

27 июня 2014

ГК «КОРУС Консалтинг» завершила внедрение CRM-системы в DPD

Группа компаний «КОРУС Консалтинг» завершила проект по внедрению CRM-системы в международной службе доставки посылок и грузов DPD.

Один из важнейших аспектов деятельности DPD - поддержание и развитие эффективных, ориентированных на потребности клиента, отношений с заказчиками. Для повышения скорости и качества предоставления услуг руководством компании было принято решение о внедрении **комплексной системы управления продажами**, деятельностью центра обслуживания клиентов и задачами маркетинга на платформе [Microsoft Dynamics CRM 2011](#).

Специалисты ГК «КОРУС Консалтинг» автоматизировали ключевые процессы продаж, реализовали прохождение сделки по этапам и сформировали в системе единую базу клиентов компании с возможностью сегментации по заданным критериям. За счет использования специализированных отчетов о сроках выполнения задач на каждом этапе взаимодействия с клиентом удалось **повысить контроль над работой сотрудников** коммерческого департамента. Также руководители получили возможность в короткие сроки формировать сводную управленческую отчетность, и получили единый комплексный инструмент для анализа данных.



В рамках автоматизации службы работы с обращениями были реализованы **автоматическая идентификация клиента**, распределение обращений в разные очереди согласно географии клиента, обработка поступивших заявок в зависимости от темы, категории срочности, доступности и квалификации консультантов отдела обслуживания. Система осуществляет **автоматическое информирование клиентов** о текущем статусе заявки. В системе разработано более 20 отчетов.

Также в CRM-системе реализован процесс изучения уровня удовлетворенности клиентов качеством оказанных услуг. Опрос клиентов инициируется управлением маркетинга путем обзвона, рассылки по электронной почте и т.д. Результаты с привязкой к конкретному клиенту анализируются в системе. На основании полученных результатов анализа, а также учитывая историю заказов клиента, отдел маркетинга имеет возможность делать выборку по группам клиентов для дальнейшего целевого взаимодействия.

В ходе проекта CRM-система была интегрирована с внутренним порталом на платформе Microsoft SharePoint 2010, базой данных «АРГИС», хранилищем данных на базе Oracle.

Комментирует коммерческий директор DPD в России и странах СНГ

Леонид Зондберг: «Внедрение [Microsoft Dynamics CRM](#) позволило уменьшить количество рутинных операций сотрудников департамента продаж, сократить цикл и стоимость оформления сделок. Используя настроенные отчеты для сотрудников, мы смогли значительно улучшить контроль работы коммерческого департамента. Не менее важной частью проекта стала автоматизация работы с обращениями. Согласно

статистическим данным, $\frac{3}{4}$ клиентов откажутся от работы с компанией из-за неудовлетворительной работы службы сервиса, но при этом 90% готовы обратиться повторно, даже если в процессе обслуживания возникли проблемы, которые были своевременно разрешены. Новая система позволяет оперативно обрабатывать все поступившие к нам обращения, сократить время ожидания ответа почти вдвое и практически исключить задержки, обусловленные человеческим фактором. Разработанная ГК «КОРУС Консалтинг» система стала инструментом для комплексного анализа данных по продажам и обращениям клиентов, что позволяет изучить не только историю заказов, но и уровень удовлетворенности клиента. Учитывая эти параметры и опыт предыдущего взаимодействия с клиентом, мы можем адресно обращаться к группам потребителей и работать с ними более эффективно».