



**Bank Spółdzielczy  
w Koronowie: usprawnienie  
procesów oraz lepsza  
obsługa klientów.**

## Klient.

Bank Spółdzielczy w Koronowie to instytucja z bogatą, prawie 150-letnią historią. Wykorzystuje on swoje wieloletnie tradycje oraz wartości społeczne i spółdzielcze, by dostarczać bezpieczne usługi w prostej ofercie, dopasowanej do potrzeb klientów.

Zrównoważony i dynamiczny rozwój banku oraz zmieniające się w dynamiczny sposób potrzeby klientów w 2014 roku przyspieszyły decyzje Banku co do konieczności zaplanowania wdrożenia kolejnych rozwiązań IT, wspierających jego pracę. Dotychczasowym dostawcą głównego systemu finansowo-księgowego oraz systemów wspierających była firma Asseco Poland. Bazując na przebiegu współpracy z firmą oraz zaufaniu do jej produktów, Zarząd Banku podjął decyzję o wdrożeniu nowych rozwiązań jej autorstwa.

Asseco Poland współpracuje z Bankiem Spółdzielczym w Koronowie od wielu lat. Przez ten czas towarzyszyliśmy mu w rozwoju i sukcesywnie budowaliśmy zaufanie do naszej firmy, jako dostawcy sprawdzonych rozwiązań IT. Gdy Bank zdecydował się na kolejną rozbudowę wykorzystywanych systemów, Asseco Poland było dobrze przygotowane do spełnienia jego wymagań

Andrzej Nowakowski  
Dyrektor Pionu Banków Spółdzielczych, Asseco Poland

## Wdrożenie.

Za pomocą wdrażanych rozwiązań, Bank Spółdzielczy w Koronowie zamierzał osiągnąć główny cel strategiczny, który był możliwy poprzez realizację szeregu różnorodnych celów. Bank dążył do skrócenia czasu pozyskiwania informacji niezbędnych dla efektywnej sprzedaży i zarządzania ryzykami poprzez m.in. generowanie oraz rozszerzenie palety dostępnych raportów. Chciał również usprawnić proces porządkowania baz danych oraz poprawić jakość samych danych, co miało się przełożyć na wzrost efektywności pracy Banku. Wdrażano także system odpowiedzialny za pomiar ryzyk oraz za zarządzanie ryzykiem operacyjnym. Jednocześnie Bank podjął decyzję o pozyskaniu systemu wspierającego zarządzanie relacjami z klientem. Miał on zapewniać pełną wiedzę o kliencie i być źródłem danych o wartości biznesowej. Służyć miał także do sporządzania dokumentacji dotyczącej klientów oraz do planowania i realizowania kampanii marketingowych. By osiągnąć wszystkie wymienione cele, Zarząd Banku postanowił wzbogacić paletę wykorzystywanych systemów o pięć współpracujących ze sobą rozwiązań Asseco Poland wraz z dodatkowymi modułami:

- System Pomiaru Ryzyk [def3000/cIRM] wraz z modułem Informacji Zarządczej
- System Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym [def2500/cORM]
- System Dystrybucji i Archiwizacji Dokumentów [def2500/cDAD] wraz z modułem Korespondencji Seryjnej
- System do Zarządzania Relacjami z Klientem [def3000/cSS]
- System Obsługi Dokumentów Zastrzeżonych [def3000/DZ]

Decyzja o realizacji projektu zapadła we wrześniu 2015 roku. Wdrożenie rozpoczęło się miesiąc później. Zakres równoległe prowadzonych prac był duży, ponieważ Bank zdecydował się zamówić i wdrażać wszystkie rozwiązania jednocześnie. Asseco Poland wydzieliło do nich dedykowanego project managera. Pozwoliło to na bieżąco pokonywać wszelkie bariery, które mogły mieć wpływ na proces wdrożenia. Ponadto, firma zapewniła pracownikom Banku dostęp do dodatkowych, bezpłatnych szkoleń w zakresie, w którym były one niezbędne.

Odbioru pierwszych trzech rozwiązań dokonano w listopadzie i grudniu 2015 roku, a kolejnych dwóch w lutym i marcu roku 2016. Ostatnie prace wdrożeniowe, dodatkowego modułu jakim był def3000/DZ zostały zakończone w listopadzie 2016 r., a cały projekt zamknięty zgodnie z założonym harmonogramem prac.

