

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.



Porovnaní CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.