

Riešenie na manažovanie predaja lízingových produktov pre S Slovensko

Ako sme pomocou CRM systému zefektívnilí riadenie obchodných procesov

Profil zákazníka



S Slovensko, spol. s r. o., je lízingová spoločnosť, ktorá sa zameriava na financovanie agrosektora. Patrí medzi členov Asociácie lízingových spoločností Slovenskej republiky. Spoločnosť S Slovensko pôsobí na slovenskom trhu od roku 2001. Začínala ako dcérska spoločnosť menšej rakúskej banky Weinviertler Sparkasse so sídlom v oblasti Weinviertler. Momentálne je jej stopercentným vlastníkom je rakúska banka ERSTE Group Bank AG.

Východisková situácia

Spoločnosť S Slovensko mala pôvodne svoju infraštruktúru a systémy riešené výlučne ako on-premise. Zamestnanci spoločnosti zaznamenávali všetky informácie o zákazníkoch do Excel súborov a do ERP systému. V tomto systéme sa nachádzali aj údaje o obchodných vzťahoch či rozličné finančné dáta. V spoločnosti chýbal centrálny systém, kde by boli všetky tieto údaje uložené a zdieľané medzi zamestnancami.

Bolo potrebné vytvoriť jednotný nástroj pre riadenie celého predajného procesu lízingových produktov. Nevyhnutným krokom, pre ktorý sa spoločnosť rozhodla, bolo zjednotenie informácií o zákazníkoch z rôznych zdrojov do jedného centrálného systému. Neprehľadné množstvo Excel súborov bolo nahradené riešením, ktoré odbremenilo spoločnosť od zdĺhavej práce.

Okrem toho chcela spoločnosť posilniť obchodné činnosti aj pomocou marketingových aktivít, čo sa docielilo využitím mailingových kampaní.

Zdigitalizovanie obchodných procesov pomohlo zákazníkovi nahradit' zastaralé systémy, ktoré bránili k efektívnemu napredovaniu spoločnosti. Používateľmi nástroja sú zamestnanci S Slovensko, a to obchodný tím a tím back office.





Ciele projektu

Hlavným cieľom projektu bolo poskytnúť zákazníkovi nástroj na zlepšenie a zefektívnenie obchodného procesu. **Medzi najdôležitejšie ciele patrili:**

- implementácia cloudového riešenia Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (CRM);
- prispôsobenie CRM systému pre riadenie predaja lízingových produktov spoločnosti;
- zabezpečenie prístupu k relevantným údajom kedykoľvek a cez akékoľvek zariadenie;
- možnosť evidencie potenciálnych a existujúcich zákazníkov v rámci jedného systému;
- zefektívnenie manažovania obchodných príležitostí;
- zvýšenie podpory každodenných obchodných aktivít prostredníctvom mailingových kampaní.



Popis riešenia

Spoločnosť S Slovensko potrebovala prioritne zdigitalizovať riadenie predajného procesu lízingových produktov. Po zvážení mnohých výhod online riešenia sa rozhodla pre nasadenie **Microsoft Office 365 a Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (CRM)**. Vďaka 360–stupňovému pohľadu a karte zákazníka sú k dispozícii všetky smerodajné informácie o zákazníkoch.

CRM systém poskytuje používateľom aktuálny prehľad o lízingových zmluvách v agregovanej forme na základe pravidelného importu dát z ERP systému. Zároveň sa z ERP systému do CRM dostávajú kmeňové dáta zákazníkov a ich obchodných vzťahov, splátkové kalendáre, zábezpeky, pohľadávky, KPIs a ďalšie.

Systém ponúka aj viaceré typy notifikácií, ktoré sa automaticky zasielajú obchodníkovi (napr. inaktivita na príležitosti, pripomínanie ponuky a jej stavu, notifikácie o zmluvách či o ukončení zmluvy). Dostupnosť systému cez smart-phone či tablet sa zabezpečila prostredníctvom Microsoft CRM mobilnej aplikácie pre Android a iPhone.

Podstatnou súčasťou riešenia je aj ProMailChimp add-on, ktorý obchodný proces dopĺňa o marketingové aktivity. Ide najmä o jednoduché vytváranie a manažovanie mailingových kampaní. Vďaka prepojeniu ProMailChimp add-on na CRM systém sa celá kampaň vytvára v CRM prostredí. Všetky implementované funkcionality prispievajú k zefektívneniu obchodných aktivít, v súvislosti s tým sa očakáva úspora investícií.

Priebeh projektu

Celý projekt bol riadený agilnou metódou. Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement bol implementovaný v cloudovom prostredí Microsoft Azure.

Na základe požiadaviek zákazníka bol navrhnutý systém, ktorý zefektívnil riadenie obchodných procesov a podporil obchodné činnosti. Pre konzistenciu obchodného procesu bol zadaný jeden štandardný obchodný proces a flow úloh a stavov (od leadu – cez príležitosť – k uzavretiu zmluvy). Veľkú úlohu zohrával najmä jednotný proces prípravy, stavu a vyhodnocovania obchodných prípadov. V rámci projektu sa pristúpilo k zjednoteniu evidencie potenciálnych a existujúcich zákazníkov do jedného systému, kde boli nastavené aj pravidlá pridelenia potenciálnych zákazníkov zodpovedným členom obchodného tímu. Súčasťou projektu bolo aj prídanie funkcionality ProMailChimp k CRM systému.

Použité technológie



Nášmu zákazníkovi sme priniesli významné benefity

1. 360-stupňový pohľad na zákazníkov v rámci nového CRM online systému, ktorý poskytuje konsolidované a smerodajné údaje o zákazníkoch.
2. Karta zákazníka ponúka ucelený pohľad na všetky zákaznícke dáta, obsahuje základné údaje, ale aj dôležité informácie z dotazníkov a z terénu (napr. finančné údaje, obhospodarovaná pôda, predmety financovania, dotácie a agro-informácie a pod.).
3. Prístup k údajom odkiaľkoľvek a z akéhokoľvek zariadenia (mobilné zariadenie, tablet a iné).
4. Konzistentný prístup k riadeniu obchodného cyklu, úloh a k efektívnemu manažovaniu obchodných príležitostí.
5. Evidencia všetkých príležitostí na jednom mieste a v reálnom čase, sledovanie pipeline, rovnako ako jednotný proces manažovania, sledovanie stavu a vyhodnocovanie obchodných ponúk.
6. Manažérsky pohľad na fungovanie obchodných procesov a aktivít s možnosťou pokročilého reportingu, identifikácia možných problémov v rámci obchodných procesov či sledovanie nastavených kľúčových ukazovateľov.
7. Jednoduchá tvorba mailingových kampaní a ich efektívne manažovanie priamo z CRM.

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

+421 2 59 100 300
mail@millennium.sk