

GOLEM FINANCE s.r.o.

Dodavatel: kWare, s.r.o.

Produkt: Dynamics 365

Obor podnikání

Finanční služby - Pojišťovnictví.

Reference zákazníka

„Zvolené řešení nám pomohlo zvýšit efektivitu a kvalitu práce našich hypotečních expertů, kteří mají nyní k dispozici na pár kliků nástroje pro porovnání nabídek bank, data o klientech a stavu rozpracovanosti jednotlivých obchodů. Zároveň jsme díky Gécku přešli na bezpapírové vyřízení hypotéky, což nám neskutečně usnadnilo zvládnutí krizové situace spojené s šířením koronaviru, kdy jsme téměř přes noc mohli přejít na bezkontaktní obsluhu klientů a přenos úvěrových dokumentů do bank. Systém nám v této době dává obrovskou konkurenční výhodu, díky které se nám za relativně krátkou dobu podařilo přivést nové hypoteční experty a rozšířit obchodní síť a zvýšit provizní obrat společnosti.“

Libor Vojta Ostatek, jednatel Golem Finance

Výchozí situace před nasazením CRM

Před začátkem projektu měl zákazník rozdělené prostředí pro expertní a obchodní část společnosti (různé excelovské tabulky a dokumenty). Neexistovala konsolidovaná data o klientech, neexistovalo upozornění na blížící se konec fixace a podobně. Velkou potřebou tedy bylo sjednotit veškeré procesy do jednoho robustního systému, bez nutnosti vytvářet vlastní IT infrastrukturu, a umožnit hypotečním makléřům bez papírovou komunikaci, jak s klientem a centrálou, tak i se spolupracujícími poskytovateli úvěrů.

Základní cíle projektu

Zlepšení podpory péče o klienta

- Zlepšení přehledu o klientovi – konsolidace informací z více míst
- Možnost sdílení informací online
- Přechod na digitální komunikaci mezi zprostředkovatelem a klientem
- Nastavení jednotného procesu výroby finančního úvěru
- Proaktivní upozorňování na blížící se termíny (např. konec fixace apod.)
- Grafické výstupy pro klienta

Zefektivnění administrativy

- Zlepšení operativního reportingu pro jednotlivé úrovně managementu
- Efektivnější distribuce a zpracování marketingových kampaní a komunikace

Efektivnější řízení

- Zefektivnění a sjednocení procesu pro obchodní síť s cílem digitalizace
- Zlepšení adaptace nových pracovníků
- Naplnění legislativní požadavků ČNB

Nasazené řešení

Implementace navrženého řešení znamenala pro společnost Golem Finance skutečnou revoluci. Umožnila opustit „papírovou“ kancelář, zefektivnit proces výroby hypotéčního úvěru (jednání s klientem, s doporučitelem, s bankou) a přípravy na komunikaci a dozorovým orgánem (compliance).

Navrhované řešení provádí hypotéční poradce Golem Finance celým procesem výroby hypotéčního úvěru od získání doporučení od realitní kanceláře, přes výběr nejvhodnějšího řešení pro klienta včetně následné péče při refinanci až po vyplácení provize jednotlivým hypotéčním expertům. Součástí řešení je online předávání dokumentů s poskytovateli úvěru.

Přínosy :

- Zrychlení procesu vyřízení úvěru: Pokud má klient k dispozici všechny potřebné dokumenty k žádosti a banka pružný proces schvalování, jsme díky novému řešení v extrémním případě schopni vyřídit schválení úvěru za 1 den
- Úspora času hypotéčního experta při vyřízení úvěru o 2 hodiny čistého času na 1 obchod (vyhotovení nabídky, sepsání a odeslání žádosti, vyřízení dokumentace a čerpání úvěru). Při 4-5 obchodech za měsíc je to úspora 1 den/měsíc.
- Snížení nákladů na zaslání dokumentů (souhlasy 101 apod.) poštou: 5000 obchodů ročně x 26 Kč = 130 000 Kč
- Úspora na mzdových nákladech Back office – zpracování provizí - úspora 1/3 FTI. Obsluha expertních nástrojů 1/3 FTI = 400 000 Kč/rok
- Snížení nákladů na skladování dokumentů: 144 000 Kč/rok
- Snížení spotřeby papíru: 300 000 ks papíru ročně, což je při váze 1 papíru 5g dělá 1,5 tuny
- Získání 10 nových výkonných hypotéčních expertů generujících ročně hypotéky v řádu 100milionů korun

Typ CRM

- Řízení obchodu
- Marketingové kampaně
- Reporting

Typ provozu CRM

Dynamics 365 (online)

Počet uživatelů CRM

180 uživatelů

Jazykové mutace

Čeština

Napojení na externí systémy

Externí API poskytovatelů hypotéčních úvěrů

Mobilní aplikace

Ne

Dodání serveru

Ne

Rozpočet na CRM

Miliony Kč

Země implementace

Česká republika