

28 июня 2012

## Стартовал один из первых российских проектов по внедрению Microsoft Dynamics CRM в логистике

***ГК «КОРУС Консалтинг» выиграла тендер на внедрение CRM в службе экспресс-доставки посылок и грузов ЗАО «Армадилло Бизнес Посылка», работающей под международным брендом DPD. Это один из первых российских проектов по внедрению Microsoft Dynamics CRM в логистической компании.***

По результатам конкурса в качестве платформы для автоматизации был выбран продукт [Microsoft Dynamics CRM 2011](#), а партнером по внедрению стал системный интегратор ГК «КОРУС Консалтинг». «Нам требовалось комплексное решение по управлению сервисом и продажами, которое решало бы весь спектр задач по взаимодействию с клиентами и работе с обращениями как внутренних, так и внешних пользователей, - комментирует коммерческий директор DPD в России Леонид Зондберг. – Мы остановили свой выбор на Microsoft Dynamics CRM, так как гарантии вендора по развитию и поддержке системы защищают наши вложения в технологии, кроме того, эта платформа отличается современной архитектурой, мощными аналитическими возможностями, привычным и удобным пользовательским интерфейсом и высокой масштабируемостью».

Перед ГК «КОРУС Консалтинг» были поставлены задачи **автоматизировать продажи и обработку обращений клиентов**, повысить лояльность клиентов, предоставив более оперативное и качественное обслуживание, и модернизировать ключевые бизнес-процессы логистической компании.

Особое внимание будет уделено деятельности сотрудников, их взаимодействию между собой и с клиентами. Цель команды проекта - повышение контроля работы сотрудников за счет использования специализированных отчетов и автоматических напоминаний о сроках выполнения задач, формирование сводной управленческой отчетности и создание единой клиентской базы с дальнейшей возможностью ее сегментации.

«В этом проекте мы планируем получить синергетический эффект от совмещения нашей экспертизы по внедрению CRM и значительного опыта автоматизации логистического бизнеса: в портфолио нашей компании более 40 проектов для логистики, - **комментирует Мария Бар-Бирюкова, директор департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг.** – Логистика – наука о точности. Это касается в том числе и технологии продаж. Внедрение Microsoft CRM позволит увеличить прибыль за счет сокращения времени сделок и более эффективной работы сотрудников коммерческой дирекции, кроме того, компания DPD получит возможность предоставлять своим клиентам сервис более высокого уровня». Отличительной особенностью проекта является автоматизация на платформе [Microsoft Dynamics CRM](#) 2011 работы не только департамента продаж, но и департамента обслуживания клиентов.

По окончании проекта российское руководство DPD ожидает снижения стоимости привлечения новых клиентов и обслуживания существующих, сокращения цикла и стоимости продаж, увеличения количества закрытых сделок и повышения доходности от существующих клиентов. Планируется, что в системе будет работать более 150 пользователей.

### *Справка*

**Компания DPD.** Доставляя ежедневно более 2,5 миллионов посылок, DPD является ведущей международной службой экспресс-доставки и оказывает свои услуги практически во всех странах мира. 24 тысячи сотрудников, 18 тысяч автомобилей DPD работают более, чем в 800 терминалах компании.

83,32 % акций DPD принадлежат Группе GeoPost, подразделению французской Группы La Poste. С объемом продаж, составившим в 2011 г. 3,6 млрд евро, GeoPost занимает второе место в Европе на рынке экспресс-доставки посылок.

Как международный провайдер, DPD присутствует в России и является признанным лидером на российском рынке экспресс-доставки посылок и грузов, предлагая сервис на уровне современных мировых стандартов. DPD в России осуществляет доставку в более чем 4000 городов и населенных пунктов России и в другие страны мира.

**Группа компаний «КОРУС Консалтинг»** — один из крупнейших российских системных интеграторов и самых результативных партнеров Microsoft по внедрению бизнес-приложений. В 2011 году «КОРУС Консалтинг» был отмечен наградами Microsoft «Лучший партнер Microsoft Dynamics CRM в

*банковской отрасли – 2011», призер в отрасли «Профессиональные услуги» Microsoft Dynamics CRM 2011, а также вошел в тройку лидеров в номинации «Лучший партнер» конкурса Microsoft Dynamics CRM Awards 2011.*

*ГК «КОРУС Консалтинг» является одним из ключевых поставщиков ИТ-решений для логистики, с 2005 года является эксклюзивным партнером Manhattan Associates в России и СНГ – мирового лидера в области разработки программных продуктов для управления складом и цепочками поставок.*