

14 июня 2016

Как оптимизировать затраты

Настроенное управление взаимоотношениями с клиентами в логистике обеспечивает индивидуальный подход, быструю реакцию и качественный сервис. Благодаря внедрению CRM с помощью «КОРУС Консалтинг» в Pony Express сократили время обработки заказов и цикл телефонных продаж, а уровень удовлетворенности клиентов возрос.

Обновленные продажи

Динамичное развитие бизнеса сориентировало универсального логистического оператора Pony Express на новые коммерческие стандарты. В компании решили, что ведение информации по взаимодействию с клиентами должно быть системным и единым на всей территории присутствия компании, а значит, нужен общий CRM-инструмент. Такая система должна регистрировать и обрабатывать клиентские данные, фиксировать продажи и собирать статистику по работе менеджеров. Главный ожидаемый эффект — увеличение количества повторных продаж и повышение лояльности клиентов за счет роста качества обслуживания и скорости реакции на обращения.

Внедрив Microsoft Dynamics CRM, в компании быстро зафиксировали результаты. Весь проект внедрения занял четыре месяца. С запуском CRM время обработки заказов сократилось в восемь раз, цикл продаж по телефону уменьшился более чем вдвое, а уровень удовлетворенности клиентов вырос



за год на 5%. Клиентская база компании теперь растет на 60% быстрее, а доля клиентов, которые вновь заказывают услуги Pony Express, достигла 95%.

Кроме того, расширились возможности аналитики и прогнозирования. Стала доступна сводная отчетность по продажам в режиме реального времени. Можно детализировать работу отдела продаж до мелочей — например, обработки каждого запроса или времени разговора с клиентом.

Полное взаимодействие

CRM интегрирована с другими информационными системами компании — например, информация о клиентах и договорах автоматически синхронизируется с ERP. Это позволяет избежать двойного ввода информации и свести к минимуму ошибки при загрузке данных. Кроме того, решение взаимодействует с системой электронного документооборота на корпоративном портале (на базе Microsoft SharePoint Server).

Автоматизация контакт-центра позволяет быстрее обрабатывать запросы. Ранее анкеты на клиента, которые заполняют сотрудники контакт-центра, попадали в базу данных спустя неделю — после обработки в ручном режиме. Теперь это происходит почти мгновенно, в режиме онлайн.

Сегодня в CRM-системе работает около 150 сотрудников коммерческого департамента. По мере развития функциональности их число вырастет до 400.

Успеть за ростом

Теперь в системе представлена полная клиентская база, отражающая деятельность менеджеров центрального офиса и региональных представительств. CRM учитывает и обрабатывает запросы, поступающие по любым каналам — через сайт, по электронной почте или телефону. Можно вести в системе календарь, фиксировать результаты продаж и лучше планировать маркетинговые кампании.

«Мы хотим, чтобы CRM-система стала полезным инструментом для всех сотрудников, которые общаются с клиентами. Поэтому мы ввели новое правило, по которому каждый менеджер обязан регистрировать в системе информацию не позднее чем через 24 часа с момента события или получения информации от клиента, — комментирует Наталья Попова, лидер проекта CRM в Pony Express. — Таким образом, CRM в нашей компании станет единым источником получения необходимых и максимально актуальных данных по клиентам».

Материал опубликован в издании Lenta.ru, июнь 2016 г

