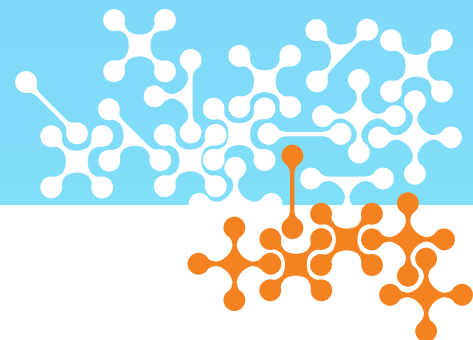




ORIANA ESETTANULMÁNY



Nemzetközi pénzügyintézet

2000 ügyfél, 12 évnyi adat, egy kattintás

Feladat: CRM és workflow rendszer kialakítása és folyamatos fejlesztése

Terület: bank és pénzügyi szolgáltatások

Fejlesztési idő: 6 hónap

Felhasználók száma: 100+ felhasználó

Bevezetés éve: 2003

A pénzügyintézet bemutatása

A világszerte több mint 100 országban jelenlévő pénzügyintézet vállalati üzletága Magyarországon mintegy 2000, egymilliárd forintos árbevétel feletti vállalattal ápol élő kapcsolatot és mintegy 15.000 céggel került kapcsolatba működése során. A bank hazai leányvállalata 2003-tól kezdve használja az Oriana által kifejlesztett CRM és workflow rendszert, amely a mai napig egyedülállónak számít a pénzügyintézet globális infrastruktúrájában. Szabó István, a vállalati üzletág ügyvezető igazgatója szerint a rendszernek 12 év után sincs komoly alternatívája a piacon.

Az üzleti probléma

A pénzügyintézetnél a nehézkes és rugalmatlan korábbi workflow rendszer miatt hosszabb volt a hitelebíráások átfutási ideje, és előfordultak fennakadások a munkafolyamatban. Sok információ csak analóg formában létezett, és nem volt központi ügyféladatbázis. A vállalatnál már 12 évvel ezelőtt felismerték, hogy az eredményes üzleti működés szempontjából elengedhetetlen egy hatékony folyamatkezelő rendszer és részletes ügyfélkapcsolati adatbázis alkalmazása. A bank helyi vezetői úgy döntöttek, hogy a globális CRM és workflow rendszer bevezetését megelőzve inkább egy egyedi üzleti alkalmazást szeretnének használni erre a célra, amely 100 százalékban megfelel az ő speciális igényeiknek.



ORIANA ESETTANULMÁNY

A megoldás

Az Oriana szakemberei kifejlesztettek egy olyan workflow rendszert, amely tökéletesen igazodik a banknál használt munkafolyamatokhoz. A fél éves fejlesztési ciklus során az Oriana prototípus alapú fejlesztési módszertanát alkalmazva működő demo változatokat készítettek, amelyeket az ügyfél visszajelzései alapján alakítottak tovább, míg a rendszer el nem nyerte végső formáját. Élesítés előtt, etikus hackerek a legszigorúbb biztonsági vizsgálatnak vetették alá az alkalmazást a pénzügyi szektorban a tökéletes biztonság az egyik legfontosabb szempont.

Ebben a rendszerben történik az olyan, üzletileg kritikus munkafolyamatok irányítása és követése, mint például az ügyféllátogatók száma, a ciklusidők és az elbírálási folyamatok státusza. Ezekből a naprakész adatokból a vezetők pontos képet kapnak arról, hogy az üzleti folyamat mely pontján jelentkezik probléma, vagy éppen hova kell több erőforrást allokálniuk. Ezen adatok alapján menedzsment szinten is jóval pontosabb előrejelzések készíthetők a következő negyedév eredményeit illetően.

„Arról, hogy milyen hasznos is ez a rendszer, összehasonlítási alapot adnak a régió többi országában a hozzám hasonló beosztásban dolgozó kollégák. Amikor egy megbeszélés során elhangzik egy ügyfelekkel kapcsolatos kérdés, ők hosszasan gondolkodnak, én pedig tudom, hogy két kattintásra van tőlem a válasz. Kevesen rendelkeznek ilyen kidolgozott CRM rendszerrel, amely hozzásegít minket ahhoz, hogy gyorsabban hozzunk meg üzleti döntéseket” – mondta Szabó István, a Pénzügyi vállalat üzletágának ügyvezető igazgatója.

A CRM rendszerben megtalálható az elmúlt évtized minden ügyféladata, ami felbecsülhetetlen értékű erőforrást jelent a vállalat számára, hiszen legnagyobb értékünk az ügyfélkapcsolat. A teljes ügyféltörténet gombnyomásra hozzáférhető a munkatársak számára, ennek köszönhetően pedig a számlanyitási és minősítési folyamat, valamint minden, az ügyfélkezeléssel kapcsolatos ügyintézés gyorsabbá és átláthatóbbá válik.

Az elmúlt 12 évben folyamatos finomhangoláson ment keresztül a rendszer, hogy naprakészen tudja követni a vállalat működésében történt változásokat. Az egységes platformon működő, rugalmasan bővíthető moduloknak köszönhetően nem okoz fennakadást a működésben az újabb funkciók integrálása sem. Jelenleg éppen az alkalmazás virtualizációja zajlik.

Eredmények

- Egyszerűbb, átláthatóbb munkafolyamatok, rövidebb átfutási idők
- Azonnali helyzetkép az üzletileg kritikus munkafolyamatokról
- Gyorsabb adatelemzés és riportálás, pontosabb előrejelzések
- Munkatársak számára elérhető ügyféltörténet 12 évre visszamenőleg
- Gyorsabb erőforrás tervezés, így nincs felfüggesztett ügyfélprojekt
- Kevesebb elvesztett üzlet
- Folyamatos fejlesztés és változáskezelés
- Rugalmasan alakítható rendszer a folyamatosan változó igényeknek megfelelően