

Nový CRM systém pomůže zachovat hodnoty MBG BONUSIA i při rychlé expanzi

Dodavatel: kWare, s.r.o.

Produkt: Dynamics 365

Obor podnikání

Finanční služby

"Hledali jsme systém, který v následujících deseti letech dokáže plně podpořit naši hlavní konkurenční výhodu, umožní nám expanzi do všech regionů ČR a bude umět s námi postupně růst."

Jan Žitník, ředitel společnosti, MBG BONUSIA

Společnost MBG BONUSIA působí na českém trhu v oblasti finančního poradenství, zejména v Moravskoslezském a Olomouckém kraji, už dvě desítky let. Za tu dobu si dokázala vybudovat silnou klientskou základnu čítající přes 86 tisíc spokojených zákazníků. Firma se od své konkurence odlišuje zejména svou vizí. Ta stojí na třech klíčových bodech – dlouhodobé péči o klienta, lidském individuálním přístupu a na společném růstu. A všechny tyto hodnoty měla firma na paměti, když vybírala nový systém pro správu zákaznických dat. Ten se však velice záhy přerodil v klíčový systém, který má firmě pomoci zachovat a ještě více rozvinout tyto hodnoty i při plánované expanzi.

Starý systém nereflekoval současné potřeby odvětví

Původně to celé začalo jako rozhodnutí o evoluční změně. MBG BONUSIA roky využívala pro správu zákaznických dat a smluv vlastní databázový systém, který byl provozovaný přímo v centrále společnosti v Rožnově pod Radhoštěm. Data spravovaly čtyři referentky, které poradcům připravovaly potřebné výstupy ve formě exportu dat do PDF zasílaného e-mailem. Díky nim se poradci dozvídali o výročních smlouvách, jejich rušení či o potřebě kontaktovat zákazníky kvůli řešení nějakých problémů (např. doplnění dokumentace apod.). Museli však vždy pasivně čekat na to, až obdrží výpis z databáze.

Přístup poradců k datům a smlouvám o svých zákaznících se stal na trhu standardem

Spolu s tím, jak MBG BONUSIA postupně rostla a měnila se, se však měnil i okolní trh. V roce 2014 tak bylo již u velkých konkurenčních společností standardem, že poradci mohli přímo přistupovat k datům a smlouvám svých klientů. To bohužel původní databázové řešení neumožňovalo, což se také stalo prvotním impulsem k celé změně.

Nový systém nabídl mnohem víc

Firma se tak začala poohlížet po nové databázi umožňující jednoduchý a bezpečný přístup k datům i pro její poradce. Oslovila proto řadu firem na trhu a jednou z nich byla i společnost kWare. Ta jí ukázala široké možnosti nového Microsoft Dynamics 365, což vedení firmy okamžitě oslovilo. Microsoft Dynamics 365 oproti stávající databázi navíc nabízelo dvě klíčové výhody - úplnou nezávislost na dodavateli a garanci budoucí existence i rozvoje samotného systému.

Široké možnosti Microsoft Dynamics 365 otevřely prostor pro využití dalších funkcionalit

Microsoft Dynamics 365 však svými možnostmi šlo daleko za prvotní požadavek firmy, ba dokonce ukazovalo cestu k tomu, jak efektivněji naplnit samotnou vizi společnosti. Ve spojení se zkušeným týmem kWare tak bylo rozhodnuto, že MBG BONUSIA nejen, že s využitím Microsoft Dynamics 365 pokryje původně zamýšlenou agendu, ale také podstatným způsobem rozšíří způsob využití celého systému i do dalších oblastí – zejména směrem k řízení vztahů se zákazníky i samotnými poradci, marketingu a využití propojení s call centrem.

Cloud byl elegantním a bezpečným řešením

Další zajímavostí, která hrála do karet Microsoft Dynamics 365, byla i existence cloudové verze. Provoz vlastního serveru přímo z centrály by totiž vyžadoval vedle nového serveru pořízení UPS, posílení konektivity do internetu a investici do kvalitního zabezpečení. Firma se tak rozhodla využít raději cloudovou verzi, kterou vedení považuje minimálně za stejně bezpečnou. Navíc do budoucna zůstala stále otevřena varianta možnosti migrace na vlastní server.

