



## Microsoft Dynamics Customer Solution Case Study

### Nordeuropas største CRM-løsning



#### Oversigt

**Land:** Danmark

**Branche:** Bank og finans

#### Kundeprofil

Nordea Corporate and Institutional Banking består af fem segmentopdelte divisioner med ansvar for kundeforholdet til store erhvervs kunder, shippingkunder og finansielle institutioner.

#### Situation

Nordeas tidligere system var ikke længere tidssvarende og kunne heller ikke længere ses som en strategisk platform.

#### Løsning

Nordea Corporate and Institutional Banking investerede i en Microsoft CRM-løsning til kundestyling, som er tæt integreret med Microsoft Sharepoint Portal Server til dokumentstyring.

Nordea Corporate and Institutional Banking har valgt Microsoft CRM som en del af fundamentet for en avanceret løsning til kunde- og dokumentstyring.

"I en virksomhed som Nordea indgår præsentationer, breve, e-mails, kontrakter, produktbeskrivelser etc. i dialogen med kunderne, og disse dokumenter skal kunne anvendes på tværs af hele organisationen. Ideen med Nordeas løsning har derfor været at skabe en fælles medarbejder- og kundeportal, hvor medarbejderne kan trække på såvel kundeoplysninger som aktuelle sager og kunderelevante dokumenter ét og samme sted – både når det gælder kundeansvarlige, produktansvarlige og eksempelvis juridiske rådgivere," siger Netcompanys salgsdirektør, André Rogaczewski.

"Integrationen med Microsoft Office-pakken er uhyre vigtig, samtidig med at integrationen til en standardløsning gør det muligt at opfylde individuelle behov i alle de lande, hvor Nordea er repræsenteret."

Frederik Braun, Nordea Corporate and Institutional Banking

## Situation

Det er vel de færreste, der umiddelbart forbinder en CRM-løsning med dokumenthåndtering. I Nordea Corporate and Institutional Banking handler CRM imidlertid om meget mere end traditionel kundekontakt, og viden om hvornår kunden har købt fem enheder af vare X eller bestilt 10 enheder af vare Y. Her handler CRM om muligheden for strategisk rådgivning på topplan og dermed effektiv styring af informationsflowet.

"I den forbindelse er vores vigtigste værktøj en defineret Relationship Management Process, som beskriver de strukturerede processer, der skal ligge til grund for hvert enkelt kundeforhold og blandt andet indebærer, at vi som rådgiver skal være proaktiv. Vi ser med andre ord os selv som den finansielle partner, der har en fælles strategi med kunden," siger Frederik Braun fra Nordea Corporate and Institutional Banking.

Derfor har Nordea Corporate and Institutional Banking investeret i en Microsoft CRM-løsning til kundestyring, som er tæt integreret med Microsoft Sharepoint Portal Server til dokumentstyring. På den måde samles håndtering af salg, kommunikation samt dokumenter på de enkelte kunder, og selv om Microsoft måske ikke i den brede offentlighed er kendt som CRM-leverandør, er Nordeas løsning både den første og den største af sin art i Nordeuropa.

## Styrket kompetence

"Vi tager udgangspunkt i kundens finansielle behov bredt set, hvilket nødvendigvis kræver et teamwork på tværs af vores afdelinger, når det gælder ønsket om at tilbyde den nødvendige produktmæssige spidskompetence. Essensen i vores Relationship Management Process går altså ud på dels at skabe merværdi i samarbejdet med kunden, dels

at skabe en klar strategi for hver kunderelation," siger Frederik Braun videre. Det er imidlertid vigtigt, at kunden ikke blot møder den nødvendige kompetence, men ligeledes opfatter selve kontakten til Nordea som tilsvarende professionel og ensartet. I princippet skal kunden ikke spekulere over, hvad der går forud af interne møder, eller hvordan opgaverne fordeles, og kundens kontakt til Nordea skal heller ikke være en zigzag-kurs mellem forskellige afdelinger og forskellige medarbejdere.

"Derfor er vores CRM-løsning anderledes end et traditionelt kontaktsystem. Det er en løsning, hvor samarbejdet både afdelingerne og medarbejderne imellem er en usynlig, men ekstra kompetence i det krydsfelt der hedder kommunikation mellem den kundeansvarlige og de medarbejdere, der har ansvaret for de enkelte produkter. Dermed skabes der transparens mellem de enkelte kundeteam – endda på tværs af landegrænser," siger Frederik Braun.

## Integration skaber merværdi

Nøgleordene i den forbindelse er videndeling, sikkerhed samt ikke mindst performance. Så ud over det faktum at Nordeas tidligere system ikke længere var tidssvarende og ikke længere kunne ses som en strategisk platform, var det i forbindelse med valget af et nyt system magtpåliggende samtidig at vælge en løsning, der kunne integreres helt med koncernens eksisterende Microsoft Office-platform.

