý proces ich spracovania.
3. Vďaka mobilnému riešeniu získala banka možnosť prístupovať do CRM systému pomocou mobilného zariadenia či tabletu, čo jej umožňuje nepretržitý prístup k dôležitým informáciám odkiaľkoľvek.
4. Manažment získal vždy aktuálny prehľad o dennej agende svojich zamestnancov a nevybavených úlohách v stanovenom termíne (task management).
5. Prehľadné zobrazenie informácií prostredníctvom operatívneho reportingu a možnosť jeho prispôbenia jednotlivým zamestnancom na základe pracovnej pozície zjednodušil celý proces rozhodovania sa.

Február 2016

Počas celého mesiaca prebiehali akceptačné testy, na základe ktorých sa finálne akceptovala nová verzia Microsoft Dynamics CRM 2015.

Marec 2016

Riešenie bolo dňa 7. marca 2016 odovzdané klientovi, ktorý mohol okamžite využívať benefity novej verzie CRM systému. Banke bol poskytnutá dvojtýždňová nepretržitá podpora.

Aktuálne s bankou prebiehajú rokovania o možnosti rozvoja nových funkcionalít. Jeho súčasťou má byť integrácia všetkých systémov a aplikácií, ktoré banka aktívne využíva na výkon svojich pracovných úloh. Ukončenie integračného procesu je stanovené na marec 2017.



Naše ocenenia

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, spol. s r. o.

Plynárenská 7/C
821 09 Bratislava

www.millennium.sk

+421 2 59 100 300
mail@millennium.sk