

Razvoj sistema za upravljanje s kontakti strank

Miha Gruden, mag. Uroš Poljšak

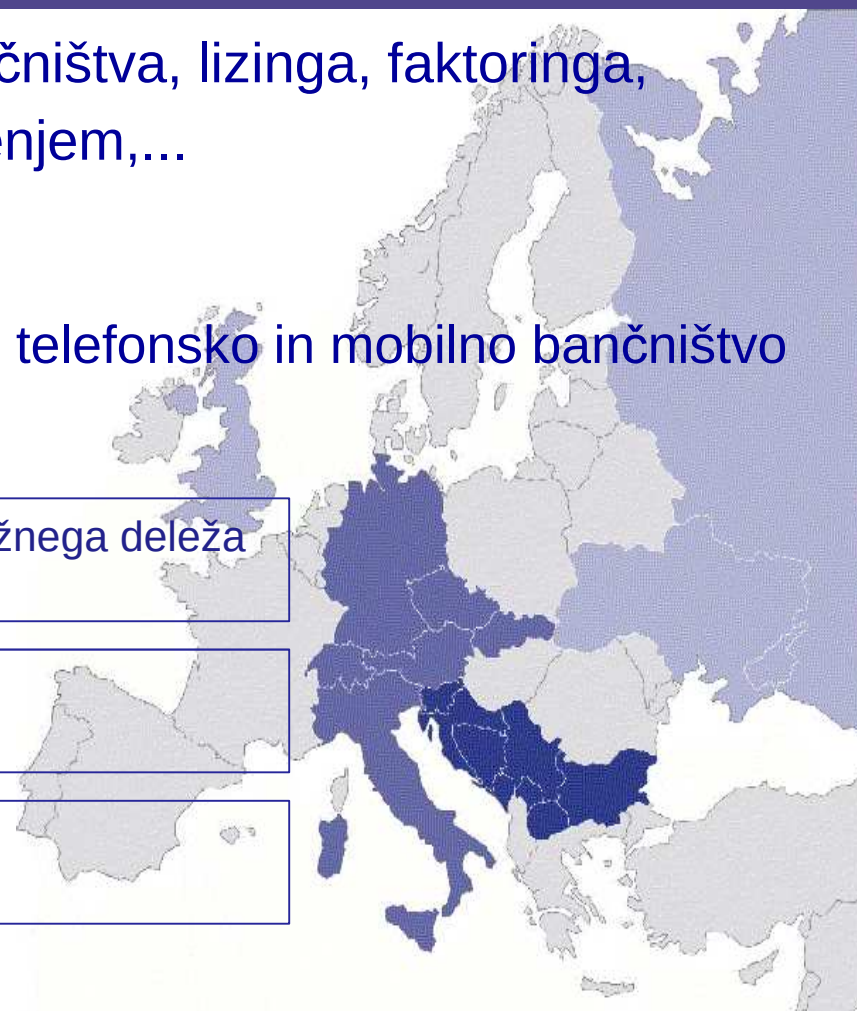
Vsebina

- **Predstavitev NLB in projekta NBO**
- **CRM v NLB in umestitev sistema UKS**
- **UKS - področja uporabe**
- **UKS - arhitektura**
- **UKS – funkcionalnosti**
- **UKS – analiza uporabe**
- **Razlogi za lasten razvoj**

Predstavitev NLB d.d.

- **49 članic na 15 trgih** na področju bančništva, lizinga, faktoringa, zavarovalništva, upravljanja s premoženjem,...
- Več kot 8.800 zaposlenih
- 471 poslovalnic, bankomati, elektronsko, telefonsko in mobilno bančništvo
- Tržni delež v Sloveniji 27,5%

Slovenija	Vodilni na trgu – ohranitev tržnega deleža
JVE	Uvrstitev med prvih 5
Ostali trgi	Izkoriščanje tržnih niš

