

13 февраля 2015

# **PONY EXPRESS оптимизирует процессы взаимодействия с клиентами с помощью Microsoft Dynamics CRM 2013**

**PONY EXPRESS, крупнейший в СНГ универсальный логистический оператор, входящий в состав диверсифицированной промышленной группы «Базовый Элемент», приступил к внедрению автоматизированной системы управления взаимоотношениями с клиентами на базе платформы Microsoft Dynamics CRM 2013. Партнером по внедрению нового ИТ-решения PONY EXPRESS выбрал группу компаний «КОРУС Консалтинг». Окончание первой стадии проекта запланировано на март 2015 года.**

В рамках реализации новой стратегии работы универсальный логистический оператор PONY EXPRESS модернизирует собственные информационные системы, приводя их в соответствие с новыми потребностями бизнеса. Для обеспечения эффективного взаимодействия с клиентами компанией внедряется передовое ИТ-решение [Microsoft Dynamics CRM 2013](#). Этот программный продукт даст возможность более качественно систематизировать информацию об имеющихся и потенциальных клиентах компании, включая обработку запросов, управление бизнес-процессами продаж, маркетинга и контакт-центра в московском офисе компании, а также

в 186 филиалах и представительствах на территории семи стран мира.

В качестве партнера по внедрению была приглашена компания «КОРУС Консалтинг» - ведущий российский интегратор, имеющий успешный опыт реализации подобных проектов.

**Инна Романьоли, коммерческий директор PONY EXPRESS:**

- Сегодня PONY EXPRESS активно развивается в различных сегментах логистического рынка: складском хранении и обработке, маршрутизации, экспедировании, грузоперевозках. Разработаны и внедрены интегрированные логистические решения, специальные услуги для компаний дистанционной торговли. Растущий и существенно модернизированный бизнес требует от нас новых ИТ-решений, способных сохранить и приумножить качество клиентского сервиса PONY EXPRESS в условиях динамичного роста клиентской базы и расширяющегося ассортимента наших продуктовых предложений. Учитывая широкую географию региональной сети компании и приоритетный фокус на индивидуальный подход к каждому заказчику, мы остановили свой выбор на Microsoft Dynamics CRM 2013. Этот программный продукт позволит создать единое информационное пространство во всех регионах присутствия PONY EXPRESS и повысит качество взаимодействия внутри компании всех подразделений, отвечающих за работу с нашими клиентами.

**Мария Бар-Бирюкова, руководитель департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг»:**

- Проект в PONY EXPRESS – далеко не первый для нас опыт внедрения **Microsoft Dynamics CRM в логистической компании**. Мы понимаем специфику продаж логистических операторов, сотрудники которых ежедневно работают с колоссальными объемами информации, и предлагаем уникальное решение, которое позволит компании достигнуть унификации и прозрачности процесса взаимодействия с клиентами и осуществлять эффективное планирование, выйдя на качественно новый уровень управления маркетингом, продажами и клиентским сервисом.

### **Алена Геклер, директор Microsoft Business Solutions в России:**

- Мы рады, что для автоматизации управления взаимоотношениями с клиентами PONY EXPRESS выбрала именно решение [Microsoft Dynamics CRM 2013](#). Система обладает широкой функциональностью и в то же время достаточно проста для быстрой адаптации сотрудников. Сочетание данных характеристик поможет пользователям системы оперативно регистрировать данные и находить необходимую информацию о своих клиентах, эффективно использовать различные каналы коммуникации, находя подход к каждому конкретному заказчику.