

27 января 2014

«CARCADE Лизинг» автоматизирует систему продаж и сопровождения лизинговых сделок с помощью Microsoft Dynamics CRM

ГК «КОРУС Консалтинг» завершила проект по разработке и внедрению CRM-системы на базе Microsoft Dynamics CRM для компании «CARCADE Лизинг», специализирующейся на предоставлении услуг финансовой аренды легкового и легкого коммерческого транспорта предприятиям малого и среднего бизнеса.

ГК «КОРУС Консалтинг» завершила **проект по разработке и внедрению CRM-системы на базе Microsoft Dynamics CRM** для компании «CARCADE Лизинг», специализирующейся на предоставлении услуг финансовой аренды легкового и легкого коммерческого транспорта предприятиям малого и среднего бизнеса.

В ходе **проекта по внедрению CRM-системы** руководство «CARCADE Лизинг» ставило следующие цели: увеличение конкурентоспособности компании, улучшение качества обслуживания клиентов, сокращение времени выполнения операций, привлечение новых клиентов, а также сокращение времени заключения лизинговой сделки не менее чем на 20%. План проекта предполагал на первом этапе автоматизацию процессов фронт-офиса, в дальнейшем — автоматизацию деятельности бэк-офиса. При этом в результате руководство «CARCADE Лизинг» планировало получить не только новую работоспособную систему, но и сформировать в своем штате

команду, которая сможет в дальнейшем развивать и поддерживать систему самостоятельно, без привлечения внешних подрядчиков.

Внедрение новой информационной системы всегда сопряжено с возможностью ухудшения показателей бизнеса, с учетом накладных затрат при переходе от одной схемы бизнес-процессов к другой. Для снижения данного риска внедрение CRM-решения началось с ограниченной пилотной зоны: в региональном представительстве в Нижнем Новгороде. После запуска процессов в этом региональном представительстве в апреле 2012 года, работа продолжилась в двух направлениях: специалисты «КОРУС Консалтинг» приступили к автоматизации процессов бэк-офиса, а сформированная внутренняя команда «CARCADE Лизинг» — к подготовке фронт-офисного решения к тиражированию на другие филиалы с учетом эксплуатации решения в Нижнем Новгороде. Весной 2013 года был проведен успешный запуск в эксплуатацию процессов бэк-офиса с одновременным запуском процессов фронта во всех 55 региональных представительствах компании.

В ходе работ был автоматизирован ключевой бизнес-процесс продажи, включая следующие подпроцессы: привлечение лизингополучателей; подготовка коммерческого предложения; квалификация интереса в заявку с учетом поиска дубликатов по контрагентам; сбор документов лизингополучателей с учетом комплектности; рассмотрение заявки и принятие решения (с учетом интеграции с системами проверки благонадежности лизингополучателей); создание договора (с передачей данных в ERP на базе SAP); заключение сделки; передача предмета лизинга и постановка на учет.

Помимо процессов принятия решения по лизинговой сделке, в рамках бэк-офиса были реализованы такие задачи, как обработка обращений по действующим договорам лизинга, взаиморасчеты с лизингополучателями, виндикация, страхование, а также автоматизированы процессы работы с поставщиками.

Проект, в рамках которого **было автоматизировано 600 рабочих мест**, представляет собой первую на российском рынке автолизинга полноценную комплексную автоматизацию бизнес-процессов продажи и сопровождения лизинговой сделки. Единая информационная система, реализованная в «CARCADE Лизинг», не только содержит всю информацию по потенциальным и текущим клиентам, договорам лизинга, оплатам, задолженностям, но и интегрирована со всеми существующими финансовыми и аналитическими системами компании, в том числе с SAP NetWeaver BW, Microsoft SharePoint 2010, 1С. В качестве интеграционной шины в проекте использовалась платформа Microsoft BizTalk Server 2010.

«Мы ценим комфорт и безопасность наших клиентов превыше всего, поэтому нам особенно важна точность и оперативность бизнес-процессов, — подчеркнул Олег Заглядин, заместитель генерального директора „CARCADE Лизинг“. — Чтобы должным образом обеспечить качественную реализацию нашей работы, мы пришли к решению о необходимости внедрения инструмента для автоматизации процессов взаимоотношений с клиентами. В процессе выбора системы мы детально исследовали рынок, и, в конце концов, остановили выбор на **Microsoft Dynamics CRM**, как на одном из наиболее авторитетных и надежных продуктов на современном рынке. Теперь мы используем единую платформу с унифицированным интерфейсом и едиными подходами к автоматизации и контролю качества. Аналитические показатели, заложенные в бизнес-процессы, позволяют контролировать и получать оценку качества работы на всем протяжении договора лизинга — от коммерческого предложения до завершения договора лизинга и выкупа автомобиля».

«Для нас опыт работы с „CARCADE Лизинг“ является неоценимым источником знания о специфике работы лизинговой отрасли. „КОРУС Консалтинг“ обладает значительной экспертизой в области внедрения решений на базе **Microsoft Dynamics CRM**, тем не менее, нам была крайне важна помощь специалистов „CARCADE Лизинг“, в том числе и на уровне высшего

руководства компании, в правильной организации работы по внедрению CRM-системы, которая бы максимально полно покрывала бизнес-процессы, существующие в автолизинге. В результате мы имеем на руках опыт автоматизации лизинговой структуры и разработанное CRM-решение, которое готовы предлагать нашим заказчикам», — отметил Александр Семенов, генеральный директор ГК «КОРУС Консалтинг».

Широкие возможности платформы [Microsoft Dynamics CRM](#) и грамотно составленный план внедрения в начале проекта позволили CARCADE дорабатывать систему самостоятельно: в компании сформирована собственная проектная группа, которая будет отвечать за дальнейшее развитие решения. В ближайших планах — активное расширение функциональности: интеграция контакт-центра с IP-телефонией, автоматизация более 80 бизнес-процессов back- и middle-офиса, среди которых формирование договоров, контроль их исполнения, работа бухгалтерии, работа со штрафами ГИБДД и маркетинговые бизнес-процессы. Также планируется развитие интеграции с сайтом личного кабинета, автоматизация различных бизнес-процессов по работе с подрядчиками — автосалонами и поставщиками техники, страховыми компаниями.