## Kluczowe korzyści.

### Wdrożenie umożliwiło Bankowi:

- bardzo sprawnie uzyskiwać informację zarządczą
- generować rozbudowane, przekrojowe raporty, ograniczone w zasadzie jedynie potrzebami użytkowników
- poprawić jakość danych przetwarzanych w systemie bankowym
- zautomatyzować obsługę klienta szczególnie w obszarze przygotowywania dokumentacji
- w usystematyzowany sposób zarządzać relacjami z klientem
- skrócić czas przygotowywania kampanii reklamowych i obniżyć ich koszt
- usprawnić funkcjonowanie systemów sprawozdawczych, wykorzystywanych w Banku i poprawić ich niezawodność
- ograniczyć ryzyko operacyjne nie tylko dzięki wdrożonemu systemowi, ale również dzięki wdrożeniu narzędzi ograniczających czynności wcześniej powtarzane

Od dłuższego czasu borykaliśmy się ze zautomatyzowaniem procesu nawiązania kontaktu sprzedażowego z poszczególnymi segmentami klientów. Wdrożenie systemu def3000/cSS to dla nas krok milowy w tym obszarze - mamy narzędzia, które pozwalają nam efektywnie pozyskiwać dane o kliencie, odpowiednio zarządzać relacją z nim, sprawnie sporządzać dokumentację klienta i podejmować właściwe działania biznesowe dedykowane wybranym klientom.

Marek Musiał

Wiceprezes Zarządu Banku Spółdzielczego w Koronowie

Jednym z oczekiwanych efektów wdrożenia miała być możliwość zrezygnowania ze stosowania różnych aplikacji napisanych często w Excel'u, które zdaniem Banku w zbyt skomplikowany sposób zbierały i przetwarzały dane. Cel ten udało się osiągnąć.

Edyta Syrewicz  
Wiceprezes Zarządu Banku Spółdzielczego w Koronowie

Dla profesjonalnego i skutecznego zarządzania Bankiem niezbędna jest sprawnie uzyskana, wiarygodna i podana w odpowiednim czasie informacja zarządcza. Taka informacja jest fundamentem bezpiecznego rozwoju Banku. Bez niej nie jest możliwe w dobie wysokiej zmienności mikro i makrootoczenia realizowanie Strategii i misji Banku.

Alicja Huczyńska  
Prezes Zarządu Banku Spółdzielczego w Koronowie

Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom w łatwy i szybki sposób pozyskujemy w różnych przekrojach dane, które wykorzystywane są między innymi do raportowania sytuacji ekonomicznej Banku, jak i ułatwiają jego zarządzanie.

Emilia Jasiocka  
Główny Księgowy

Integralność aplikacji do pomiaru ryzyka z systemem księgowym Banku pozwala na minimalizację ryzyka błędu w generowanych raportach. Codzienny dostęp do informacji pozwala na bieżące zarządzanie ryzykiem oraz sporządzanie szybkich i wiarygodnych raportów.

Ewa Wijata  
Kierownik Zespołu Ryzyka i Analiz Ekonomicznych

Nowe rozwiązanie jakim jest system def3000/cSS łatwo, szybko i sprawnie pozwala monitorować realizację zadań wykonywanych przez podległe zespoły sprzedażowe i pracowników.

Jerzy Gumienny  
Wiceprezes Zarządu Banku Spółdzielczego w Koronowie

Wreszcie mam dostęp do pełnej informacji o moim kliencie. Praktycznie jednym ruchem myszki dostaję kompleksową o nim informację, która znakomicie pomaga zaoferować klientowi właściwy produkt.

Joanna Zmudziejewska  
doradca klienta Oddziału w Koronowie

## Projekt w liczbach.

250

raportów generowanych przez def3000/cIRM

250

raportów zdefiniowanych przez Bank w Module Informacji Zarządczej

34

liczba stworzonych szablonów umów zabezpieczeń i innych dokumentów klienta od marca 2016 r. do lutego 2017 r.

30

liczba raportów generowanych z systemu def3000/cSS, służących do monitorowania informacji o klientach oraz sprzedaży w Banku

14

liczba kampanii reklamowych przeprowadzonych w ciągu 12 miesięcy od wdrożenia systemu w lutym 2016 r.

8

liczba opracowanych szablonów korespondencji seryjnej od listopada 2015 r. do lutego 2017 r.

100%

pracowników działu sprzedaży korzysta z systemu do zarządzania relacjami z klientem

100%

pracowników Banku korzysta z systemu do zarządzania ryzykiem operacyjnym