"Integrationen med Microsoft Office-pakken er uhyre vigtig, samtidig med at integrationen til en standardløsning gør det muligt at opfylde individuelle behov i alle de lande, hvor Nordea er repræsenteret. Vores overordnede mål har været at komme endnu tættere på kunderne end tidligere samt at styrke vores Relationship

Management Proces, og det må vi sige er lykkedes," siger Frederik Braun. Samtidig har det været ønsket at øge integrationen af hele værdikæden i Corporate and Institutional Banking, herunder styrke mulighederne for kollaborativ tilgang til kunderne, interaktion og dialog. I den forbindelse siger salgsdirektør André Rogaczewski fra Microsoft-partneren Netcompany, at traditionelle CRM-systemer typisk understøtter adgang til information om kunder og aktiviteter gennemført i forhold til kunderne, men at virkeligheden for mange virksomheder er en helt anden.

#### **Alle dokumenter samlet ét sted**

"I en virksomhed som Nordea indgår præsentationer, breve, e-mails, kontrakter, produktbeskrivelser etc. i dialogen med kunderne, og disse dokumenter skal kunne anvendes på tværs af hele organisationen. Ideen med Nordeas løsning har derfor været at skabe en fælles medarbejder- og kundeportal, hvor medarbejderne kan trække på såvel kundeoplysninger som aktuelle sager og kunderelevante dokumenter ét og samme sted – både når det gælder kundeansvarlige, produktansvarlige og eksempelvis juridiske rådgivere," siger André Rogaczewski. Styrken i løsningen er en prædefineret folderstruktur, hvor de brugere, der har adgang til kunden, ligeledes har adgang til alle relevante dokumentbiblioteker. Den stærke dokumenthåndtering styres af Microsoft Sharepoint, som både giver mulighed for søgning, versionsstyring samt ikke mindst "push" såvel som "pull" af information, ligesom dokumenter i medarbejderportalen automatisk er tilknyttet konkrete kundesager i CRM-systemet. Nordea er midt i udrulningen af løsningen, hvorfor det endnu er småt med betragtninger vedrørende konkrete brugererfaringer. Frederik Braun er dog ikke

i tvivl om, at man som erfaren Microsoft-bruger har truffet det rigtige valg, og i horisonten viser sig allerede helt nye muligheder i form af blandt andet CRM Mobile på Smart-Phone-plattformen samt øget integration til andre it-systemer.

#### **Løsning**

På klientsiden omfatter løsningen Windows 2000, Internet Explorer 6, Office Professional Enterprise Edition 2003 samt Infopath 2003. På serversiden omfatter løsningen SQL 2000 Server, Active Directory samt Microsoft Exchange med Microsoft CRM e-mail Router. Imellem de to lag ligger Windows SharePoint Server samt Microsoft CRM.

Hovedparten af brugerne er placeret i Norden samt Polen og Baltikum. Hertil kommer internationale enheder i Frankfurt, London, New York samt Singapore. I alt ca. 1.100 brugere vil være koblet på løsningen, når den er fuldt implementeret i løbet af 2006.

#### **Sikkerhed**

Det er indlysende, at sikkerheden er i højsædet, når følsomme kundedata skal udveksles ikke blot på tværs af forskellige medarbejdergrupper internt i organisationen, men også på tværs af landegrænser. Som bygningsværk har Den Kinesiske Mur gennem århundreder effektivt holdt stand mod fjendtlig indtrængen, og således er det også med it-verdenens såkaldte "Chinese Walls", der danner vandtætte skodder mellem de enkelte lande, hvori Nordea er repræsenteret. Sikkerhed er et naturligt aspekt for alle virksomheder, men vægtes specielt højt i den finansielle sektor, hvor utilsigtet indtrængen kan få katastrofale følger.

## Yderligere information

For mere information om Microsoft, se  
[www.microsoft.dk](http://www.microsoft.dk)

For mere information om Nordea Corporate  
and Institutional Banking, se  
[www.nordea.com](http://www.nordea.com)

For mere information om Netcompany IT  
and business consulting, se  
[www.netcompany.dk](http://www.netcompany.dk)

## Om Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics er en serie virksomhedsløsninger, som gør virksomheder og medarbejdere i stand til at arbejde effektivt via fokus på økonomi samt kunde- og leverandørrelationer. Løsningerne skræddersyes den enkelte virksomheds behov via et netværk af forhandlere. Microsoft Dynamics-løsningerne kan integreres sammen med andre velkendte softwareløsninger fra Microsoft med henblik på at strømline en virksomheds forretningsprocesser.

For mere information om Microsoft Dynamics, se:  
[www.microsoft.dk/dynamics](http://www.microsoft.dk/dynamics)