

Slovenská sporiteľňa:

Microsoft Dynamics CRM pre správu klientov
zo segmentu malých a stredných podnikov

Ako sme **Slovenskej sporiteľni** uľahčili a zefektívnilu prácu
s klientmi **zo segmentu SME - už za 3 mesiace.**

Opäť sme bližšie k našim klientom!

Začiatkom júla 2014 sme vo firemných centrách Slovenskej sporiteľne v spolupráci so spoločnosťou Millennium, uviedli do života nový nástroj starostlivosti o firemných klientov - Microsoft Dynamics CRM. Celú prípravu a implementáciu do praxe sme zvládli v rekordne krátkom čase.

Aplikácia prináša veľa pozitív. Tie vidím najmä v zjednodušení práce s klientskymi dátami a v efektívnom riadení predajných aktivít a obchodných príležitostí firemných poradcov. Centralizácia dát o SME klientoch na trhu zároveň umožní transparentnejšiu komunikáciu (a zdieľanie informáciami) medzi obchodnými líniami banky, vrátane zapojenia produktových oddelení do starostlivosti o firemných klientov.

Peter Krutil

člen predstavenstva Slovenskej sporiteľne
zodpovedný za firemné bankovníctvo



Koncový zákazník

Slovenská sporiteľňa

Riešenie

Základom riešenia pre riadenie vzťahov s firemnými klientmi Slovenskej sporiteľne je platforma Microsoft Dynamics CRM 2013. Ide o systém, ktorý umožňuje komplexný pohľad na klienta a zároveň ponúka robustnú platformu pre ďalší rozvoj CRM funkcionalít ako aj jej integráciu s inými aplikáciami.

Profil zákazníka

Slovenská sporiteľňa je bankou s najdlhšou tradíciou sporiteľníctva na Slovensku, korene ktorého siahajú až do 19. storočia. V súčasnosti je s 2,4 milióna klientov **najväčšou komerčnou bankou na Slovensku**. Dlhodobo si udržuje vedúce postavenie v oblasti celkových aktív, vkladov, úverov obyvateľstvu, zároveň má najširšiu sieť obchodných miest a bankomatov. Svojim klientom poskytuje komplexnú škálu bankových produktov od bežných účtov cez termínované vklady, úvery, platobný styk až po služby elektronického bankovníctva či mobilné aplikácie. Je súčasťou medzinárodnej finančnej skupiny Erste Group Bank AG.

Svoje služby poskytuje tak retailovým, ako aj firemným klientom (malým a stredným podnikom, veľkým firmám, finančným a nebankovým subjektom, či organizáciám z verejného a neziskového sektora). **Perspektívnou a dynamicky sa rozvíjajúcou skupinou sú najmä klienti SME**. Banka preferuje aktívny individuálny prístup ku klientom založený na odbornom finančnom poradenstve a na vzájomnej dôvere.

Východisková situácia

Slovenská sporiteľňa má vo svojom portfóliu **viac ako 30 % firiem zo segmentu SME**. Klientске dáta, ako aj evidovanie vzťahu s nimi boli **spracovávané v rôznych systémoch**. Obsahovali informácie o finančnom portfóliu klientov, finančné ukazovatele pre úverové schvaľovanie, bankové produkty klienta a ďalšie dôležité informácie. **Dáta neboli dostupné na jednom mieste a informácie o vzťahu s klientmi boli spracovávané vo viacerých aplikáciách**.

V rámci skupiny Erste už **Microsoft Dynamics CRM** poznali a využívali jeho výhody. Aplikovaný bol pre prácu s veľkými korporátnymi klientmi. Aj na základe tejto skúsenosti sa Slovenská sporiteľňa rozhodla implementovať podobné riešenie v rámci banky pre segment SME.



Ciele projektu

- **vytvorenie a customizácia systému** pre evidenciu a správu klientov (vrátane histórie) v oblasti segmentu SME,
- **vytvorenie modulu, ktorý bude poskytovať prehľad príležitostí a aktivít** a možnosť riešiť ich s klientom,
- **vytvorenie modulu poskytujúceho ucelený obraz „toku“ príležitosti** od prvého kontaktu s klientom až po uzavretie zmluvy, resp. odmietnutie produktu (tzv. Sales Pipeline),
- **vysoká prehľadnosť a rýchla dostupnosť dát,**
- **integrácia aplikácie s Microsoft Outlook,**
- **vývoj, implementácia a spustenie riešenia v extrémne ambicióznom čase v porovnaní s podobnými projektmi – iba dva a pol mesiaca.**



Priebeh projektu

Projekt začal prípravnými fázami v polovici apríla 2014, kedy sme s bankou okrem iného realizovali aj prvé školenia o možnostiach Microsoft Dynamics CRM 2013. Na konci apríla sme mali uzavretú projektovú definíciu a projektový plán. Klient požadoval ukončenie a **implementáciu riešenia do produkčnej prevádzky k 1. júlu 2014**, čím sa pre celý projekt vytvoril časový rámec dva a pol mesiaca. Išlo o ambiciózný časový plán. Integrácia na systémy Slovenskej sporiteľne a nové funkcionality budú predmetom riešenia ďalšej fázy projektu.

