

大手グローバル投資銀行がFACTSETを活用し、CRMシステムの強化、マニュアルプロセスの削減、およびクロスセル機会の特定

これまで手作業で行っていた顧客管理プロセスを改善することで、チームの効率が向上しました。また、モバイルアクセスと企業および関連企業のデータによって、詳細な情報に簡単にアクセスできるようになりました。



会社タイプ

グローバル銀行
投資銀行部門

課題

銀行が持つ既存のデータを接続し活用する事が
出来ない旧式の顧客管理システムの置き換え

FactSetのソリューション

FactSetが提供する人物情報や役員データに加えて関連する企業の株主情報とコンタクト情報

CRMに求める要件は、異なる市場間のコラボレーションと案件管理のための機能に加え、レポート作成、カバレッジ業務、クロスセルのための機能が含まれていました。

課題

顧客間のつながりを理解することは、金融機関がより効果的なサービスを提供し、取引関係を強化させるためには不可欠です。このため、カナダの大手グローバル銀行の投資銀行部門が、顧客管理システム(CRM)のアップグレードを選択した際には、既存のコンタクト情報から詳細な情報を引き出し把握する能力が不可欠でした。

同行がCRMに求める要件は、異なる市場間のコラボレーションと案件管理のための機能に加え、レポート作成、カバレッジ業務、クロスセルのための機能が含まれていました。また、同行は各組織に関するコンタクト情報で既存の顧客情報を拡充させる機能も求めていました。しかし、北米で最大級の規模を誇っていたにもかかわらず、社内で開発されたCRMシステムをマニュアル作業で処理し、非効率なワークフローに悩まされていました。

FACTSET > SEE THE ADVANTAGE

これらの要求を満たすためには、既存のCRMをほぼ完全に置き換える必要があり、同行は顧客管理のイニシアティブをゼロから開始することを余儀なくされました。さらに社内で開発されたCRMプラットフォームは置き換えられるが、システム上のデータは非常に貴重である事が事態を複雑にしていました。そのため、既存のすべての顧客情報を一致させ、クリーンアップし、新しいシステムへの移行の準備をする必要がありました。

顧客情報アクセス権限の付与もまた課題でした。CRMプラットフォームが選択されると、同行は顧客情報プロファイルへ、どのユーザーがアクセスを必要とするかを決定する必要がありました。

全体として同行は、多くの同業他社と同様に、より少ない資金でより多くのことを達成したいという目標でした。マニュアル作業の削減、営業人員のインテリジェンスの向上、チーム間のコラボレーションの強化が必要でした。

ソリューション

同行は、そのニーズに合わせてカスタマイズされたサービスを提供できるCRMを選択した後、ユーザーのニーズとそのデータ拡充の要件も満たすデータプロバイダを探しました。

合計3,000人近くのユーザーが新たに導入されたCRMへの基本的なアクセスを必要としましたが、法人営業部門400人、投資銀行部門500人の約900人が拡充された顧客情報へのアクセスを必要としました。ファクトセットのサポートネットワーク、銀行とCRMの両方のソリューションに合わせてカスタマイズしようとする姿勢、そしてファクトセットデータフィードを通じて提供される幅広いコンテンツの組み合わせが、完璧なソリューションとなりました。また同行は、ファクトセットの人物や役員データ、企業の株主情報やコンタクト情報に関する情報を活用することに関心を示しました。

新しいCRMの導入には厳しい納期でしたが、適切なデータを採用するにはスピードよりも品質が必要でした。そのため、ファクトセットはCRMプロバイダと協力して、既存のシステムからデータをマッピングする方法をスケジュールに従って実証しました。



銀行がこれらの検証結果を承認した後、ファクトセットは以前のCRMに存在する企業データとファクトセットのIDのマッピングを開始しました。このプロジェクトは当初4ヶ月の予定となっていたが、ファクトセットのチームは、自動化されたプロセスを使用して、以前のCRMにある企業の約30%を、一晩でマッピングしました。残りのスケジュールでは、CRMエントリーの管理、優先順位付け、クリーニングを積極的に行い、IDと企業データの正確性の確保に努めました。ファクトセットが一致させたデータを、CRMプロバイダはCRMのインターフェースに統合しました。

成果

新しいCRMプラットフォームへの移行が完了し、ユーザーが統合データへのアクセスが可能になったことで、リレーションシップマネージャと法人営業は、顧客ネットワーク内の関係を発見し、ミーティングを追跡し、チーム間でデータを整理するための準備が整いました。

ファクトセットを活用する事で、同行は取引関係の管理とビジネス拡大の可能性が高い顧客に専念するためのツールを手に入れました。これまでマニュアル作業で行っていた顧客管理プロセスを改善することで、チームの効率が向上しました。また、企業および人物関係データを使用して強化されたモバイルアクセスと、CRMプラットフォームにより、全ての顧客とのコミュニケーションにより深い知見をもたらしました。