

17 февраля 2020

ГК «КОРУС Консалтинг» внедрила CRM на базе Microsoft Dynamics 365 Online в «Абамет»

ГК «КОРУС Консалтинг» завершила проект по внедрению облачной CRM-системы на платформе Microsoft Dynamics 365 Online для автоматизации обслуживания клиентов в компании «Абамет» – ведущем поставщике металлообрабатывающего оборудования для промышленных предприятий. В результате «Абамет» получила комплексную систему автоматизации B2B-продаж, которая охватила все три основных направления, от продажи оборудования до расходных материалов и сервиса.

«Абамет» специализируется на поставках металлообрабатывающего оборудования и инструментов, сеть ее офисов и технических центров представлена в девяти регионах России и в Белоруссии. Главные цели внедрения CRM-системы в «Абамет» – ускорить и упростить процессы сбора и анализа информации по продажам, взаимодействия менеджеров с заказчиками, а также оптимизировать загрузку удаленных сервисных инженеров. Для их решения была выбрана облачная платформа Microsoft Dynamics 365 Online с модулями Sales и Field Service, включая мобильное приложение для оказания сервисных услуг.

Команда «КОРУС Консалтинг» разработала несколько удобных инструментов, которые позволили сократить количество ручных операций и ускорить обслуживание клиентов. Например, для продаж станков и сложного оборудования был внедрен «Конфигуратор оборудования» – с его помощью

менеджеры по продажам могут формировать предложение для клиента с финальной стоимостью оборудования, учитывая всевозможное опциональное оснащение. Помимо этого, в системе реализовано согласование договоров и отдельный механизм утверждения скидок для каждого клиента.

При помощи модуля Field Service организовали планирование загрузки инженеров сервисного обслуживания: в нем менеджеры оперативно ставят задачи, отслеживают их исполнение, корректируют визиты при необходимости. А мобильное приложение позволяет также успешно работать с CRM-системой и «в полях».

Специалисты «КОРУС Консалтинг» реализовали интеграцию CRM-системы с 1С: ERP, благодаря чему удалось исключить двойной ввод данных, а также эффективнее отслеживать платежи и отгрузки товаров, передавать заказы на обеспечение и исполнение, производить учёт счетов на оплату.

CRM-система интегрирована с веб-сервисом HAAS (поставщик «Абамета») для осуществления отчетности по произведенным сервисным работам, сервисом «Контур.Фокус» для проверки благонадежности клиента и автоматического заполнения реквизитов при заведении нового клиента в базу, а также с оптовым интернет-магазином инструментов и расходных материалов компании. Всего в новой CRM-системе работают 50 сервисных инженеров и 70 менеджеров по продажам.

«Внедрение CRM-системы помогло нам выстроить сквозной процесс продаж, от обращения клиентов в компанию до сервисного обслуживания оборудования. Благодаря этому мы можем не только быстрее работать с новыми клиентами, но и качественнее взаимодействовать с существующими, оперативно откликаться на их потребности, предоставлять гибкую систему скидок. Мобильная служба сервисных инженеров стала уникальным проектом для отрасли, и все эти меры вместе помогут «Абамет» наращивать объем продаж и качество работы, что для нас крайне важно», – отмечает

Сысоев Сергей, заместитель генерального директора «Абамет».

«В рамках проекта наша команда реализовала ряд нестандартных решений, от мобильной CRM до интеграции с интернет-магазином компании. В итоге CRM-система функционирует совместно с ERP как единая информационная среда. Таким образом, наши внедрения помогут «Абамет» вывести оперативное управление компанией на качественно новый уровень, – рассказывает **Ольга Гурская, директор департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг»**. – Использование надежной и безопасной облачной платформы Microsoft позволило заказчику оперативно развернуть решение и избежать капитальных вложений в инфраструктуру».