

# Klienti Treasury pod drobnohledem

Microsoft Dynamics CRM 4.0 v Raiffeisenbank, a.s.

## Úvod

Raiffeisenbank, a.s. patří do skupiny největších a nejvýznamnějších bank v České republice. Nabízí široké spektrum služeb pro soukromé i podnikové klienty a její dynamický rozvoj se odráží jak v celkovém růstu aktiv tak i v zisku celé řady ocenění. V nejprestižnější domácí anketě MasterCard „Banka roku“ získala Raiffeisenbank potřetí za poslední čtyři roky titul „Nejdynamičtější banka roku“, nejlepším účtem roku bylo vyhlášeno eKonto. V roce 2009 zvítězila v hlavní kategorii „Banka roku“. V soutěži „Zlatá koruna“ získala Raiffeisenbank první místa v kategorii přímé bankovníctví, hypotéka a podnikatelský účet.



## Výchozí situace

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.

## Řešení

Vývoj a nasazení této aplikace realizovala společnost LLP Prague, která zvítězila ve výběrovém řízení díky splnění požadovaných kritérií na novou aplikaci, prokázaným zkušenostem a referencím v oblasti implementace CRM systémů a pokročilé metodice projektového řízení odpovídající interním směrnici banky. Na základě zadání vyvinula firma LLP řešení postavené na platformě Microsoft Dynamics CRM 4.0. 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.

Dalším velmi užitečným rozšířením pro obchodníky bude chystané propojení Microsoft Dynamics CRM na telefonní subsystém oddělení Treasury. Z obrazovky Microsoft Dynamics CRM lze pohodlně inicializovat telefonický hovor na libovolné číslo evidované v CRM. Klíčové informace o volajícím klientovi se zobrazí na pracovní ploše obchodníka v okamžiku, kdy telefon na jeho stole začne vyzvánět.

*„SALEM, což je naše pojmenování pro MS Dynamics CRM, nám umožnil až neuvěřitelně zkrátit čas pro získání kompletní a správné informace o všech Treasury klientech. Mít „vše v jednom“ (tzn. aktuální stavy na všech účtech, schválené a využité limity, aktuální oprávněné osoby klienta, konfirmační údaje) nám otevřelo prostor pro zvýšení produktivity a dynamiky růstu celé banky. Teprve spuštění této aplikace nám ukázalo, kde jsme měli rezervy a jaká operační rizika a rizika ztráty dat banka dosud podstupovala. Obchodní oddělení Treasury získalo v SALEMu silný nástroj podpory prodeje, jenž je zaměřen jak na minimalizaci rizik, tak na maximalizaci objemu uzavřených obchodů. V rámci projektu nám až migrace dat odhalila značné problémy v čistotě a konzistenci údajů, které jsme udržovali o klientech Treasury. To je nyní minulostí a se SALEMem se můžeme na klientská TMA data spolehnout na 100%. Nejenže jsou při vstupu do systému podrobena řadě kontrolních operací, včetně kontroly na duplicity, ale i data jsou vždy aktuální a získávaná on-line z dalších systémů banky. V neposlední řadě bych rád poděkoval dodavateli, firmě LLP Prague, za excelentní a profesionální přístup k implementaci systému a řízení celého projektu, které vedlo jak k dodržení všech domluvených termínů tak i plánovaného rozpočtu.“*

**Pavel Truchlý**

Treasury Product Manager  
Treasury and Brokerage Division  
Raiffeisenbank, a.s.

## Hlavní přínosy

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.

## O LLP CRM

LLP CRM poskytuje konzultační a implementační služby v oblasti řízení vztahů se zákazníky. LLP CRM se specializuje na řešení Microsoft Dynamics 365 a Píval.

Mezi naše klienty patří Albixon, Edenred, EUC Premium, Konica Minolta, LMC, Raiffeisenbank, Skanska, Uniqa, Waterlogic a mnoho dalších.

Máme zkušenosti s implementacemi CRM systémů ve více než 15 zemích a patříme do mezinárodní skupiny LLP Group s 30ti-letou konzultační historií.

[www.llpgroup.com](http://www.llpgroup.com)