

24 мая 2012

Рост эффективности на 30%: «Спиракс-Сарко Инжиниринг» внедряет Microsoft Dynamics CRM

Стартовал 1-й этап проекта по внедрению CRM-системы на платформе Microsoft Dynamics CRM в компании «Спиракс-Сарко Инжиниринг». Партнером по внедрению стала ГК «КОРУС Консалтинг».

Компания Spirax Sarco (Великобритания) уже более 75 лет специализируется на повышении эффективности паровых систем. Основательный подход в исследованиях, обширная номенклатура выпускаемого оборудования, техническая поддержка и обучение клиентов помогли Spirax Sarco стать признанным мировым лидером в области решения проблем, связанных с использованием пара. В России компания работает с 1995 года и предоставляет весь комплекс услуг для эффективной работы пароконденсатных систем. ООО «Спиракс-Сарко Инжиниринг» имеет развитую географическую структуру для обеспечения качественной работы с клиентами на всей территории России.

В ходе 1-го этапа проекта по внедрению Microsoft Dynamics CRM планируется формализовать и автоматизировать процессы продаж, управления коммуникациями и формирования отчетности. В системе будет создана единая база данных по клиентам с возможностью сегментирования и



отслеживания источников появления новой сделки, реализованы механизмы для удобной совместной работы подразделений над сделками. Планируется формализовать стандартный процесс продаж услуг и продукции Spirax Sarco, и разделить клиентскую базу между менеджерами с разграничением прав доступа. При этом работа с коммерческими предложениями и продуктовый каталог будут централизованы. CRM также будет поддерживать управление клиентскими скидками и отслеживание их исполнения, что в целом повысит контроль за маржинальностью сделок.

В рамках управления коммуникациями будет реализована возможность отслеживания истории и фиксирование взаимодействия с клиентом, возможность назначения задач сотрудникам отдела продаж и контроль их исполнения. CRM будет интегрирована с Microsoft Outlook, что позволит реализовать систему напоминаний и оповещений и даст возможность пользователям еще более удобно управлять своим временем, взаимоотношениями с клиентами и эффективно использовать информацию из системы.

Также в системе будет выполнена преднастройка различных отчетов, включая отчет по продажам на текущую дату в разных разрезах, по продажам за период, отчеты по статусам сделок, ключевым показателям эффективности. «Мы провели анализ представленных на рынке платформ, и в итоге остановили свой выбор на Microsoft Dynamics CRM, - комментирует Елена Казимирук, финансовый директор «Спиракс-Сарко Инжиниринг». - Во-первых, Microsoft - это надежный производитель мирового уровня, который обеспечивает техническую поддержку на территории России. Во-вторых, сама система предоставляет широкие возможности масштабирования и

имеет богатую функциональность, которая удовлетворяет поставленным нами задачам. И, наконец, Microsoft Dynamics CRM - мощная, но несложная в использовании платформа, которая позволит быстро приступить к ее эксплуатации и в кратчайшие сроки получить результаты. Мы ожидаем, что внедрение системы позволит нам централизовать работу менеджеров и в целом повысит эффективность процесса оформления сделки до 30%».

«Когда речь идет о внедрении CRM, лучших результатов удастся достичь, если процесс реализации системы идет в тесном взаимодействии с экспертами со стороны заказчика. В этом проекте специалисты «Спиракс-Сарко Инжиниринг» принимают самое активное участие и выполняют ключевые функции в части постановки бизнес-процессов. Таким образом, мы можем рассчитывать, что в результате нашего сотрудничества компания получит эффективный инструмент управления продажами, который полностью оправдывает ожидания руководства», - отмечает Мария Бар-Бирюкова, руководитель департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг».