

23 сентября 2021

«Российская Стекольная Компания» автоматизирует общение с клиентами и сотрудниками с помощью «Битрикс24»

«КОРУС Консалтинг» создал единое информационное пространство для одного из ведущих поставщиков стекольной продукции в России. С помощью комплексного решения на платформе «Битрикс24» «Российская Стекольная компания» выведет взаимодействие с клиентами и сотрудникам на новый уровень.

АО «РСК» («Российская Стекольная Компания») - лидер в промышленной переработке стекла и производстве стеклоизделий и стеклопакетов России. 12 заводов по промышленной переработке стекла и производству стеклопакетов «РСК» расположены в Санкт-Петербурге, Москве, Коломне, Туле, Климовске, Нижнем Новгороде, Краснодаре, Казани и Ярославле.

Растущее количество клиентов «РСК» и территориальная распределенность предприятия потребовали создания централизованного инструмента для работы отделов продаж и маркетинга. В качестве решения была выбрана отечественная платформа [«Битрикс24»](#), для работы над проектом была приглашена команда «КОРУС Консалтинг».

В ходе комплексного проекта на модулях CRM и Корпоративный портал «Битрикс24» было построено единое информационное пространство, которое позволило обеспечить процессы продаж, маркетинга, а также управлять работой с персоналом.

Новая CRM-система автоматизировала полный цикл продаж в «РСК» и процессы, связанные с участием в тендерах. Оптимизирована и систематизирована механика обработки входящих заявок от клиентов.

Большое внимание в решении уделено совместной работе пользователей – как менеджеров, так и руководителей, а также функциям, позволяющим контролировать ключевые показатели работы специалистов в рамках всего процесса взаимодействия с клиентом. Система была интегрирована с почтовым сервисом Microsoft Exchange. Для руководства был реализован отдельный блок отчетности. Дополнительно, CRM была интегрирована с учетной системой 1С для обмена данными в рамках процессов продаж.

Одной из важных задач в ходе создания CRM-системы стала реализация функции сбора информации о запросах клиентов по различным каналам коммуникации. Для этого была задействована интеграция с «Открытыми линиями», специальным инструментом «Битрикс24». «Открытые линии» собирают сообщения из разных каналов, распределяют их по ответственным сотрудникам и сохраняют в CRM. При этом сотрудники видят вопросы клиентов во внутреннем чате «Битрикс24», отвечают внутри чата, а клиенты получают ответ в том канале коммуникации, где задали вопрос – в мессенджере или социальной сети. В «Российской Стекольной Компании» подобная функция уже сейчас работает в отношении Facebook, Instagram,

Telegram. В планах – подключить коммуникацию в WhatsApp.

«Важной задачей при внедрении Битрикс24 для нас была автоматизация маркетинговых рассылок. Интеграция с сервисом почтовых рассылок Mailchimp позволила нам эффективнее планировать и проводить рассылки, учитывая интересы всех клиентов,» – отмечает **Ольга Прохор, руководитель отдела маркетинга «РСК»**. – «Дополнительно CRM-система дала нам возможность контролировать наличие у наших партнеров и дилеров маркетинговых материалов “РСК” и отслеживать эффективность мероприятий, которые мы регулярно проводим для различных целевых аудиторий. Прямо в CRM мы видим отчеты о зарегистрированных и фактически присутствующих участниках наших семинаров. Теперь все данные, связанные с нашей маркетинговой деятельностью, находятся в единой базе».

Параллельно с внедрением CRM эксперты «КОРУС Консалтинг» создали корпоративный портал для «Российской Стекольной Компании» - Интранет на «Битрикс24», к которому подключены все сотрудники организации. HR-отдел получил новый инструмент для хранения и организации доступа к материалам о компании, полному списку сотрудников и организационной структуре. Также были реализованы модули для автоматизации процесса приема на работу новых сотрудников (onboarding), постановке индивидуальных планов сотрудникам, процессу их выполнения и прохождению тестов в рамках специализированного модуля тестирования и анкетирования специалистов.

«Выбор “Битрикс24” для создания комплексного решения, объединяющего три функциональные области – продажи, маркетинговое взаимодействие с

клиентами и управление персоналом, логичен для российской компании, которая стремится быстрее и лучше конкурентов работать на рынке. С помощью CRM-системы руководство “РСК” будет детально понимать ситуацию в компании и заложит потенциал для будущего роста бизнеса, который поддерживается таким удобным инструментом, как “Битрикс24”, – говорит **Ольга Гурская, директор департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг».**