

14 января 2021

«КОРУС Консалтинг» автоматизировал процессы маркетинга, продаж и сервиса в АККЕРМАНН cement

ГК «КОРУС Консалтинг» автоматизировала взаимодействие с клиентами АККЕРМАНН cement, одного из крупнейших производителей цемента в России, с помощью CRM-системы. Благодаря новому ИТ-решению на базе «1С-Битрикс24» компания повысила качество взаимодействия с клиентами: сбор и хранение актуальной информации, планирование и контроль всех активностей, оперативный расчет стоимости бетонных смесей, работу с обращениями – всё это происходит в CRM-системе и мобильном приложении.

С ростом количества заказов и объёмов производства цемента руководство АККЕРМАНН cement задумалось о дополнительной автоматизации процессов продаж, которая улучшит качество работы с коммерческими предложениями и поможет создать в компании единый центр управления взаимоотношениями с клиентами. Производитель выбрал CRM-систему на базе «1С-Битрикс24», а ИТ-партнером по проекту стала ГК «КОРУС Консалтинг».

Новое ИТ-решение консолидировало все данные по работе с клиентами из разных систем в единую базу. Теперь в CRM в карточке клиента содержится



полная информация о компании, контактных лицах, визитах, заключенных договорах, обращениях, протоколах испытаний прочности цемента и других активностях. Создание и заполнение протокола специалистами лаборатории происходит в CRM-системе, там же сотрудник может легко и быстро найти нужную информацию по любым параметрам, например, по типу обращений клиентов. Новая CRM всегда под рукой – менеджеры используют мобильную версию во время очных встреч с клиентом. Все эти возможности помогают AKKERMANN cement лучше понимать потребности своих клиентов – важный этап при построении клиентоориентированности.

В новой CRM-системе разработан калькулятор себестоимости продукции: менеджер вводит марку цемента, щебня, гравия и других строительных материалов, стоимость, количество, наличие добавок, и ИТ-решение автоматически рассчитывает себестоимость кубометра бетонной смеси. Данная функция обеспечила AKKERMANN cement моментальный расчет стоимости для клиентов, тогда как раньше специалисты делали это вручную.

«В нашей компании самое главное – это наши клиенты. Курс на клиентоориентированность взят уже давно и только набирает обороты. Новые ИТ-решения помогают достигать максимального уровня сервиса, улучшают коммуникацию сотрудников и сокращают время ответа на любой вопрос. Сохранение, консолидация и анализ всей информации позволяет точнее понимать потребности клиентов и выстраивать стратегию на постоянное улучшение сервиса, – комментирует **Оксана Бочарова, директор по продажам и маркетингу AKKERMANN cement**. – С помощью автоматизации нам удалось повысить и эффективность процессов продаж. Прямо на встрече с клиентом специалисты легко находят в базе испытаний

прочности нужные составы бетонных смесей и демонстрируют их экономию». В планах производителя автоматизировать подготовку и формирование коммерческих предложений напрямую в CRM-системе. Это позволит менеджерам оперативно согласовывать цены для каждого клиента – достаточно нажать одну кнопку в браузере или мобильном приложении.

CRM-система помогла AKKERMANN cement повысить качество работы с претензиями: специалисты ИТ-компании настроили интеграцию CRM-системы с почтой, автоматизировали маршрутизацию, обеспечили возможность контролировать качество ответов и соблюдение SLA.

«Многие компании сталкиваются с тем, что в какой-то момент недостаточно стандартных инструментов – Excel и электронной почты – для качественной работы с клиентами, особенно в условиях смещения фокуса рынка с продукта в сферу клиентского сервиса. Внедрение нового ИТ-инструмента позволило AKKERMANN cement сделать шаг к цифровой трансформации холдинга и выстроить клиентоцентричную стратегию взаимодействия с потребителями. Переход к этой модели поможет компании оставаться конкурентоспособной, открыть новые рынки сбыта и увеличить прибыль за счет повышения контроля качества и сервиса», – добавляет **Ольга Гурская, директор департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг».**