

## Referencia: Československá obchodná banka, a.s.

Dodávateľ: Millennium Services spol. s r. o.

Produkt: Microsoft Dynamics CRM

**Odbor podnikania**

Financie, banky, poistenie, dane

**Webové stránky**

www.csob.sk

**Obrat**

Nezistené

**Popis činnosti****Východisková situácia pred nasadením CRM**

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 nezvratiteľnému 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.

**Typ CRM**

Riadenie obchodu

Riadenie servisu

Správa zákazníckeho centra

**Mobilná aplikácia**

Áno

**Typ prevádzky CRM**

Na vlastnom serveri

**Dodanie servera**

Požadujem dodanie

**Počet používateľov CRM**

Viac ako 50 používateľov

**Rozpočet na CRM**

Viac ako 40 000 €

**Jazykové mutácie**

angličtina

**Krajina implementácie**

Slovensko

**Napojenie na existujúce systémy**

kompletný informačný systém, reporting



Porovnaní CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

## Nasadené riešenie

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.

## Prínosy po nasadení

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 funkcionality 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 zjednodušil celý proces rozhodovania sa.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.