

09 июля 2018

## **«КОРУС Консалтинг» автоматизирует управление продажами и сервисным обслуживанием в компании «Абамет» с помощью Microsoft Dynamics 365 Online**

**ГК «КОРУС Консалтинг» начала комплексный проект по внедрению CRM-системы на платформе Microsoft Dynamics 365 Online в компании «Абамет», специализирующейся на поставке металлообрабатывающего оборудования.**

«Абамет» – ведущий поставщик высокопроизводительного металлообрабатывающего оборудования в России и Беларуси. Компания поставляет широкий перечень оборудования ведущих мировых производителей и профессионально занимается технологическим и инструментальным оснащением. Сеть региональных офисов и технических центров представлена в восьми регионах России.

Сервисное обслуживание, поставка оборудования и расходных материалов является для «Абамет» основным направлением работы. Для повышения эффективности процессов требовался единый инструмент для сбора и анализа информации по продажам и активностям менеджеров с заказчиками. Более того, в компании возникла потребность в оптимизации



загрузки сервисных инженеров.

В качестве платформы для создания CRM-системы была выбрана [Microsoft Dynamics 365 Online](#), а партнёром по внедрению стала команда «КОРУС Консалтинг», которая по итогам минувшего года признана лучшим партнёром Microsoft по направлению CRM в России, победив в номинации [Dynamics For Sales](#). Также интегратор вошёл в четвёрку лучших мировых CRM-партнеров, став финалистом международного конкурса Microsoft Partner Awards 2018.

В ходе проекта специалисты интегратора автоматизируют процесс обслуживания клиентов «Абамет», что существенно увеличит скорость обработки обращений заказчиков компании. Это будет реализовано за счёт типизации фиксируемых гарантийных и негарантийных сервисных случаев по оборудованию, что даёт возможность техническим специалистам быстро принимать точные решения.

Проектная команда также внедрит для «Абамет» модуль для автоматизации деятельности удалённых сотрудников Microsoft Field Service. Он позволит инженерам дистрибутора, работающим на выезде, оперативно использовать информацию из CRM-системы (оборудование, заявки, адреса, оптимальный маршрут) на любом портативном устройстве, а после завершения работ заполнять отчет, который автоматически сохранится в CRM.

С помощью решения на базе Microsoft Dynamics 365 Online можно будет создавать отчёты по таким категориям, как сводная информация о закрытых сделках в разрезе номенклатур и контрагентов, данные обо всех запланированных, выполненных и просроченных активностях менеджеров анализ причин выигранных и проигранных сделок и мониторинг выполнения

плановых показателей продаж. Также руководителям подразделений станут доступны подробные отчёты о прохождении каждой сделки по этапам, воронке продаж по выбранному менеджеру или по компании в целом.

Будущая CRM-система будет интегрирована с сервисом по предоставлению информации по контрагентам «Контур.Фокус», уникальным для отрасли [интернет-магазином](#) и почтовой службой дистрибутора. В CRM сохранятся все запросы от клиентов, а также полная информация о получаемых и отправляемых сообщениях.

Помимо этого, будет реализована интеграция с еще одной информационной системой, также внедряемой специалистами «КОРУС Консалтинг», – 1С: ERP. Так появится возможность эффективнее отслеживать платежи и отгрузки товаров, передавать заказы на обеспечение и исполнение, а также производить учёт счетов на оплату. Такая интеграция позволит заказчику уйти от двойного ввода данных в различные информационные системы, что значительно сократит количество ошибок персонала, ускорит процесс работы с клиентами, а также снизит нагрузку менеджеров. Также к CRM будет подключён сервис email-рассылок для автоматического оповещения клиентов компании о поступлении новых товаров или индивидуальных предложениях.

«Внедрение CRM-решения позволит нам организовать эффективное взаимодействие сотрудников компании с клиентами и улучшить предоставляемый сервис. Безусловно, это благоприятно скажется на лояльности к бренду и удовлетворённости оказываемыми услугами, в том числе за счёт исключения возможных ошибок, связанных с человеческим

фактором. В вопросе производительности труда мы планируем добиться оптимизации загрузки сервисных инженеров, а также более эффективного контроля за исполнением KPI сотрудников компании», — отмечает **Сысоев Сергей, заместитель генерального директора «УК Абамет»**.

«Наше специализированное решение “CRM для дистрибуции” на платформе Microsoft Dynamics 365 Online позволяет торгово-производственным компаниям полностью контролировать собственные продажи и организовывать эффективную работу коммерческих подразделений: от маркетинга до постпродажного обслуживания. Продуманная функциональность системы в полной мере соответствует стратегии развития “Абамет” и призвана обеспечить достижение конкурентных преимуществ на рынке», – комментирует **заместитель генерального директора ГК «КОРУС Консалтинг» Мария Бар-Бирюкова**.