

Essox: Upgrade systému Microsoft Dynamics CRM

Ako sme spoločnosti Essox
zvýšili kvalitu správy firemných klientov



Essox získal
modernejšiu a stabinejšiu
verziu Microsoft Dynamics CRM 2011,
čo mu značne skvalitnilo prácu s klientmi.
Vďaka upgradu môže s istotou riešiť všetky
ich požiadavky.

A laptop is shown at the bottom of the page, displaying the Microsoft Dynamics CRM logo on its screen. The logo features a blue stylized sail icon to the left of the text "Microsoft Dynamics CRM" in a blue, sans-serif font.

Microsoft
Dynamics CRM

Koncový zákazník

ESSOX s. r. o.

Riešenie

Upgrade CRM systému na novšiu verziu Microsoft Dynamics 2011 pomohlo zefektívniť prácu s informáciami o klientoch.

Profil klienta

Spoločnosť Essox, s. r. o. patrí medzi najvýznamnejších nebankových poskytovateľov finančných služieb v Českej republike. Na trhu pôsobí od roku 1993 a je súčasťou finančnej skupiny Komerčnej banky.

Svoje finančné služby ponúka najmä v oblasti spotrebného tovaru, automobilov či v oblasti bezúčelových pôžičiek. Zároveň je sprostredkovateľom pre rôzne druhy poistenia. Medzi klientov Essoxu patria primárne koneční spotrebitelia, teda segment B2C.

Východisková situácia

Komunikácia s konečnými zákazníkmi patrí v spoločnosti Essox k dennodennej náplni práce. Je preto nevyhnutné, aby kanál, na ktorom táto komunikácia prebieha, fungoval na najvyššej úrovni. Z tohto dôvodu sa spoločnosť rozhodla ísť cestou Microsoft Dynamics CRM riešenia.

Pôvodne implementované Microsoft Dynamics CRM 4.0 od spoločnosti Microsoft už bolo potrebné previesť na modernejšie riešenie, a teda spraviť celkový upgrade systému. V úzkom napojení na Microsoft Dynamics CRM, ako aj navšetky ďalšie aplikácie je platforma, na ktorej tieto aplikácie fungujú – BizTalk, ktorú klient tiež požadoval upraviť na vyššiu verziu.

Vzhľadom na skúsenosti spoločnosti Millennium s Microsoft Dynamics CRM riešeniami a na referencie od Microsoftu ako partnera Millennia sa naša spoločnosť stala dodávateľom spoločnosti Essox pre tento projekt.



Ciele projektu

Ako hlavné ciele projektu boli stanovené:

- upgrade staršieho Microsoft Dynamics CRM 4.0 na novšiu verziu Microsoft Dynamics CRM 2011;
- upgrade BizTalk platformy na BizTalk 2013;
- zachovanie funkcionality z predošlého CRM, prípadne prídanie nových funkcionalít.;
- zabezpečenie vyššej stability systému, vzhľadom na jeho neustále využívanie.



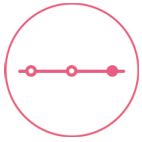
Riešenie

Upgrade CRM systému sme postavili na aktuálnom Microsoft Dynamics CRM 2011, ktoré pre efektívnejší kontakt so zákazníkmi prináša možnosti v oblasti Predaja, Marketingu, Služieb a Social. Ide o webovú aplikáciu založenú na platforme .NET, pričom môže byť maximálne customizovateľná podľa potrieb klienta.



Microsoft BizTalk server 2013 je nástroj využívaný k integrácii rôznych biznisových aplikácií do jedného funkčného systému. Rovnako poskytuje automatizáciu procesov, zabezpečuje komunikáciu medzi oddeleniami či monitoruje podnikové aktivity. Ako databázový systém poslúžil Microsoft SQL server 2012.





Priebeh projektu

Projekt bol sčasti realizovaný agilným prístupom, s klientom sme sa stretávali pomerne intenzívne. Na stretnutiach sme analyzovali časti predošlého CRM, komunikovali o návrhoch nového riešenia, o úpravách, ako aj o konečnom schválení jednotlivých fáz.

Stretnutia boli usporiadané vo forme workshopov, na ktorých sme riešili aj jednotlivé funkcionality CRM systému. Tento intenzívny a interaktívny prístup veľmi dopomohol k rýchlemu a efektívnemu riešeniu všetkých otvorených otázok. Veľkým pozitívom spolupráce bola už existujúca skúsenosť Millennia so staršou verziou Microsoft Dynamics CRM 4.0, ako aj to, že Essox presne vedel, ako má upgrade vyzerat'.

Vzhľadom na agilný prístup sa jednotlivé fázy prelínali a prechádzali plynulo jedna do druhej. Možno však povedat', že fáza samotného vývoja trvala štyri mesiace. Následne došlo k implementácii a akceptácii odovzdanej časti riešenia zo strany klienta. Podobným smerom prebiehal aj upgrade systému BizTalk 2013, ktorý mal na starosti náš český partner Microsoft.

Projekt bol na želanie zákazníka rozdelený na dve etapy. Prvá fáza prebiehala od mája do októbra 2013, druhá fáza nadviazala na prvú začiatkom apríla 2014 a rollout prebehol počas decembra 2014.

Hoci projekt mal byť iba technologický upgrade, museli sme optimalizovat' funkčnosť všetkých customizácií produktu Microsoft Dynamics CRM, ktoré boli už technologicky nevyhovujúce a zastarané.



Pre Essox sme dosiahli významné benefity

1. Essox získal modernejšiu a stabilnejšiu verziu Microsoft Dynamics CRM 2011 riešenia, čo mu značne skvalitní prácu so svojimi klientmi. S istotou bude môcť komunikovat' a riešiť všetky ich požiadavky.
2. Essoxu sme pomohli zefektívniť prácu s informáciami o klientoch, čo mu zvýši dôveryhodnosť tak u súčasných, ako aj u potenciálnych klientov.
3. Upgrade na BizTalk 2013 priniesol aktualizovanú platformu, ktorá integruje podnikové aplikácie. Budú tak môcť medzi sebou jednoduchšie komunikovat' a práca jednotlivých oddelení v Essoxe bude plynulejšia a produktivita vyššia.
4. Klient sa nemusel báť nového systému. Prezentácie, ktoré sme používateľom poskytli, zabezpečili plynulý prechod na Microsoft Dynamics CRM 2011.
5. Nové Microsoft Dynamics CRM 2011 prinieslo užívateľsky prijateľný a príjemný dizajn, čo zatraktívni prácu s týmto systémom.

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