

Reference: Českomoravská stavební spořitelna, a.s.

Dodavatel: Millennium Services spol. s r. o.

Produkt: Dynamics 365 (dříve Microsoft Dynamics CRM)

Obor podnikání

Finance, banky, pojištění, daně

Webové stránky<https://www.cmss.cz>**Obrat**

1 500 000 000 Kč a více

Popis činnosti**Výchozí situace před nasazením CRM**

Stavební spořitelna si jako platformu, která umožní postupný rozvoj systému, vybrala Microsoft Dynamics CRM. CRM je nově jedním ze základních systémů Českomoravské stavební spořitelny. Jeho návrh, implementace a nasazení probíhali v rámci velkého projektu náhrady všech hlavních bankovních systémů. První nasazení CRM systému řešilo agendy, které umožňovalo uspokojit obchodní potřeby společnosti ČMSS, stejně jako i efektivně obsluhovat klienty. Předchozí absence efektivního systému pro řízení vztahů se zákazníky umožnila zařazení Microsoft Dynamics CRM do projektu výměny bankovních systémů, který je označován jako „Program CBS“ (Core Banking Systém).

Typ CRMŘízení obchodu
Marketingové aktivity**Mobilní aplikace**

Ne

Typ provozu CRM

Na vlastním serveru

Dodání serveru

Požadují dodání

Počet uživatelů CRM

Více než 50 uživatelů

Rozpočet na CRM

Více než 1 milion Kč

Jazykové mutace

čeština

Země implementace

Česká republika

Napojení na stávající systémy

kompletní informační systém



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Nasazené řešení

Hlavní cíle implementace CRM systému do prostředí ČMSS:

- poskytnout koncovým uživatelům systému CRM data o osobách a produktech, pocházejících z jiných systémů společnosti v přehledném a konsolidovaném pohledu - tzv. 360° pohled;
- spravovat obsluhu klienta, tzv. správu stavu, podle definovaných pravidel a kritérií;
- spravovat regionální geografickou strukturu, podle které se zařazují klienti do obsluhy obchodním zástupcům;
- konsolidovat klientské údaje a tím unifikovat a deduplikovat data ze zdrojových systémů společnosti ČMSS;
- poskytnout podporu pro marketing umožněním evidencí marketingových kampaní s možností plánování a přípravy marketingových akcí,

Jednotlivé funkční části byly navrženy jako samostatné moduly CRM. Aplikace CRM je customizovaná tak, že obsahuje entity, pohledy a formuláře pro systém jako 360° pohledy a pak obsahuje moduly, které byly implementovány jako:

- správa stavu - modul, který řeší funkcionality týkající se obsluhy klienta nebo potencialních klientů (zájemců);
- správa oblastí - modul, který umožňuje evidenci regionálních oblastí a území a k nim přiřazených parametrů;
- klientská podání - modul evidence klientských podání, do kterých patří zejména stížnosti klientů ČMSS;
- číselníky - administrativní rozhraní pro správu číselníkových dat;
- nastavení - administrace nastavení systému CRM.

Velká část implementace byla zaměřena na integraci systému CRM. Integrace byla navržena dle definovaných patternů. Rozlišovali jsme integraci:

- Dávkovou - kde se jednalo o dávkový přenos dat, zjednodušeně ETL. Tato dávková integrace byla rozdělena na denní zpracování a tzv. NTO zpracování (Near To Online). Během dávkové integrace je denně zpracováváno okolo 150 milionů záznamů.
- Online - Online Integrace byla zabezpečena Webovými službami. Všechna volání webových služeb při implementaci CRM procházela přes Integrovanou platformu společnosti ČMSS, WAS ESB.

Přínosy po nasazení

1. ČMSS získala 360-stupňový pohled na své zákazníky prostřednictvím jediné platformy, což bude z dlouhodobého hlediska vést ke snížení nákladů na softwarové řešení. Nasazení CRM poskytlo společnosti platformu pro další rozvoj systému. Microsoft Dynamics CRM byla vybrána společností ČMSS jako strategická platforma pro rozvoj CRM „related“ agend.
2. Koncovým uživatelům přineslo nasazení CRM intuitivní a přehledné uživatelské rozhraní ve stylu Microsoft Office produktů. Systémem se zajistil lepší komfort a jednodušší uživatelská adopce.
3. Uživatelé v CRM vidí agregovaná data z více systémů ČMSS, které by jinak obtížně zobrazovali.
4. CRM nahradilo ve společnosti ČMSS některé mini-agendy, které byly evidovány dříve v souborech Microsoft Excel. Jedná se např. o pomocné evidence, jako jsou např. Kontroly na obchodní zástupce. ČMSS tak získalo aplikační podporu na tyto evidenční mini-agendy.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.