



**Modelowa realizacja strategicznych celów
sprzedażowych i raportowych w Banku Pekao S.A.**

**Studium przypadku CRM operacyjnego na platformie
IBM WebSphere.**

Waldemar Ściesiek, Bank Pekao S.A.

Warszawa, Październik 2010

UNISales - CRM operacyjny

Pion Informatyki



W jakim celu?



- CRM operacyjny
- Skuteczniejsze dotarcie do klienta
- Spersonalizowana oferta
- Zaktywizowanie sprzedawców
- Ograniczenie czasu obsługi
- Ograniczenie kosztów obsługi



Dla kogo?



- Sieć
 - Oddziały
 - Call Centre
 - Agencje
- Centrala
- Back Office
- Specjaliści CRM



W jakim zakresie?



- Mass Market
- Affluent
- Small and Medium Enterprises

UNISales - Projekt

Pion Informatyki

- **UNISales** powstał na bazie wieloletnich doświadczeń Pekao/BPH w zakresie CRM w połączeniu z uznanymi w Europie najlepszymi praktykami w tym obszarze.
- System stworzony we współpracy Pionu Informatyki Pekao oraz dostawców zewnętrznych (Pentegy, SII)

Warunki, które przyczyniły się do sukcesu projektu

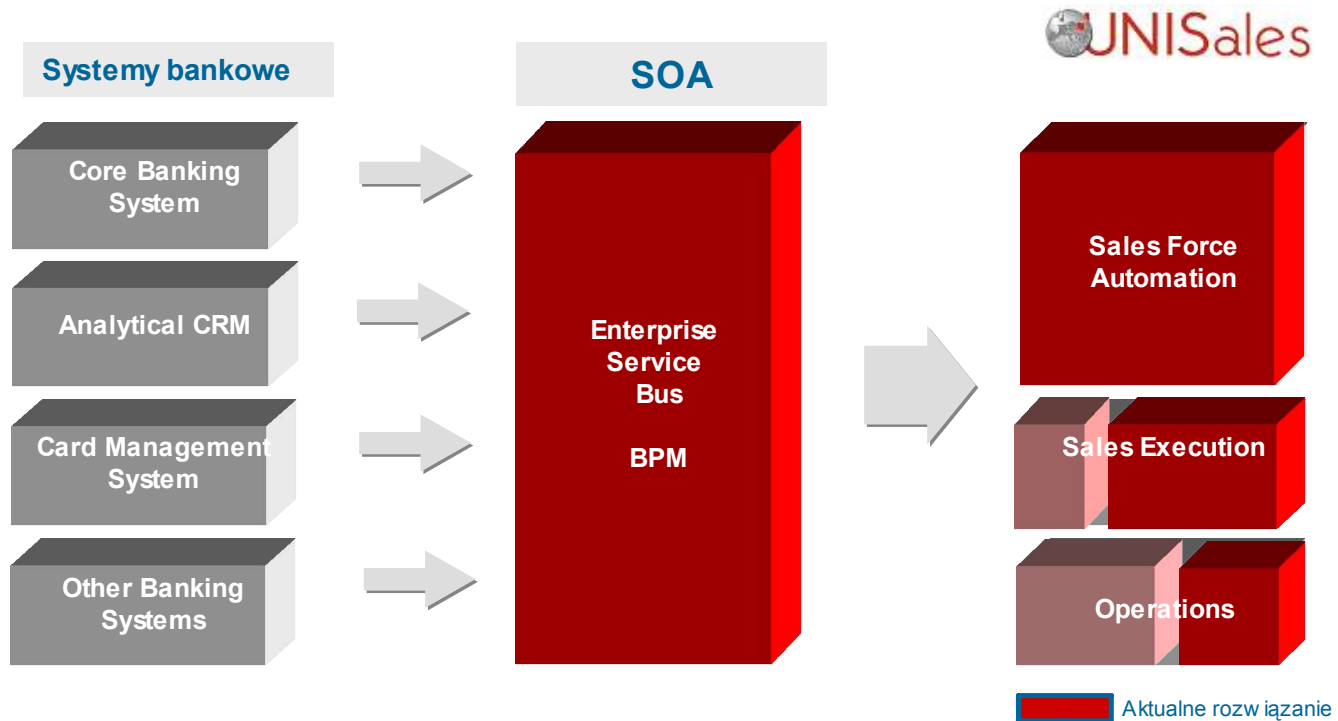
- Zaangażowanie i determinacja klienta wewnętrznego (Pionu Bankowości Detalicznej)
- Bardzo dobra, bliska współpraca między IT, a klientem wewnętrznym
- Dobrze dobrani partnerzy przy realizacji projektu (Pentegy, SII)
- Sprawdzone rozwiązania technologiczne (IBM Websphere)

