Reference: Československá obchodná banka, a.s.

Supplier: Millennium Services spol. s r. o.

Product: Microsoft Dynamics CRM

Field of activity
Finances, banks, insurance, taxes

Web pages
www.csob.sk

Turnover
Nezistené

Activity description

Initial situation before CRM deployment
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 nezvrátiteľnému 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.

CRM type
Sales management
Service management
Customer centre administration

Mobile application
Yes

CRM running environment
On own server

Server provision
I require provision

Number of CRM system users
More than 50 users

Budget for CRM
Over 40,000 €

Language versions
English

Implementation country
Slovakia

Connection to existing systems
complete information system, reporting

Porovnání CRM sytému
Hodnocení dodavatelů CRM
Aktuální novinky ze světa CRM.

Deployed solution

Počas úvodných stretnutí s ČSOB boli dohodnuté nasledovné ciele, ktoré sme implementáciou CRM riešenia dosiahli:

• 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.

Benefits after deployment

Pre ČSOB banku sme zabezpečili implementáciou najnovšej verzie Dynamics CRM 2015 nasledovné benefity:

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


Porovnání CRM sytému

Hodnocení dodavatelů CRM

Aktuální novinky ze světa CRM.