

11 января 2017

«РУСКОН» ускоряет работу с клиентами с решением «КОРУС|CRM для логистики»

Ведущий транспортно-логистический оператор с 1996 года и один из лидеров в сфере перевозок, перевалки, хранения и таможенного оформления контейнерных грузов в России и СНГ «РУСКОН» автоматизировал деятельность отделов продаж и маркетинга с помощью CRM-решения «КОРУС|CRM для логистики». Созданное командой «КОРУС Консалтинг» решение на платформе Microsoft Dynamics CRM помогло сократить цикл продажи и ускорить обработку обращений.

Ситуация до внедрения CRM-системы

В двенадцати офисах компании «РУСКОН», располагающей собственными транспортными и терминальными активами в ключевых российских портах и регионах, работает свыше одной тысячи человек. Число ежегодной доставки контейнеров через порты страны и ближнего зарубежья превышает 250 000 TEU. Ввиду непростого многоуровневого процесса работы со сделками на перевозку руководству компании требовалось специализированное CRM-решение для построения долгосрочного и эффективного взаимоотношения с новыми и текущими клиентами.

«Нам было важно организовать единый процесс продаж для всех подразделений с учетом сложной специфики деятельности компании, поэтому к выбору решения мы подошли с особой щепетильностью. Мы не хотели ломать существующий и привычный ход ведения сделок в нашей информационной системе управления контейнерным терминалом, поэтому CRM-система должна была обеспечить удобный и быстрый переход в программу внутри одного инструмента. Дополнительно требовалась автоматизация маркетинговой коммуникации с клиентами с возможностью массового создания опросов об уровне их удовлетворенности,» — рассказал о задачах проекта Андрей Чернышев, вице-президент «РУСКОН» по продажам.

Выбор CRM-системы

В процессе выбора «РУСКОН» рассматривал две платформы: Microsoft Dynamics CRM и bpm'online. В результате анализа двух решений компания отдала предпочтение [Microsoft Dynamics CRM](#) как наиболее зрелому и гибкому программному продукту. Свою роль при выборе сыграло также наличие специализированного решения «КОРУС | CRM для логистики», разработанного проектной командой «КОРУС Консалтинг». С данным решением ИТ-интегратор четыре года подряд становился лучшим партнером Microsoft в отрасли «Транспорт и логистика», а также в 2016 году стал лучшим российским партнером по внедрению Microsoft Dynamics CRM по итогам конкурса Microsoft, ежегодно проводимого среди партнеров в России.

«Наличие готового отраслевого решения и подтвержденного реальными проектами опыта ГК «КОРУС Консалтинг» стало одним из решающих

факторов при выборе ИТ-партнера, ведь это помогло значительно сократить сроки внедрения и стоимость всего проекта в целом,» — прокомментировал выбор Сергей Березкин, вице-президент «РУСКОН» по финансам.

Функциональность внедренного решения

В первую очередь специалисты «КОРУС Консалтинг» автоматизировали работу с потенциальными клиентами, а именно детально проработали процесс привлечения лидов, обеспечили поддержку текущих заказчиков с возможностью отслеживания статуса по обработке и выполнению заявок на перевозку грузов. Помимо учета всех активностей в отношении клиентов (звонки, встречи, задачи) в CRM-системе была настроена процедура согласования договора с заказчиком и оповещения сотрудников бухгалтерии и юридической службы о его ходе.

На следующем этапе был реализован модуль продаж, благодаря чему сотрудники и руководство компании смогли контролировать обработку лидов и возможных сделок, а также отслеживать движение сделки по воронке продаж. Кроме того, «КОРУС Консалтинг» осуществил интеграцию с информационной системой управления контейнерным терминалом на базе 1С «УКТ». Теперь для открытия новой или существующей сделки в УКТ достаточно нажать одну кнопку внутри CRM-системы.

В рамках проекта был также внедрен блок маркетинга для исследования уровня удовлетворенности клиентов. Специалисты «КОРУС Консалтинг» настроили систему оповещения о сроках проведения опросов и аналитику по результатам кампании, что позволяет вести более персонализированный

подход в отношении с клиентом.

Результаты проекта

Проектная команда ГК «КОРУС Консалтинг» полностью автоматизировала систему продаж и маркетинга транспортно-логистической компании всего за 3,5 месяца. Теперь все процессы взаимодействия с клиентами ведутся в CRM-системе: от получения запроса клиента до начала перевозок его заказа с последующей проработкой всех комментариев по качеству транспортных услуг.

«Мы рады, что наше отраслевое решение [«КОРУС | CRM для логистики»](#) продолжает находить отклик у крупных транспортных операторов, значительно сокращая время и стоимость внедрения проекта. Кроме того, теперь «РУСКОН» сможет работать с большим количеством заявок на перевозку, сохранив при этом высочайшее качество сервиса, столь необходимое для удержания первенства на рынке,» — прокомментировала Мария Бар-Бирюкова, заместитель генерального директора ГК «КОРУС Консалтинг».

В рамках проекта был настроен процесс автоматического движения сделки по этапам и динамические подсказки об условиях, которые позволили структурировать работу менеджеров на каждом этапе. Таким образом, процесс ведения сделки стал прозрачнее, плюс значительно увеличилась конверсия воронки продаж.

Проведенная **интеграция Microsoft Dynamics CRM** с информационной системой управления контейнерным терминалом позволила аккумулировать

отчетность и данные о выполнении KPI сотрудниками отделов продаж и маркетинга в рамках всего процесса работы с клиентом: от момента его привлечения до организации перевозок и оказания дополнительных услуг в части таможенного оформления, ВЭД консалтинга, аутсорсинга и т.д.

Кроме того, для отдела маркетинга в рамках проекта была реализована возможность массового создания опросов об уровне удовлетворенности клиентов транспортными услугами, которые предоставляет компания. Благодаря этому время на обработку информации, полученной от заказчиков, сократилось с недели до одного дня. Также в системе хранится история опросов - все данные автоматически сохраняются в карточке клиента и позволяют оценить изменения в уровне лояльности конкретного заказчика, и благодаря этому вовремя принять соответствующие меры для его удержания.

В данный момент пользователями системы являются около 50 сотрудников из Москвы, Санкт-Петербурга и Новороссийска.

«Microsoft Dynamics CRM стал для наших менеджеров незаменимым и удобным инструментом для решения самых разных коммерческих задач. А руководители теперь не тратят время на поиск и выяснение информации по текущим клиентам и сделкам - всё это моментально доступно при входе в систему с любого устройства и в любое время,» — подвел итоги проекта Андрей Чернышев, вице-президент «РУСКОН» по продажам.