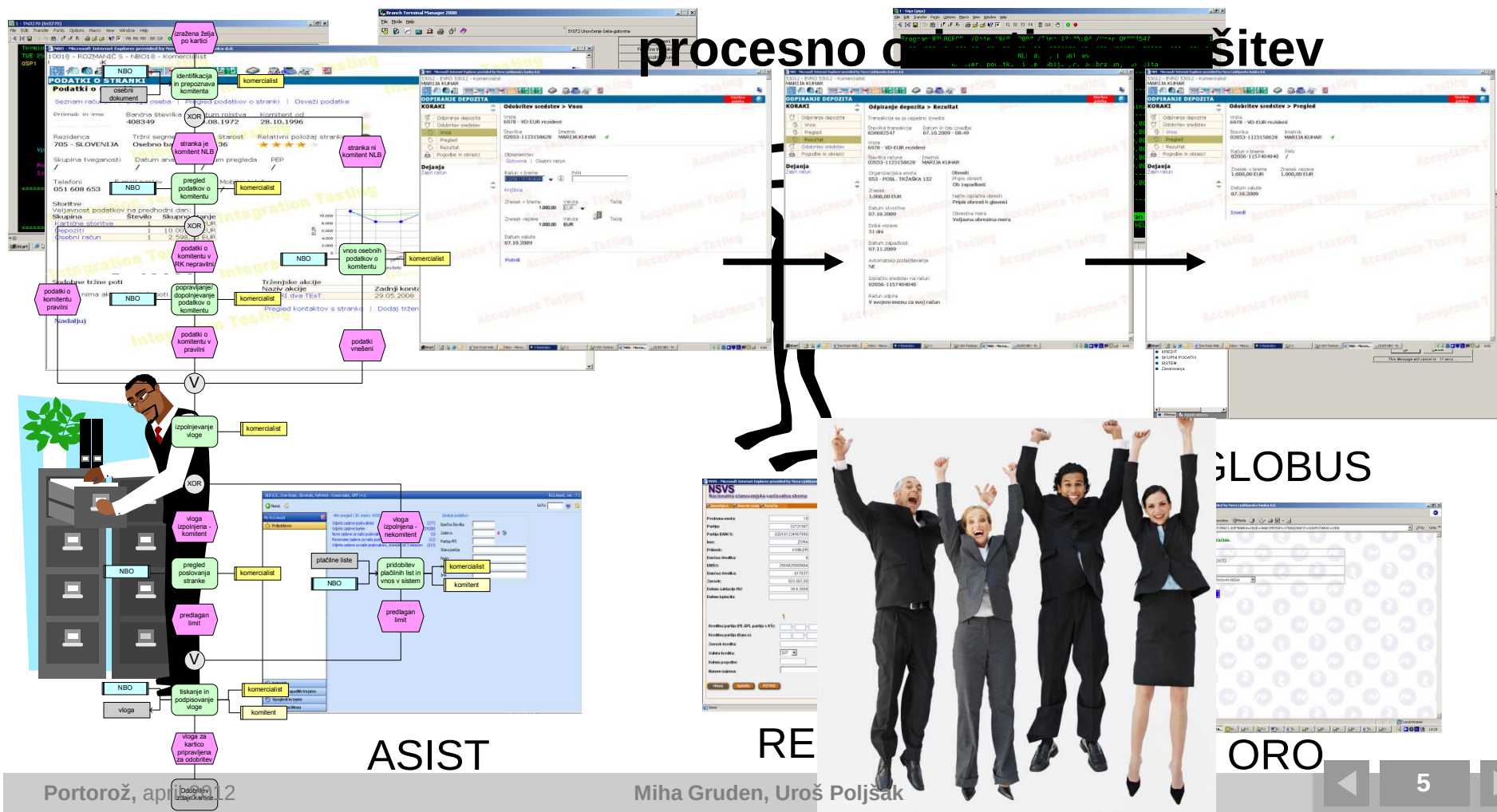


Strateške usmeritve

- ...
- Izboljšava organizacijsko - procesnega vidika poslovanja:
 - **integracija** in konsolidacija IT sistemov
 - racionalizacija poslovnih procesov
 - zagotavljanje uporabe sodobnih storitev strankam preko vseh **tržnih poti**
- uveljavitev celovitega **finančnega nasveta** z višjo dodano vrednostjo ter večjo stopnjo navzkrižne prodaje

■ ...

Projekt Novo bančno okence (NBO)



Usmeritve projekta NBO

■ V prvih fazah projekta

- Prenova in poenotenje uporabniškega vmesnika na bančnem okencu v poslovni mreži
- Podpora temeljnim storitvam



■ Danes in v prihodnosti

- Uporaba enotnega vmesnika tudi v zalednih službah, telefonski banki in kontaktnem centru
- Procesna podpora izvajanju storitev
- Podpora svetovalnim procesom in individualni obravnavi strank

CRM v NLB

■ CRM temelji

- Celovit pogled na stranko – CPS v NBO
- Postopkovni del – sistem UKS, sistem za trženjske akcije, NBO, ostale tržne poti
- Analitični del – podatkovno skladišče, NBO
- Kontakti – sistem UKS

