

04 марта 2020

«КОРУС Консалтинг» автоматизирует продажи в компании Bosch Thermotechnik

ГК «КОРУС Консалтинг» в технологическом партнерстве с Microsoft внедряет CRM-систему для поставщика климатической техники Bosch Thermotechnik. В системе на облачной платформе Microsoft Dynamics 365 Online создана единая база данных клиентов, что позволяет быстрее работать с данными контрагентов и обращениями в контакт-центр.

Компания Bosch Thermotechnik производит системы для отопления и горячего водоснабжения как бытовых, так и промышленных объектов. Входит в дивизион группы Bosch, представляя ее интересы в России: территориальные подразделения компании представлены в 25 крупнейших городах.

По мере развития бизнеса Bosch Thermotechnik, открытия новых региональных филиалов и роста числа заказчиков у компании возникла потребность в новой системе управления взаимоотношениями с клиентами. В качестве CRM-системы была выбрана Microsoft Dynamics 365 Online, а исполнителем проекта – «КОРУС Консалтинг», один из ведущих [партнеров Microsoft](#).

В новой облачной CRM-системе отражены все взаимосвязи головных организаций и торговых точек. Кроме того, автоматизирована работа торговых представителей и настроена возможность планирования их активностей. Для этого специалисты «КОРУС Консалтинг» выполнили

первичную миграцию контрагентов из ERP и личных файлов выездных сотрудников с параллельным обогащением карточки клиента данными при помощи сервиса DaData, а также настроили стандартизацию адресов. Также в рамках первого этапа разработана мобильная версия CRM-системы для работы торговых представителей с клиентами «в полях».

«Благодаря гибкой методологии внедрения, а также специфике облачной CRM-системы Microsoft, менеджеры по продажам начали работу в ней уже через месяц после старта проекта. Синергия от использования нескольких модулей позволила оптимально настроить возможности системы под задачи компании. Теперь менеджеры всегда имеют доступ к данным о клиентах, а топ-менеджеры – к актуальным отчетам и аналитике, что позволило сделать процесс продаж прозрачным и точнее оценить потенциал каждого региона присутствия», – рассказала **Ольга Гурская, директор департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг».**

Специалисты «КОРУС Консалтинг» провели первичное обучение пользователей работе в CRM, а затем приступили к ее развитию и настройке. Операторы контакт-центра компании Bosch Thermotechnik получили доступ к CRM: в системе для них настроена автоматическая маршрутизация обращений в зависимости от поступающих запросов. Также в CRM начал работу отдел сервисного обслуживания: специалисты отдела могут работать с карточками клиентов и фиксировать заявки на работу. Менеджеры по продажам теперь тоже ведут в CRM работу с контрагентами, от оценки потенциала торговой точки клиента до формирования коммерческого предложения.

Благодаря этому процесс взаимодействия Bosch Thermotechnik с клиентами стал прозрачным, структурированным и управляемым. А за счет интеграции новой системы с ERP на базе «1С» и партнерской программой работа в CRM стала еще удобнее.

«Первые результаты внедрения дали нам понимание, что мы движемся в правильном направлении. В планах – автоматизация работы с

маркетинговыми акциями, расширение функциональности мобильного приложения для выездных сотрудников и внедрение дополнительного модуля для автоматизации работы с сервисными заявками. Кроме того, мы будем расширять возможности системы по мере роста бизнеса и усложнения бизнес-процессов», – отметил **Руслан Бариев, руководитель отдела не прямых продаж Bosch Thermotechnik.**

