

Opis praktyki: Wdrożenie narzędzia informatycznego klasy CRM, wspierającego zarządzanie relacjami z klientem KAS”

Cel praktyki to usprawnienie działania Krajowej Administracji Skarbowej (KAS) i podniesienie jakości świadczonych przez nią usług z wykorzystaniem modelu zarządzania relacjami i klientami ww. administracji - przede wszystkim w zakresie procesów typu „back office”. W ramach całościowego, ciągle rozwijanego i optymalizowanego, modelu zarządzania relacjami z klientem KAS, wszelkie działania wewnętrzne (np. w ramach świadczonych przez KAS usług) przyczyniają się do zwiększania poziomu jakości wzajemnych relacji i sposobu realizacji usług przede wszystkim dla klientów zewnętrznych.

Proces wdrożenia

Wytworzony i wdrożony System CRM-RF to narzędzie informatyczne typu „back office”, bezpośrednio wykorzystywane przez pracowników KAS (około 60.000 osób). Główne etapy projektu obejmowały:

1. przeprowadzenie badania w zakresie zachowań, potrzeb i oczekiwań oraz satysfakcji klienta KAS oraz wśród pracowników KAS,
2. zdefiniowanie strategii i modelu zarządzania relacjami z klientem KAS i opracowanie studium wykonalności dla narzędzia informatycznego wspierającego zarządzanie relacjami z klientem KAS,
3. budowa narzędzia IT wspierającego zarządzanie relacjami z klientem KAS typu CRM, zgodnie z założeniami biznesowymi zawartymi w przygotowanych wcześniej materiałach analitycznych/projektowych,
4. organizacja i przeprowadzenie specjalistycznych szkoleń i warsztatów dla pracowników KAS w zakresie wdrożenia i stosowania modelu zarządzania relacjami z klientami KAS oraz szkoleń z narzędzia CRM-RF,
5. stały rozwój narzędzia i rozwiązywanie problemów technicznych.

Nowatorstwo i unikalność:

Budowa systemu CRM dla tak wieloobszarowej organizacji, z wielomilionową liczbą klientów i spraw (w tym wzrastającą liczbą cyfrowych e-usług i ich popularnością wśród klientów), która nieustannie podlega dalszej transformacji cyfrowej, jest zadaniem złożonym, ale koniecznym, wymagającym czasu i zasobów. System typu CRM, spełniający określone wymagania został przygotowany przez mieszany zespół programistyczny siłami własnymi MF, KAS (ze wsparciem ich jednostek podległych lub nadzorowanych) oraz z wykorzystaniem zewnętrznych ekspertów IT.

Innowacyjność widoczna jest w nowoczesnym sposobie zarządzania projektem, pracach biznesowych, programistycznych i wdrożeniu oraz finalnie w samym narzędziu teleinformatycznym CRM. Nowatorstwo i unikalność CRM to przede wszystkim: stworzenie narzędzia IT zawierającego wiele autorskich rozwiązań, potencjalnie nieistniejących dotąd (np. mechanizm Profile /Struktury / Widoki, Interaktywne Instrukcje, Wskaźniki analityczne,

wewnętrzny CMS – administracja i zarządzanie treścią w aplikacji webowej), zakres i liczność funkcjonalności biznesowych aplikacji, jej stos technologiczny oraz sposób wykonania prac developerskich. System został zaprojektowany i wykonany prawie w 100% w sposób transparentny, powtarzalny, modułowy, rozłączny warstwami i obszarami oraz konfigurowalny/ kustomizowany w każdym aspekcie technicznym i biznesowy poprzez moduł administracyjny CMS – bez konieczności udziału programistów / developerów. Konfigurator i interfejsy administracyjne to również nieskończona liczba możliwości stworzenia i skonfigurowania kluczowych elementów (np.: nieograniczona ilość Wskaźników analitycznych, Instrukcji Interaktywnych, Raportów, Analiz, Struktur, Widoków, Profili, Ról, itd.) Unikalność Systemu CRM-RF to również nowatorskie podejście do jego dalszego utrzymania oraz modyfikacji aspektów biznesowych (m.in. przy często zmieniających się regulacjach i wytycznych, w tym prawnych) i dalszego rozwoju.

Efekty i korzyści

Wdrożona praktyka z wykorzystaniem nowoczesnych i różnorodnych interfejsów aplikacji – wpływa na wysoki standard pracy i szybkość wykonywania zadań. Ma to pozytywny wpływ na świadczenie usług obywatelom (stacjonarnie, zdalnie, elektronicznie/cyfrowo) i funkcjonowanie instytucji.

Z ankiety przeprowadzonej wśród pracowników jednoznacznie wynika, że dostęp do danych za pośrednictwem CRM-RF jest wielokrotnie szybszy niż za pośrednictwem dziedzinowych baz danych. Narzędzie jest przydatne dla wszystkich pracowników jednostek organizacyjnych RF/KAS (MF, KIS, IAS / UCS/US z jednostkami podległymi) w każdym procesie / usłudze, zadaniu / czynności służbowej, na wszystkich poziomach organizacji. Końcowy efekt z wdrożenia tej aplikacji będzie możliwy do zmierzenia po zakończeniu procesu udostępniania systemu wszystkim użytkownikom i integracji kompletu informacji o klientach KAS ze wszystkich systemów, źródeł i obszarów danych.