Harmonogram projektu

- | | |
|--|------------------------------------|
| ▪ Analizy biznesowe | Maj – Czerwiec 2008 |
| ▪ Implementacja funkcjonalności Affluent i SME | 4 mies. – do Listopada 2008 |
| ▪ Testy i Pilot | 3 mies. |
| ▪ Rollout Affluent/SME | Luty 2009 |
| ▪ Rollout funkcjonalności Mass Market | Czerwiec 2009 |

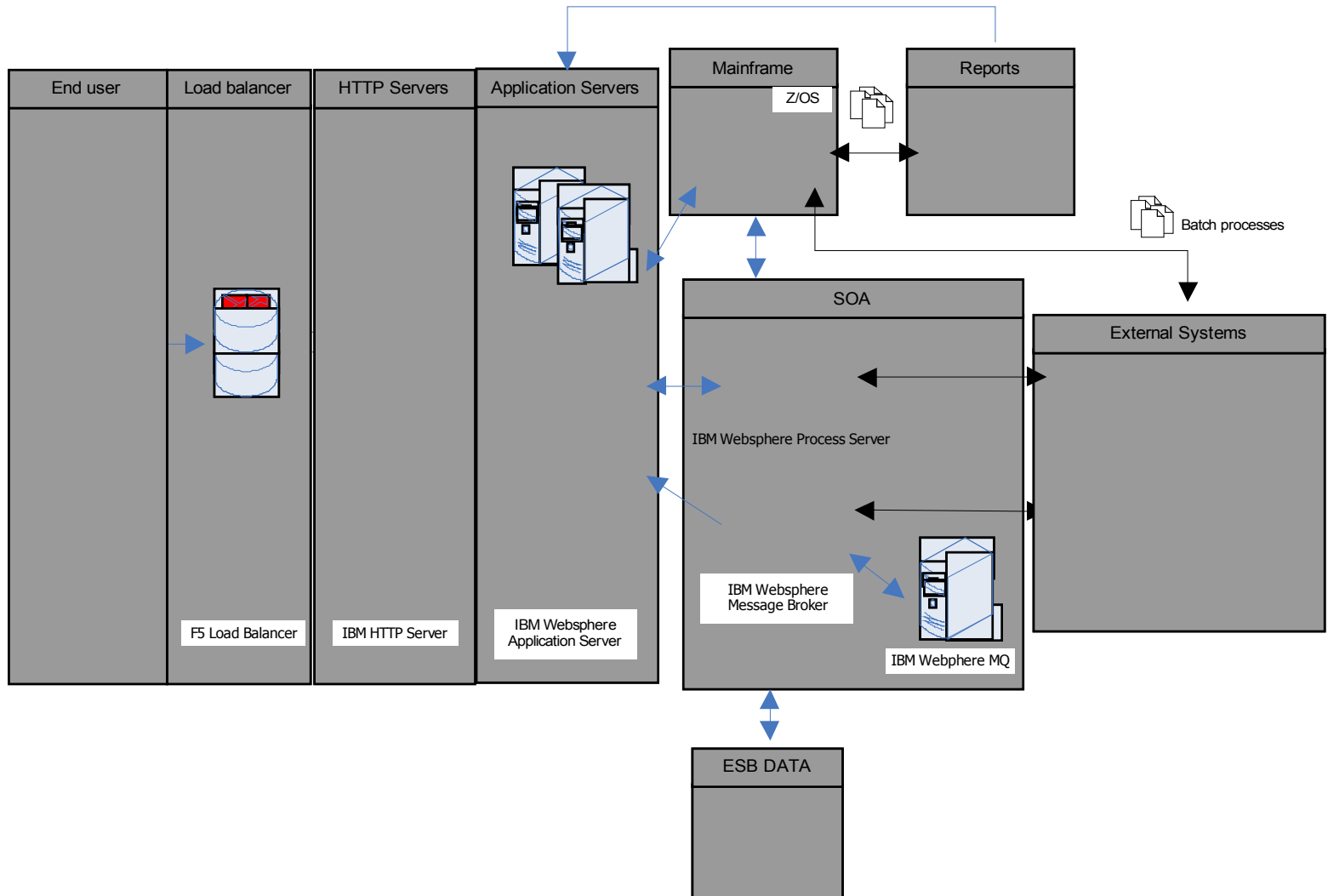
UNISales - Architektura SOA oparta na WebSphere

