

10 февраля 2010

«Марвелу» работать с клиентами поможет Microsoft Dynamics CRM

В компании «Марвел-Дистрибуция», одном из крупнейших широкопрофильных IT-дистрибьюторов в России, стартует внедрение системы Microsoft Dynamics CRM. Партнер по внедрению – компания «КОРУС Консалтинг».

Первый этап внедрения, в ходе которого будет объединена вся информация о клиентах и реализован механизм управления и контроля коммуникациями, должен завершиться к июню 2010 г. Всего планируется автоматизировать 120 пользователей. В системе предполагается реализовать множество функций: консолидацию информации о клиенте, работу с потенциальными клиентами, процессы управления коммуникациями, обмен данными с ERP системой, синхронизацию с электронной почтой. Будет разработана специализированная отчетность по работе менеджеров с действующими партнерами, оценке потенциальных партнеров. В дальнейшем в Microsoft CRM планируется ввести систему KPI для сотрудников и осуществлять контроль её выполнения.

«В компании уже функционирует Microsoft Dynamics AX для решения комплекса задач по автоматизации финансовых, логистических, учетных и торговых операций. Когда встал вопрос о выборе системы по управлению



взаимоотношениями с клиентами, мы рассмотрели ряд различных систем. Но свой выбор остановили на оптимальном варианте по соотношению цены и качества, кроме того, для нас принципиально важно, чтобы CRM обладала широкими возможностями модификации, так как большая часть работ по внедрению будут выполняться специалистами компании «Марвел», - комментирует заместитель директора по продажам «Марвел-Дистрибуции» Сергей Шумихин. «В качестве партнера по обучению нашей группы внедрения, а также поставщика программного обеспечения Microsoft Dynamics CRM, была выбрана компания «КОРУС Консалтинг». Также мы планируем привлекать специалистов «КОРУС Консалтинг» в качестве внешних консультантов на отдельных этапах внедрения. Выбор в пользу «КОРУС Консалтинг» мы сделали, исходя из наличия у нашего партнера большого опыта реализации успешных проектов и профессиональной проектной команды по Microsoft CRM».

«Компания «Марвел-Дистрибуция» входит в Группу компаний «Марвел». С момента основания в 1991 году «Марвел-Дистрибуция» уверенно занимает лидирующие позиции на рынке дистрибуции компьютерной техники, сетевого оборудования и средств связи в России. Офисы компании расположены в Санкт-Петербурге и Москве, имеется региональное представительство в г. Алматы (Казахстан).

Партнерская сеть компании насчитывает порядка 2500 компаний из 150 городов России. Объем информации о клиенте рос в геометрической прогрессии и управлять ей, учитывая тот факт, что информация находилась в разрозненных источниках, а работу с тем или иным партнером могли вести сотрудники из нескольких офисов, стало очень сложно. В этот период

возникло понимание, что компании необходим инструмент объединения, управления и контроля всей клиентской информацией для обеспечения оперативного реагирования на все запросы клиентов, а также обеспечения высокого качества обслуживания, что соответствует позициям одной из лидирующих компаний на рынке дистрибуции.

«Внедрение будет поэтапным: сначала будет реализован пилотный проект (автоматизирована работа 60-ти пользователей), а затем уже, после запуска системы в промышленную эксплуатацию и учёта дополнительных требований, будет происходить масштабирование проекта на другие подразделения компании «Марвел Дистрибуция», - рассказывает директор направления CRM «КОРУС Консалтинг» Мария Бар-Бирюкова. «На первом этапе проекта значительную часть работ будет реализовывать непосредственно проектная команда «Марвел-Дистрибуции», поэтому одной из важнейших задач «КОРУС Консалтинг» стало детальное обучение проектной команды клиента, а также консультирование по формированию структуры будущего проекта».