CRM plně reflektuje vizi společnosti

Microsoft Dynamics 365 za pomoci odborníků z kWare přirozeně dokázalo pokrýt funkcionalitu stávající databáze, a to včetně možnosti přistupovat přímo k jednotlivým smlouvám ze strany jednotlivých poradců. Daleko podstatnější

však pro vedení společnosti je aktivní podpora vize společnosti.

Spolupráce pro celý život

Firma totiž od samého začátku staví na kvalitním a dlouhodobém vztahu se všemi zákazníky coby klíčové odlišnosti od konkurence. Microsoft Dynamics 365 jí přesně tohle nabízí a od listopadu 2015 začíná jednotlivé prvky této vize plně podporovat. CRM umožnilo jednoduše sdružovat jednotlivé klienty a produkty, které využívají, a to nejen podle rodného čísla, ale také podle celých domácností. Poradci, kteří se obvykle starají o celé rodiny, budou mít stejnou oporu i v CRM. V rámci řízení vztahů se zákazníky bude CRM systém umět také automaticky odesílat personalizovaná přání k svátkům, narozeninám a jiným důležitým životním událostem. Poradci si zde také budou moci vést poznámky k jednotlivým schůzkám s klienty a zaznamenávat si zde jednotlivé obchodní příležitosti. CRM tak plně podpoří i další bod vize společnosti – lidský přístup. Navíc poradci nyní mohou sami a proaktivně s údaji o svých zákaznících pracovat. Mohou si lépe plánovat schůzky, hledat nové příležitosti, co dané rodině domácnosti nabídnout apod. Důležité přitom je, že firma sama nechává na nich, jak moc budou nových širokých možností, které jim CRM systém dává využívat. Navíc je připravena systém postupně dále rozvíjet, i na základě vstupů od poradců.

Rosteme společně

Třetím bodem vize společnosti MBG BONUSIA je společný růst – zákazníků, obchodních zástupců i společnosti. MBG BONUSIA plánuje na následujících 10 let radikální růst. Doposud spíše lokální hráč plánuje expanzi i do zbylých 12 krajů České republiky. Počet poradců se během deseti let má zvýšit ze stávajících 80 na rovnou tisícovku. K tomu bude samozřejmě potřeba odpovídající technologické a procesní zázemí umožňující efektivní správu a řízení vztahů nejen se zákazníky, ale také s poradci. A přesně v tom má firmu podpořit Microsoft Dynamics 365.

Systém, který roste s firmou

Implementace Microsoft Dynamics 365 se tedy obratem promítne do celého chodu firmy. Rychle si ji všimnou nejen zákazníci, kterým se bude dostávat ještě kvalitnější péče než doposud, ale i poradci, kteří získají nástroj, který jim ulehčí jejich nelehkou práci. V nejbližších měsících se Microsoft Dynamics 365 za asistence kWare rozšíří i do call centra společnosti, které bude zajišťovat především spokojenost a servis stávajícím klientům. V následujících letech se pak jeho funkce budou postupně dále rozšiřovat dle aktuálních potřeb rostoucí společnosti.

Společnost MBG BONUSIA působí v oblasti zprostředkování finančních služeb a osobního finančního poradenství. Byla založena v roce 1995 a za 20 let své existence si dokázala získat na 86 000 klientů.

Základní cíle projektu

Výsledky

- Zřízení přístupu k datům o zákaznících a smlouvách pro všechny obchodní zástupce
- Vybudování potřebné platformy pro růst partnerské sítě a zákaznické báze
- Zajištění platformy nezbytné pro zkvalitnění individuální péče o stávající zákazníky

Typ CRM

Finanční poradenství

Typ provozu CRM

Online

Počet uživatelů CRM

70 uživatelů

Jazykové mutace

Čeština

Napojení na externí systémy

-

Mobilní aplikace

Ne

Dodání serveru

Ano

Rozpočet na CRM

Desetitisíce Eur

Země implementace

ČR