Pion Informatyki



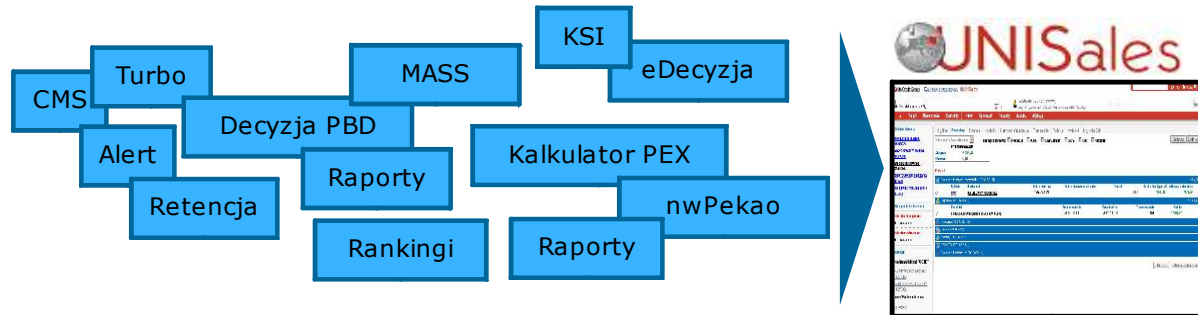
- IBM Websphere MQ 6.0
- IBM Message Broker 6.1
- IBM Websphere Process Server 6.1
- IBM Websphere Application Server 6.1

Architektura IT



UNISales - Integracja

- Zintegrowanie lub zastąpienie **ponad 14 dedykowanych aplikacji** dało możliwość zaoferowania JEDNOLITEJ PLATFORMY, zwiększającej efektywność pracy sprzedawców



UNISales to wielomodułowa platforma wspierająca sprzedaż

- Pulpit: Doradcy i Managera
- Współdzielony kalendarz
- Kampanie i zdarzenia
- Zarządzanie portfelami
- Priorytety
- Arkusz kontaktu z klientem
- Powiadomienia
- Ekran klienta – Global Customer View
- Monitoring wyników on-line w module raportowym
- Alerty dla kasjerów
- Moduł Retencja
- Moduł Pricing
- Nawigator Inwestycyjny
- Moduł Sprzedaży (Product Origination)

Pulpit – podstawowa informacja o zadaniach na dziś

Pion Informatyki

Pulpit doradcy/sprzedawcy

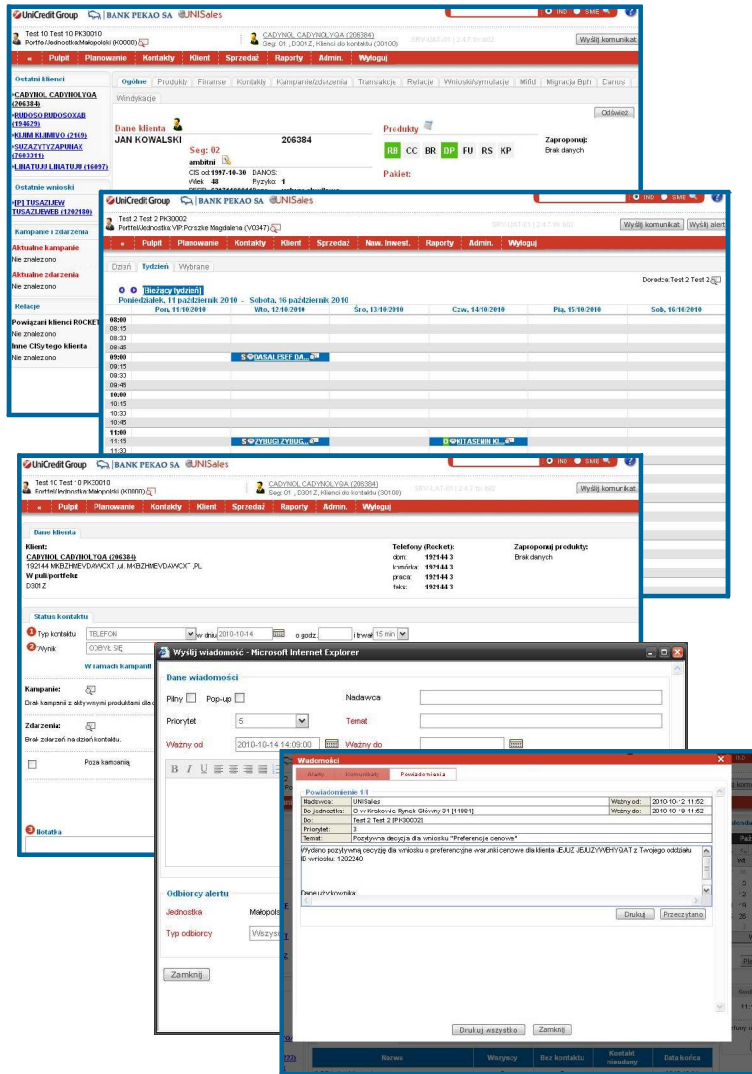
- podstawowe informacje nt zadań
- uporządkowanie wg priorytetów

Pulpit managera

- informacje zarządcze najważniejsze dla zarządzania jednostką
- stopień agregacji zależny od miejsca w strukturze

Planowanie dnia i kontaktów dzięki Pulpitowi Doradcy stało się łatwe!!!

