



## Dom Maklerski TMS Brokers S.A.

TMS Brokers to krajowy lider w świadczeniu usług doradztwa na rynkach walut, CFD, kontraktów terminowych i opcji. Jest to pierwszy w Polsce walutowy dom maklerski funkcjonujący od 1997 roku. W ramach swojej oferty TMS Brokers umożliwia klientom inwestycje na rynku walutowym (Forex), polskiej i zagranicznych giełdach (w tym akcje i indeksy giełdowe) a także na rynku surowców i towarów.

SEKTOR: Finansowy  
STRONA WWW: [www.tms.pl](http://www.tms.pl)

## Szczegóły projektu

BAZOWE OPROGRAMOWANIE: SugarCRM  
UŻYTKOWNICY: 50  
INTEGRACJE: Centrala telefoniczna 3CX;  
Dedykowany system do gromadzenia danych o aktywnościach  
METODYKA: Tradycyjna (kaskadowa)  
ROK WDROŻENIA: 2014

## Kontekst

Kilkanaście lat dynamicznego rozwoju Domu Maklerskiego TMS Brokers zaowocowało powstaniem szeregu wewnątrzfirmowych procesów marketingowo-sprzedażowych obsługiwanych w dużej mierze przez dedykowane rozwiązania typu marketing automation i rozbudowaną bazą danych, do której systematycznie spływały informacje, których analiza pozwalała na podejmowanie działań wobec klientów na skutek odpowiednich zdarzeń.

Dalsza optymalizacja działań marketingowych i sprzedażowych w TMS Brokers wiązała się jednak z koniecznością stworzenia rozwiązania pozwalającego na:

- Efektywne zarządzanie bazą klientów,
- Usystematyzowanie i ułatwienie działań sprzedażowych zarówno w kanale B2B jak i B2C,
- Agregowanie danych gromadzonych przez pozostałe systemy w firmie,
- Przetwarzanie i analizę zebranych danych,
- Współdzielenie informacji przez różne działy firmy,
- Automatyzację i optymalizację procesów handlowych.

## Rozwiązanie

Jako rozwiązanie stanowiące podstawę do realizacji celów biznesowych postawionych przez TMS Brokers posłużył odpowiednio zmodyfikowany system SugarCRM.

SugarCRM został zintegrowany z dedykowanym systemem bazodanowym, który stanowi główny kanał informacji napływających do systemu CRM. Dzięki temu ustrukturyzowano i znacznie ułatwiono dostęp do rejestrowanych danych odnoszących się do aktywności klientów.

Celem zaspokojenia potrzeb związanych z przetwarzaniem danych, system został wzbogacony o autorskie narzędzie eVolpe pozwalające na zaawansowane raportowanie i analitykę danych spływających do SugarCRM. Dzięki temu możliwe było tworzenie raportów pozwalających na wieloetapowe śledzenie konwersji namiarów, rezultatów kampanii marketingowych, planowanych i wykonywanych aktywności handlowców i innych. Pełnej automatyzacji poddany został również proces tworzenia namiarów w systemie oraz ich dalszej konwersji.

JW systemie wprowadzono również skuteczne zarządzanie duplikatami pozwalające na uporządkowanie danych pochodzących np. z sytuacji, w której dana osoba wykorzystuje różne adresy e-mail do dogłębnego przetestowania platform oferowanych przez TMS Brokers.

Kolejnym wyzwaniem, któremu udało się sprostać w ramach wdrożenia było obsłużenie za pomocą systemu działań sprzedażowych i posprzedażowych w ramach kanałów B2C (w ramach którego nacisk położony był na automatyzację) i B2B (zakładającego większy nakład manualnej obsługi systemu przez handlowców). Do realizacji tego celu wykorzystano zaawansowaną konfigurację uprawnień połączoną z wprowadzeniem odpowiednich ścieżek procesowych dla namiarów B2B i B2C.

Warte uwagi obszary rozwiązania przygotowanego dla TMS Brokers przez eVolpe to również:

- Zaawansowane zarządzanie uprawnieniami (hermetyzacja oraz współdzielenie danych przez różne działy),
- Automatyczny przydział namiarów do handlowców z uwzględnieniem ich predyspozycji w określonym obszarze (system wagowy),
- Zaawansowana automatyzacja w zakresie planowania rozmów telefonicznych, przydzielania zadań, określania scoringu namiarów i szans,
- Maskowanie namiarów w systemie (jeżeli np. dany namiar nie życzy sobie kontaktu) z możliwością ich ręcznego przywrócenia (np. jeżeli istnieją ku temu przesłanki),
- Rejestrowanie wizyt użytkowników SugarCRM na stronach poszczególnych kontaktów,
- Wykorzystanie silnika bazodanowego Microsoft SQL oraz architektury rozproszonej.