■ UKS – sistem za **U**pravljanje s **K**ontakti **S**trank

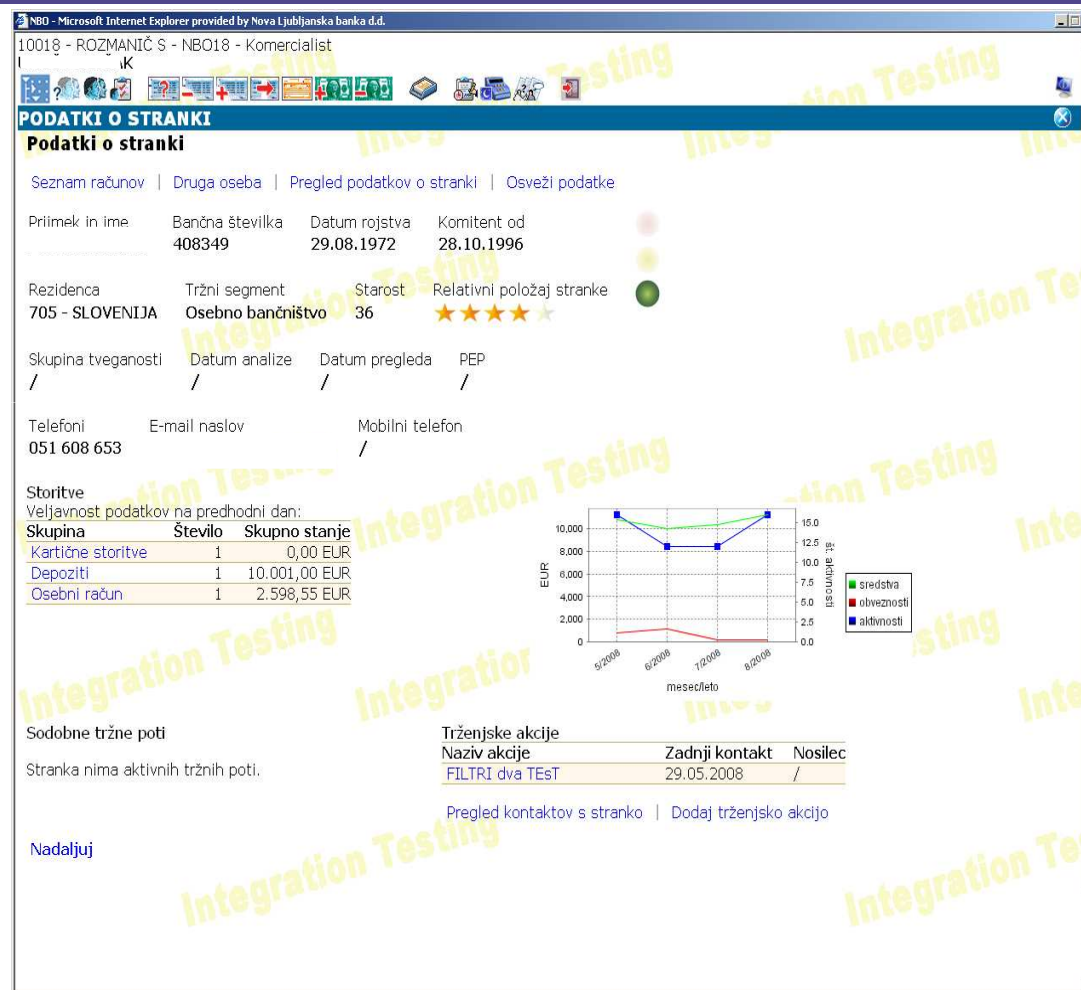
- Interno razvit sistem za enotno podporo upravljanja strank

■ CRM v NLB = UKS + REGKOM + DWH + Affinium campaign + e-Arhiv NLB



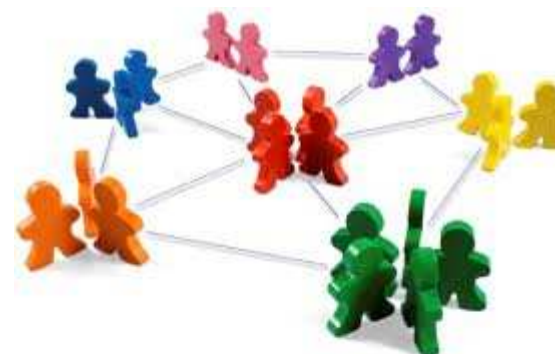
Celovit pogled na stranko

- Informacije o stranki na enem mestu,
- ciljno trženje storitev,
- skrajšani procesi kjer se zahteva odločanje.