Analýzu biznis požiadaviek a existujúcich zdrojov, ktorej výsledkom bola funkčná špecifikácia projektu, sme uzavreli koncom mája 2014. Nasledovala časť vývoja a implementácie riešenia, ktoré trvali do konca júna. V rámci vývoja sme banke predstavili tri prototypy systému. V polovici júna sme mali pripravené testovacie aj produkčné prostredie, ktoré zároveň slúžilo na školenia pre koncových používateľov. Počas tohto obdobia sa tiež realizovali akceptačné testy, bugfixing, testy migrácie a implementoval sa importovací tool. Etapa akceptácie a školení koncových užívateľov bola ukončená 27. júna 2014, pričom k samotnému roll-outu došlo 1. júla 2014.

Stabilizačná fáza projektu sa skončí po štyroch týždňoch od spustenia systému.

Riešenie

Základom riešenia pre riadenie vzťahov s firemnými klientmi Slovenskej sporiteľne je **platforma Microsoft Dynamics CRM 2013**. Ide o systém, ktorý umožňuje komplexný pohľad na klienta a zároveň ponúka robustnú platformu pre ďalší rozvoj CRM funkcionalít ako aj jej integráciu s inými aplikáciami.

Systém tvoria tri základné moduly: Predaj, Marketing a Služby. Štandardnou súčasťou Microsoft Dynamics CRM 2013 je súbor manažerských reportov využívajúcich komponent **SQL Server Reporting Services**, pričom pre potreby banky je možné vyvinúť špecifické výstupné zostavy. Microsoft Dynamics CRM 2013 takisto podporuje export dát do **formátu.xls**. Systém natívne umožňuje **obojsstranné prepojenie na e-mail server** prostredníctvom komponentu CRM E-mail Router a **diferencovaný prístup používateľov** systému k CRM dátam **prostredníctvom vopred definovaných bezpečnostných rolí**.

Nami vyvinuté riešenie je postavené na využití a následnej customizácii modulu Predaj v Microsoft Dynamics CRM 2013 s úplnou customizáciou „Karty klienta“, ktorá obsahuje všetky nevyhnutné finančné ukazovatele vrátane histórie.

Informácie o klientoch sú priebežne synchronizované s bankovým systémom FrontEnd, ktorý je primárnym nástrojom na zmenu údajov o klientoch.

Používatelia majú k dispozícii prednastavené role s konkrétnymi prístupmi - pre obchodníkov, account manažérov, riaditeľov firemných centier, či produktových manažérov. Dashboard im poskytuje aktuálny prehľad o tom, v akom stave sú všetky obchodné príležitosti, ako sa pracuje s klientmi, ktoré príležitosti sú otvorené, ktoré zatvorené a ako dlho sa daná vec rieši.



Dosiahli sme významné benefity

1. Slovenská sporiteľňa získala **vo veľmi krátkom čase plnohodnotné riešenie pre riadenie vzťahov s firemnými klientmi zo segmentu SME**. Pomohli sme tým výrazne zvýšiť efektivitu riadenia predaja, ako aj samotnej práce obchodníkov.
2. **Vyššia prehľadnosť dát** formou komplexného 360° pohľadu na zákazníka a rýchlejší prístup k nim dali Slovenskej sporiteľni väčší priestor na efektívnu komunikáciu tak vo vzťahu obchodník - klient, ako aj vo vzťahu obchodník - manažér. Zároveň sme zabezpečili uchovanie a efektívne zdieľanie všetkých dostupných informácií (vrátane histórie) aj pre prípady zastupovania jedného obchodníka iným.
3. **Spojením štandardného Microsoft Outlook s Microsoft Dynamics CRM 2013** a možnosťou ich synchronizácie sme používateľom značne zjednodušili tak plánovanie, ako aj samotné spracovanie aktivít a stretnutí s klientom. Táto integrácia zároveň zabezpečila hladký a jednoduchý prechod na novú aplikáciu.
4. Naše riešenie **umožňuje jednoduché vyhľadávanie, prehľadavérsúčasnýchajpotenciálnychklientov,zisťovanie stavu obchodných príležitostí a zoznam plánovaných a uskutočnených aktivít**. Vďaka automatickým dashboardom má používateľ na základe jednotlivých rolí prehľad o rozpracovaných klientoch z pohľadu lokálneho (firemné centrá) aj z pohľadu produktového (produktové portfólio).
5. Vďaka nášmu riešeniu sa podarilo zapojiť produktové útvary priamo do starostlivosti o firemného klienta, a to výrazným zjednodušením komunikácie medzi nimi a obchodnými útvarmi.

Naše ocenenia

12x

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 Collaboration and Content
Gold Application Development
Silver Mobility
Silver Customer Relationship Management
Silver Application Integration

Millennium, spol. s r. o.

Plynárenská 7/A
821 09 Bratislava

www.millennium.sk

+421 2 59 100 300
mail@millennium.sk