

19 июля 2010

Продажи через «единое окно»: в «Подшипник-Сервис» внедряют Microsoft Dynamics CRM

«КОРУС Консалтинг» автоматизирует отдел обслуживания клиентов и отдел продаж торговой компании с помощью решения на платформе Microsoft Dynamics CRM 4.0.

Основные цели проекта - рост первичных и повторных продаж, улучшение качества обслуживания клиентов и расширение клиентской базы. Эти цели компания предполагает достичь, автоматизируя процессы работы с клиентами и управление продажами на базе решения Microsoft Dynamics CRM 4.0. Будет проведена интеграция Microsoft Dynamics CRM 4.0 и информационной системы «Подшипник-Сервис» для обмена данными в рамках процесса обработки заявки покупателя. Для специалистов по продажам будет организовано «единое окно», которое будет реализовано посредством нового дополнительного модуля к Microsoft Dynamics CRM (Microsoft CCA). Данное решение позволяет интегрировать различные приложения и объединять их в единый интерфейс рабочей области сотрудника.

Теперь вся необходимая информация по сделке из систем Microsoft Dynamics CRM 4.0 и информационной системы «Подшипник-Сервис» доступна без



переключений между различными приложениями, а сотрудник сможет работать по автоматизированному сценарию работы с клиентом. Сотрудник, в зависимости от того или иного шага сценария, будет работать именно с тем окном, которое ему необходимо для выполнения конкретной задачи. А в рабочей области будут автоматически формироваться действия, которые сотрудник должен совершить в рамках данного этапа работы с клиентом.

«Для меня, как для руководителя компании, важен не только контроль исполнительской дисциплины сотрудников, но и удобство работы сотрудников в любой ИС. Я уверена, что если решение не только формализует и автоматизирует процессы, но и позволяет сократить количество рутинной работы менеджера, то это решение быстро окупится. Именно поэтому решение по внедрению CRM-системы в тандеме с системой единого окна, предложенное компанией «КОРУС Консалтинг», - это наиболее интересное решение для нашей компании на сегодняшний день», - комментирует Елена Рувинская, генеральный директор «Подшипник-Сервис».

«Подшипник-Сервис» активно занимается продвижением своего бренда на рынке и, в этой связи, проводит значительное количество различных маркетинговых мероприятий, включая акции со скидками, участие в выставках и семинарах, адресные и тематические рассылки и прочее. Для наиболее оперативного результата воздействий маркетинга, а также с целью получения аналитики по эффективности тех или иных маркетинговых инициатив, было принято решение автоматизировать с помощью Microsoft Dynamics CRM и процессы маркетинга.

Реализовать проект предполагается в достаточно сжатые сроки (за 2 месяца), так как для реализации будет использоваться уже готовое решение «КОРУС Консалтинг» - «мастер продаж», которое позволяет полностью формализовать и автоматизировать процессы продаж, предоставив руководству компании эффективный инструмент контроля, а сотрудникам – помощника в работе с клиентами.

«Подшипник-Сервис» реализует широкую номенклатуру товаров не менее широкому кругу покупателей. Компания не просто продает товары, а оказывает услуги по комплексному обеспечению своих клиентов всем необходимым для бесперебойной работы оборудования, стараясь выстроить со своими потребителями долгосрочные партнерские отношения. Достичь этой цели можно, если обеспечить высшее качество обслуживания клиентов, именно для этого внедряется CRM-система в первую очередь», - комментирует Мария Бар-Бирюкова, директор направления CRM компании «КОРУС Консалтинг». - «Наше решение «Мастер продаж», построенное на основе MS Dynamics CRM, поможет компании проанализировать, что происходит в отделе продаж, выполняются ли планы по продажам, насколько они реалистичны. Используя «Мастер продаж», руководитель компании сможет постоянно контролировать деятельность отдела продаж, понимать тенденции, планировать объемы продаж с различным горизонтом перспективы. Практика показывает, что успешное внедрение CRM в отделе продаж способно повысить эффективность работы менеджеров не менее чем на 15-20%».

ЗАО «Подшипник-Сервис» - торговая компания, поставляющая широкий спектр комплектующих для продукции технического назначения -

подшипники качения, приводные, клиновые ремни, цепи, диагностические и измерительные приборы, инструменты, промышленную химию. Компания является официальным дистрибьютором крупнейших мировых производителей. На рынке – с 1993 года.

www.bearing-service.ru