UKS - področja uporabe 1/3

- **Trženje (marketing), pospeševanje prodaje**
 - trženjske akcije
 - prodajne priložnosti,
 - naložbeni profil stranke,
 - ključno vprašanje
- **Izboljšanje odnosov s strankami**
 - dogodki (rojstni dan, potek poslov,...)
 - hitri odzivi
- **Enotna podpora spremljanja odnosov s strankami (komitenti in tudi nekomitenti - potencialnimi strankami)**
 - odzivi,
 - zahtevki,
 - mnenja,
 - vprašanja,
 - pritožbe



UKS - področja uporabe 2/3

■ Telefonska banka - Teledom:

- naročila plačil,
- naročilo provizije za potrdila o plačilu,
- naročila dviga iz POS terminala (plačilne kartice),
- naročila depozitov,
- naročila limita,
- naročila podpisnih kod,
- dvig iz plačilne kartice,
- izvedba naročil ob koncu klica stranke v ciljnih sistemih ali zagon procesa nekega naročila stranke,
- čakalna vrsta za izvajanje naročil (finančnih, nefinančnih)



■ Western Union

- pošiljanje denarja po WU sistemu (procesna podpora in izvedba plačila),
- prejem denarja po WU sistemu (procesna podpora in izvedba plačila)



UKS - področja uporabe 3/3

■ Podpora izrednim dogodkom

- Skimming (množični sumi zlorab pri karticah)
 - podpora več vrstam procesov in izvedba v zalednih sistemih (Bancs, Bankart)
- Telefonska izterjava neplačnikov
 - procesna podpora različnim vrstam izterjave in izvajanje pobotov (Bancs)

