Reference: Raiffeisenbank, a.s.

Supplier: LLP CRM s.r.o.

Product: Microsoft Dynamics 365

Field of activity
Finances, banks, insurance, taxes
Services

Web pages
www.rb.cz

Turnover
25 000 000 000 Kč

Activity description
Raiffeisenbank a. s. působí na českém trhu od roku 1993, ovšem samotné jméno Raiffeisen má ve světě už více než 140 letou tradici a pyšní se mnoha úspěchy. Podporuje navíc také řadu prospěšných aktivit na nebankovním poli.

Initial situation before CRM deployment
Tým obchodníků oddělení Treasury dříve čerpal klíčové informace pro sjednávání obchodů s klienty z celé řady informačních zdrojů banky, počínaje tabulkami MS Office Excel a databází klientů s podepsanou TMA (Treasury Master Agreement) v Lotus Notes konče. Aktuálnost, bezpečnost, ale i časová náročnost dohledání správné informace v těchto zdrojích byla nedostatečná a nevyhovující potřebám obchodníků, kteří vyžadovali přesné informace v průběhu telefonického hovoru s klientem. Management banky se proto rozhodl zavést jednotnou aplikaci pro správu stávajících i potenciálních klientů Treasury, jež bude všechny tyto klíčové informace pro sjednání obchodu obsahovat, zajistí vysoký stupeň zabezpečení, jakosti a dostupnosti klientských dat a omezí neefektivní a časově velmi náročné manuální kopírování klientských dat obchodníky z jedné aplikace do druhé. Vzdálenějším cílem bylo zavedení podpory konfirmací obchodů v internetovém bankovnictví a propojení báze klientů na telefonní subsystém v oddělení Treasury/Sales.

CRM type
Sales management
Marketing activities
Customer centre administration

Mobile application
No

CRM running environment
On own server

Server provision
I require provision

Number of CRM system users
More than 50 users

Budget for CRM
Over 1 mil. CZK

Language versions

Implementation country

Connection to existing systems
complete information system

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

Deployed solution

Obchodníkům dle přidělených uživatelských rolí aplikace zobrazuje příslušné informace o klientech a potenciálních klientech TMA, o jejich oprávněných osobách a platně uzavřených smlouvách. Řada pravidel a nastavených workflow procesů zajišťuje úplnost informací, brání vzniku duplicit a nekonzistenci dat. Implementace MS Dynamics CRM se zároveň stala pilotním projektem banky pro nasazení jednotné bankovní komunikační sběrnice IBM WebSphere Message Broker realizované společností Trask. LLP měla v rámci implementace řešení Microsoft Dynamics CRM jedinečnou příležitost využít této nové integrační vrstvy banky pro vybudování on-line rozhraní mezi Microsoft Dynamics CRM a ostatními bankovními systémy pro získávání informací o zůstatcích na účtech klientů, o zřízených limitech pro obchody, o oprávněných osobách klientů pro uzavírání obchodů. Tyto informace se nabízí nejen obchodníkům Treasury při sjednávání obchodů, ale prostřednictvím platformy i dalším bankovním aplikacím ke zpracování.

Benefits after deployment

Nejvýznamějšími přínosy implementace Microsoft Dynamics CRM v oddělení Treasury jsou bezesporu:
- významná úspora času pro obchodníky, kteří získají více prostoru pro obchodní činnosti a presales aktivity s vyšší přidanou hodnotou,
- úspora času pracovníků Back Office, který mohou věnovat kvalifikovanějším aktivitám, než je přepisování a kontrola ručně zadávaných dat,
- vysoké zabezpečení klientských dat proti svévolnému mazání a neomezenému nakládání s nimi,
- získání aktuální a v daném rozsahu úplné informace o klientovi Treasury v průběhu obchodního procesu v Treasury/ Sales bez závislosti na několikainstančním zásahu lidského faktoru,
- minimalizace rizika neúmyslné ztráty dat, úniku citlivých informací či uzavření obchodu s neoprávněnou osobou

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