

20 ноября 2020

Lamoda автоматизировала взаимодействие с партнерами на базе Microsoft Dynamics 365 Online

ГК «КОРУС Консалтинг» автоматизировал процессы привлечения, онбординга и ведения сделок с поставщиками в компании Lamoda, одном из крупнейших в России интернет-магазинов. Новая облачная PRM-система на базе Microsoft Dynamics 365 Online обеспечила онлайн-ритейлера единым цифровым пространством и качественно улучшила сервис, сократив среднее время ответа на заявки на подключение к маркетплейсу в 1,5 раза.

Ранее в Lamoda была PRM-система (Partner Relationship Management), которая активно использовалась сотрудниками только одного подразделения для работы с комиссионными договорами. Однако, когда ежемесячное количество заявок на подключение к маркетплейсу выросло на треть по сравнению с началом года, компания решила перейти на промышленную и масштабируемую ИТ-платформу, которая обеспечит единое цифровое пространство для взаимодействия с поставщиками. Более того, Lamoda работает с малым и средним бизнесом, а также крупными мировыми брендами, поэтому компании требовался ИТ-инструмент, который обеспечит более персонализированную коммуникацию с партнёрами.



В качестве новой PRM-системы была выбрана платформа Microsoft Dynamics 365 Online, а в качестве партнёра по проекту – ИТ-компания «КОРУС Консалтинг».

Новая PRM-система компании – это комплексное решение с двумя специализированными модулями: Microsoft Dynamics 365 for Sales и Customer Service. На базе первого из них автоматизирован процесс онбординга поставщиков – знакомство партнёра с онлайн-площадкой, его сопровождение, поддержка, информирование и обучение. В результате весь процесс работы со сделками стал наглядным на каждом этапе, а переписки с партнёрами происходят напрямую из PRM в улучшенном почтовом интерфейсе и настроенными шаблонами. Дополнительно руководители Lamoda автоматически получают отчетность по сделкам: сроки, статусы, ответственные менеджеры и многое другое. Вся сводная информация доступна в любое время и с любого устройства.

С помощью модуля Service «КОРУС Консалтинг» автоматизировал обработку обращений от новых поставщиков на подключение к маркетплейсу. ИТ-решение обеспечивает совместную работу сотрудников отделов продаж, маркетинга и сервиса с партнерской базой. Менеджеры отдела обслуживания получают доступ к полной информации по поставщику и истории взаимодействия с ним, что помогает оказывать персонализированный сервис. В случае просрочки обращений партнеров сотрудники компании получают письмо с напоминанием. А в отчетах руководство может отслеживать время прохождения этапов процесса согласования договоров, что также позволяет улучшать качество сервиса.

Для обеспечения омниканального взаимодействия с партнёрами Lamoda, ИТ-специалисты настроили несколько важных интеграций с новой PRM: с облачными сервисами Google (почтовым клиентом, формой обратной связи на сайте и пр.), системой документооборота на базе Microsoft SharePoint, ERP-системой, внешним сервисом «Контур.Фокус», который позволяет получать дополнительную юридическую информацию о поставщиках, и облачной службой Azure Active Directory. Благодаря решению Microsoft Power Automate часть интеграций была осуществлена бесшовно.

«Новая PRM-система помогла нам оптимизировать процесс подключения к маркетплейсу новых поставщиков – среднее время ответа на заявки сократилось в 1,5 раза. А благодаря облачным возможностям ИТ-решения вся команда эффективно работает в рамках одной системы, находясь в разных странах. Мы планируем и дальше развивать систему: улучшать интерфейсы, оптимизировать управление обращениями и перевести в единое цифровое пространство на базе Microsoft Dynamics 365 Online другие департаменты, которые отвечают за работу с закупками и B2B-сегментом», – комментирует **Дарья Хрулева, руководитель группы комиссионной торговли Lamoda.**

«Проект нетипичен и интересен по нескольким причинам. Во-первых, Lamoda использует функциональность CRM-модулей Microsoft Dynamics 365 Online для автоматизации отношений с партнерами, а не клиентами. Широкие возможности системы полностью закрыли эту потребность. Во-вторых, компания активно использует облачные технологии почти во всех своих процессах, поэтому интеграция новой PRM, к примеру, с сервисами Google стала интересной задачей этого проекта – в результате системы между собой хорошо синхронизировались», – отмечает **Ольга**

Гурская, директор департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг».

Lamoda – один из крупнейших в России интернет-магазинов, представляющий более 6 миллионов товаров от мировых брендов одежды, обуви и аксессуаров. Логистическая инфраструктура компании – это 380 собственных пунктов выдачи и 17 тысяч партнёрских, а также служба доставки по всей стране.