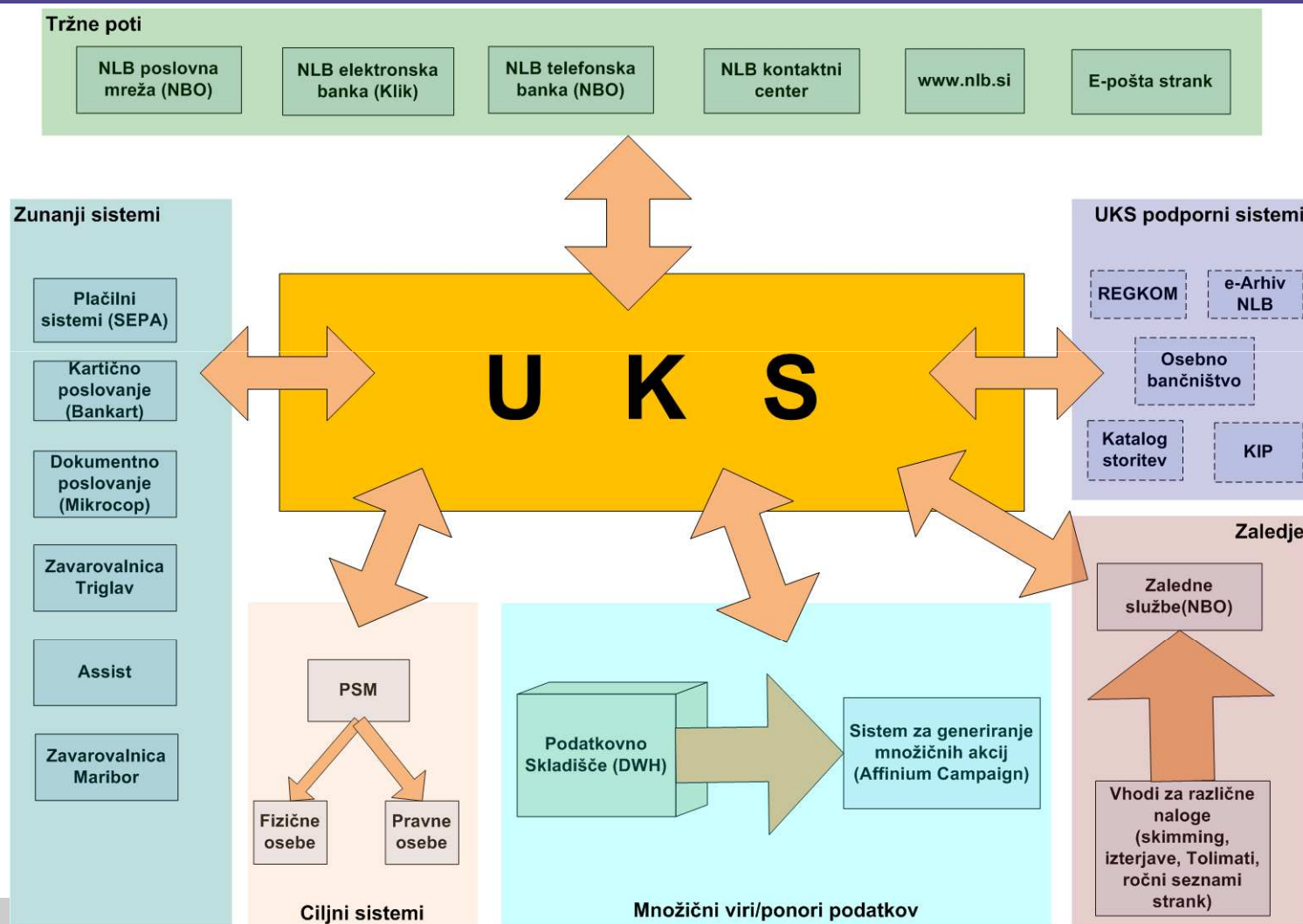


■ Krediti za fizične osebe

- informativni izračun,
- obravnavna vloge,
- spremljava kreditne dokumentacije,
- procesi v fazi "življenja" kredita (postopno črpanje, reprogram, moratorij, spremembe kredita)
- Podpora vsem kreditnim procesom z integracijo in izvedbo v zalednih sistemih (Bancs, Zavarovalnica Triglav, Assist, Register Finančnih Inštrumentov, Mikrocop)



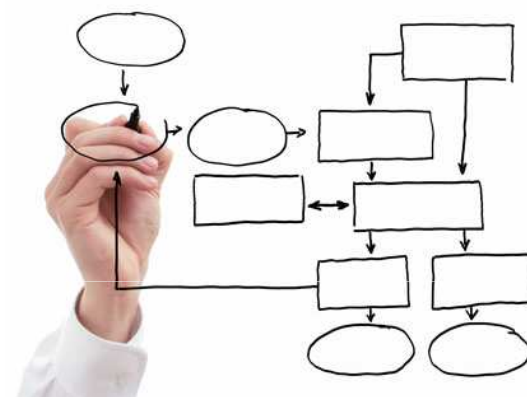
UKS - arhitektura



UKS - funkcionalnosti

Funkcionalnosti klasičnih “task tracking” sistemov (DevTrack, RT, ...)

- kreiranje naloge
- obravnavanje / pošiljanje naloge
- dodajanje kontaktov, opisov na nalogo
- priponke
- E-pošta
- povezovanje nalog med seboj
- zgodovina sprememb naloge
- obveščanje ob dogodkih na nalogi (zamuda pri obravnavi...)



+ Popolna integracija z zalednimi izvedbenimi sistemi

+ Procesni modul

+ Poslovna pravila

+ Parametrizacija šifrantov

= Celovita podpora izvajanju poslovnih procesov (CRM)

UKS – analiza uporabe

■ Uporabniki (2500+)

- celotna poslovna mreža
- NLB Klik
- NLB Portal
- NLB Telefonska banka
- NLB Kontaktni center
- zaledne službe

■ Statistika UKS

- Število vseh nalog od leta 2010 do danes : **4 mio+**
 - Odzivi 250 000+
 - Trženjske akcije 700 000+
 - Dogodki 1,5 mio+
 - Naročila telefonske banke 1,2 mio+
- Število vseh kontaktov od leta 2010 do danes: **7 mio +**
- Aktivne naloge v sistemu – v reševanju cca. 100 000



Razlogi in upravičenosti lastnega razvoja

■ Razlogi:

1. Celovita integracija v obstoječe IT okolje

- osnovni IT sistemi (OS, DBMS)
- delne rešitve za celovit CRM
- tržne poti

2. Širitev funkcionalnosti sistema in prilagodljivost

3. Slabe pretekle izkušnje z integracijo kupljenih sistemov

4. Podatki se ne podvajajo in ne izvažajo iz NLB



■ Upravičenost:

- veliki začetni razvojni stroški, ki pa so na dolgi rok nižji od stroškov vzdrževanja in integracije kupljene rešitve v sistem NLB



Miha Gruden, Uroš Poljšak

Miha.gruden@nlb.si, Uros.Poljsak@nlb.si

Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana
Trg republike 2, 1520 Ljubljana
T: (01) 425 01 55
e-pošta: info@nlb.si