

# CRM systém pre Erste Private Banking

---

Ako sme najväčšej komerčnej banke pomohli zefektívniť obsluhu privátnych klientov



Privátne bankovníctvo, Erste Private Banking, riadi vzťahy s klientmi už na vyššej úrovni s novou aplikáciou CRM Microsoft Dynamics. Táto novinka umožňuje bankárom zaznamenávať kompletne informácie o práci s klientom, akými sú zápisy zo stretnutí, prehľad o jeho aktivitách či organizovanie podujatí. Taktiež prináša komplexný pohľad na klienta a jeho starostlivosť a pomôže Erste Private Banking naďalej zlepšovať vzájomnú spoluprácu a vzťahy so svojimi klientmi.

**Jakub Baláž**

projektový manažér  
Erste Private Banking

## Východisková situácia

Pred nasadením CRM systému nemalo privátne bankovníctvo, Erste Private Banking, jednotný systém, ktorý by slúžil na komunikáciu medzi zamestnancami či s klientmi. Dôležité dokumenty boli distribuované prostredníctvom rozličných aplikácií, systémov alebo cez e-mail. Jednotlivé komunikačné nástroje neboli navzájom prepojené, čo značne obmedzovalo rýchlosť prenosu informácií. Údaje o klientoch sa zaznamenávali do Excel tabuliek, čo tak isto spomaľovalo pracovné procesy. Vzhľadom na to, že ani obchodné aktivity neboli jednotne riadené, sa vedenie v Erste Private Banking rozhodlo pre nasadenie nového riešenia, ktoré by pomohlo zlepšiť aktuálnu situáciu.

## Ciele projektu

S cieľom zvýšiť rýchlosť a kvalitu obsluhy klientov z oblasti privátneho bankovníctva sme u zákazníka implementovali moderný CRM systém. **Medzi hlavné ciele projektu patrili:**

- dodanie centralizovaného systému, v ktorom by boli všetky údaje o klientoch na jednom mieste;
- zvýšenie produktivity privátnych bankárov pri obsluhu klientov;
- synchronizáciu biznis komunikácie;
- skvalitnenie zákazníckych služieb;
- jednoduchšie manažovanie obchodných aktivít;
- prístup k dôležitým údajom kedykoľvek a pomocou ktoréhokoľvek zariadenia;
- zaistenie bezpečnosti dát.

## Profil zákazníka



Službu **Erste Private Banking** na Slovensku poskytuje Slovenská sporiteľňa, ktorá je najväčšou univerzálnou komerčnou bankou na Slovensku. Erste Private Banking je popredný správca aktív v strednej a vo východnej Európe a najväčší svojho druhu v Rakúsku. Špecializuje sa na privátnych klientov, poskytuje medzinárodné privátne bankovníctvo, riadenie investícií a maklérske služby. Služby Erste Private Banking využívajú klienti, ktorí majú záujem o dlhodobé zhodnotenie finančných prostriedkov a objem ich majetku, ktorý je určený na investovanie, má minimálnu výšku 200-tisíc eur.

Erste Group získala štyri roky za sebou ocenenie „Najlepšia privátna banka v strednej a východnej Európe“ od odborných časopisov The Banker a PWM. Víťaza vybrala porota zložená z 15 profesionálov z privátneho bankovníctva a správy majetku.

## Popis riešenia

CRM riešenie pre oblasť privátneho bankovníctva je postavené na platforme **Microsoft Dynamics CRM** a na pozadí integrované s ostatnými systémami banky. Riešenie je prepojené s **Microsoft Outlook**, umožňuje synchronizáciu biznis komunikácie, úloh a klientskej karty s CRM systémom. Vďaka **360-stupňovému pohľadu** na klienta majú privátni bankári lepší prehľad o všetkých obchodných aktivitách. Riešenie umožňuje reagovať na potreby klientov banky kedykoľvek a z ktoréhokoľvek zariadenia. CRM systém bol nasadený pomocou agilnej metodiky. Využívajú ho nielen privátni bankári, ale aj podpora predaja a back office tím.



## Nášmu zákazníkovi sme priniesli významné benefity

1. Riešenie poskytujúce 360-stupňový pohľad na klientske dáta.
2. Systém je dostupný kedykoľvek a z akéhokoľvek zariadenia.
3. Karta klienta obsahujúca všetky dôležité informácie o klientoch, ich investičnej histórii či o aktuálnom stave na investičnom trhu.
4. Zoptimalizovanie customer-related procesov v oblasti privátneho bankovníctva.
5. Prístup k údajom nielen cez CRM systém, ale tiež vďaka integrácii na Microsoft Outlook aj priamo z e-mailovej komunikácie.
6. Notifikácie týkajúce sa naplánovaných stretnutí s klientmi či rozpracovaných aktivít.
7. Integrácia s inými internými bankovými systémami a úložisko klientskych dát.
8. Zaznamenávanie zápisov zo stretnutí a plánovanie ďalších aktivít.
9. Možnosť využívať rozličné marketingové funkcionality.

## Použité technológie



## Zaujalo vás riešenie?

Ak máte záujem dozvedieť sa viac o našich riešeniach, neváhajte nás kontaktovať ešte dnes. Prejdeme si vaše požiadavky a pripravíme najvhodnejšie riešenie pre vašu spoločnosť.

**obchod@millennium.sk**  
www.millennium.sk  
+421 2 59 100 300

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, spol. s r. o.**  
Plynárenská 7/C  
821 09 Bratislava

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

+421 2 59 100 300  
[mail@millennium.sk](mailto:mail@millennium.sk)