

# Zoom – Operační CRM v Komerční bance



## Výchozí stav

Komerční banka (KB), jedna z největších bank v České republice, prochází transformací svých informačních systémů. Jako základní kámen transformace se rozhodla výrazně posílit informační podporu řízení vztahu se zákazníkem (CRM), který banka vnímá jako jednu ze svých silných stránek a obchodních priorit.

Stávající systémová podpora byla uživatelsky komplikovaná a pracovník pro získání komplexní informace o portfoliu zákazníka a jeho obchodním potenciálu musel pracovat s více aplikacemi najednou. V nich musel složitě a neintuitivně dohledávat klíčové informace v rámci množství obrazovek pro jednotlivé produkty. Tento stav pracovníkům zabíral nejen mnoho času při jejich běžné práci, ale byl náročný i na zaškolování nových zaměstnanců.



## Cíle projektu

Komerční banka si pro nový CRM systém stanovila následující cíle:

- Vybudovat novou platformu, která se stane jednotným pracovním prostorem pro uživatele.
- Dodané řešení musí být intuitivní a návodné, bude provádět pracovníky celým obchodním a servisním procesem.
- Klíčové informace musí být rychle, na minimum kliků, dostupné tak, aby se pracovník mohl okamžitě zorientovat v aktuální situaci a potenciálu klienta a správně se rozhodnout.
- Systém zlepší nejen práci uživatelů, ale zvýší i rychlost dodávání inovací a změn pracovníkům KB.



## Řešení

Komerční banka si k dosažení svých cílů zvolila řešení postavené na platformě Microsoft Dynamics CRM od společnosti Unicorn. Týmy pracovaly společně formou agilního vývoje a budovaly řešení s vysokým důrazem na jednoduchost, intuitivnost a přínos pro uživatele. Vytvořily inovativní řešení zajišťující jednotný workspace a centrální CRM systém pro zefektivnění práce uživatelů distribuční sítě Komerční banky.

V prvním release řešení je nově zavedený systém integrován s existujícími systémy a datovými zdroji banky a připraven pro pracovníky front office (zejména bankovní poradce a pokladníky). Systém umožňuje přístup ke všem klientským informacím v úplně nových pohledech – od celkových přehledů do detailů maximálně na tři kliky, a to i díky informacím přinášeným analytickým CRM. Pracovníci front office získávají nástroj, který je pomocí jednoduché navigace a 360° pohledu na klienta provádí rychle a intuitivně přípravou na schůzku, obsluhou klienta a řízením follow up aktivit po schůzce. Klienti jsou tak rychleji a kvalitněji obslouženi a servisní události vedou k výrazně vyšší poradenské kvalitě a úspěšnosti prodeje dalších řešení banky.

Technické řešení je základním kamenem v transformačním programu celé banky. Microsoft Dynamics CRM slouží jako hlavní kokpit uživatelů a naviguje je při práci v jednotlivých aplikacích, včetně legacy systémů. Pro dodávku celkových benefitů bylo nutné zajistit integraci s více než dvěma desítkami systémů v rámci KB. V rámci projektu bylo vytvořeno řešení, které má potenciál být znovu použito v rámci dalších bank skupiny Societe Generale.



Dodané řešení kromě funkčních přínosů také výrazně zlepšuje time to market pro realizaci inovací a změn. Nový systém byl nasazen do pilotního provozu 13 měsíců po rozhodnutí o výběru platformy. Řešení je připraveno pro výrazně agilnější přístup při dodávání budoucích změn tak, aby bylo možné průběžně přinášet uživatelům inovace a tím lépe realizovat obchodní strategii banky. Velký důraz byl kladen na uživatelskou zkušenost (user experience) celého řešení. Na začátku projektu probíhalo dvouměsíční testování uživatelských prototypů s vybranými skupinami uživatelů. Testován byl nejen vlastní vzhled a používání aplikace, ale i věcný obsah, např. která data v které části procesu jsou pro uživatele nejpřírodnější a nejdůležitější. Testování user experience pokračovalo i v průběhu vývoje a funkčního testování systému tak, aby bylo dosaženo co nejlepšího uživatelského efektu.



## Přínosy

Uživatelé banky velmi pozitivně vítají nové CRM řešení a jeho inovativní přínos v jejich každodenní práci. Zejména oceňují následující přínosy:

- Rychlý a konsolidovaný přehled o klientovi v nových pohledech
- Přesnější identifikaci skutečného potenciálu zákazníků
- Zvýšení kvality přípravy setkání
- Zlepšení kvality a rychlosti servisu
- Rychlejší a lepší přiřazení k příslušnému servisnímu modelu
- Zvýšení úspěšnosti servisních událostí a úspěšnosti prodeje dalších řešení banky
- Rychlejší zapracování nových pracovníků a snadnější adaptaci inovací uživateli
- Jednoduché prostředí se všemi informacemi o klientovi a příslušných aktivitách.



## Profil Unicorn Systems

Unicorn Systems je renomovaná evropská společnost poskytující ty největší informační systémy a řešení z oblasti informačních a komunikačních technologií. Dlouhodobě se soustředíme na vysokou přidanou hodnotu a konkurenční výhodu ve prospěch svých zákazníků. Působíme na trhu již od roku 1990 a za tu dobu jsme vytvořili řadu špičkových a rozsáhlých řešení, která jsou rozšířena a užívána mezi těmi nejvýznamnějšími podniky z různých odvětví. Máme ty nejlepší reference z oblasti bankovníctví, pojišťovnictví, energetiky a utilit, komunikace a médií, výroby, obchodu i veřejné správy. Našimi zákazníky jsou přední a největší firmy. Disponujeme detailními znalostmi z celého spektra podnikatelských odvětví. Rozumíme principům jejich fungování, ale i specifickým potřebám svých zákazníků.

