

## Reference: Raiffeisenbank, a.s.

Dodavatel: LLP CRM s.r.o.

Produkt: Dynamics 365 (dříve Microsoft Dynamics CRM)

**Obor podnikání**Finance, banky, pojištění, daně  
Služby**Webové stránky**

www.rb.cz

**Obrat**

25 000 000 000 Kč

**Popis činnosti**

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.

**Výchozí situace před nasazením CRM**

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 bankovníctví a propojení báze klientů na telefonní subsystém v oddělení Treasury/Sales.

**Typ CRM**Řízení obchodu  
Marketingové aktivity  
Správa zákaznického centra**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****Země implementace****Napojení na stávající systémy**

kompletní informační systém



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

## Nasazené řešení

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.

## Přínosy po nasazení

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 systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.