Kluczowe funkcjonalności - przykłady



Pełny 360 stopni obraz klienta

- online informacja o kliencie
- online dostęp do wszystkich produktów
- agregacja informacji + sugestie sprzedażowe pozwalające szybko zrozumieć potrzeby klienta

Kalendarz

- dostępny w wersji dla doradców i dla managerów
- umożliwia umawianie spotkań sprzedawcom przez Center

Arkusze kontaktów

- pozwala zarządzać kontaktami z klientami
- daje wgląd w całą historię kontaktów
- pozwala gromadzić informacje o całej aktywności sprzedaży
- zebrane informacje pozwalają managerom na pełny ob
- wyniki w trybie online

Alerty

- pozwalają szybko przekazywać informacje o zainteresowaniu klienta pomiędzy pracownikami

Kluczowe funkcjonalności - przykłady

The screenshots illustrate the following key functionalities:

- Retencja (Retention):** A screen titled "Retencja w oddziale" (Retention in branch) showing client data such as name, date of birth, and address.
- Negocjacje cenowe (Price Negotiation):** A screen titled "Wniosek - Preferencje" (Application - Preferences) showing fields for application number, status, and dates.
- Wybór oferty (Offer Selection):** A screen titled "Wybór oferty" (Offer Selection) displaying a list of offers, including "Kredyty terminowe" (Term loans) and "Pożyczka Ekspresowa" (Express loan).
- Proces inwestycyjny (Investment Process):** A screen titled "PROJEKTOWANIE WARTOŚCI OFERTY DLA KLIENTÓW" (Offer Value Design for Clients) showing a process flow from analysis to monitoring.

Retencja

- umożliwia wsparcie w przypadku, gdy istnieje zagrożenie odejścia klienta z Banku

Negocjacje cenowe

- system negocjacji z kluczowymi dla Banku klientami
- dostosowanie oferty do potrzeb klienta

Sprzedaż

- skrócenie procesowania wniosku o pożyczkę gotówkową do 20 minut

Nawigator inwestycyjny

- moduł wspierający profesjonalną rozmowę o inwestycjach
- wspierający zasady wprowadzone przez MIFID

Moduł Raportowy

▪ Poziom Centrali
 ▪ Poziom Regionu
 ▪ Poziom Wiązki Oddziałów
 ▪ Poziom Oddziału
 ▪ Poziom Sprzedawcy

Dostępny jest także drill-down po drzewie produktów

Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost
Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost
PEO - Sieć oddziałów	26 711	1 958	7,32%	0	0,00%	24 753	92,66%
- Centralny	32 065	743	2,31%	2 371	7,39%	28 951	90,28%
- Dolnośląski	19 020	310	1,62%	1 364	7,17%	17 346	91,19%
- Lubuski	28 564	209	0,73%	1 469	5,14%	24 886	87,16%

Funkcjonalność drill-down po strukturze organizacyjnej – użytkownik widzi dane swojej jednostki i wszystkich jednostek podległych

UNISales – Utylizacja systemu i korzyści biznesowe

Pion Informatyki

Utylizacja systemu:

- ponad 1,5 miliona odsłon w ciągu dnia
- ok. 8,5 tysiąca unikalnych użytkowników w ciągu dnia
- ponad 100 tysięcy odsłon ekranu klienta (GCV) w ciągu dnia
- ponad 50 tysięcy wejść na Arkusz kontaktu z klientem w ciągu dnia

Korzyści biznesowe

- integracja środowiska pracy doradców i sprzedawców
- multichannel management – ujednoczenie współpracy pomiędzy kanałami
- wprowadzenie pełnej przejrzystości wyników aktywności i sprzedaży na każdym szczeblu organizacji
- skrócenie czasu sprzedaży i uproszczenie procesów
- umożliwienie płynnego przepływu informacji i zadań pomiędzy Detalem, a innymi Pionami
- wzrost aktywności sprzedażowej [+40 proc]
- wzrost sprzedaży kluczowych produktów [od 15 – 30 proc]
- mierzalny wzrost satysfakcji klientów wg wewnętrznego wskaźnika TRIM

Od początku wdrożenia zauważalne są korzyści biznesowe