

24 апреля 2019

## **«ТРАСКО» управляет продажами с помощью «KORUS | CRM для логистики» и Microsoft Dynamics 365**

**ГК «КОРУС Консалтинг» завершила проект по созданию CRM-системы на платформе Microsoft Dynamics 365 в транспортно-экспедиционной компании «ТРАСКО». Проект был признан лучшим в логистике за 2018 год по итогам ежегодного конкурса ИТ-проектов Global CIO.**

«ТРАСКО» – одна из крупнейших транспортно-экспедиционных компаний в России, с 1995 года оказывающая [полный комплекс услуг](#) по перевозке грузов любой сложности и объёма [автомобильным](#), [воздушным](#), [морским](#) и [железнодорожным](#) транспортом по всему миру. Компания имеет развитую филиальную сеть в 20 городах страны и штат более 1 тыс сотрудников. Автопарк «ТРАСКО» включает более 400 современных автопоездов, а число выполняемых перевозок составляет свыше 70 тыс в год.

Развитие транспортно-логистических услуг компании потребовали от менеджмента «ТРАСКО» использования промышленного решения для автоматизации взаимодействия с клиентами и повышения качества предоставляемого сервиса. Для реализации этой стратегической цели руководство тщательно подошло к выбору будущей платформы. Готовое решение [«KORUS | CRM для логистики»](#) на базе Microsoft Dynamics 365,

выбранное «ТРАСКО», является уникальной отраслевой разработкой «КОРУС Консалтинг» и позволяет управлять продажами с учётом специфики логистического бизнеса. Кроме того, по итогам партнёрского конкурса [Microsoft Partner Awards](#) в 2018 году команда «КОРУС Консалтинг» была признана в номинации Dynamics 365 For Sales лучшей в России и одной из четырех лучших компаний в мире.

На старте проекта рабочая группа провела анализ бизнес-процессов и потребностей «ТРАСКО», спроектировала будущую систему в соответствии с отраслевыми запросами и целями, которых старался добиться заказчик при дальнейшей эксплуатации решения.

Новая CRM-система, число пользователей которой достигает порядка 300 сотрудников из центрального офиса и региональных филиалов компании, полностью автоматизировала коммерческие процессы и взаимодействие с клиентами: от обращения с первоначальной потребностью в услугах до полного завершения сделки в части взаиморасчетов и документооборота.

CRM-система собирает и хранит максимально полную историю взаимодействий благодаря интеграции с почтовым сервером Lotus и с телефонией на базе Asterisk. Для их подключения были разработаны уникальные коннекторы. Интеграция с Lotus была обеспечена силами ИТ-подразделения «ТРАСКО», с Asterisk – проектной командой «КОРУС Консалтинг». Благодаря коннекторам стала возможной корректная работа CRM-системы в комплексе с разными серверами телефонии. Также решение интегрировано с сайтом компании. Всё это помогает «ТРАСКО» автоматически фиксировать в системе запросы от клиентов, поступающие по

разным каналам, и видеть всю информацию о получаемых и отправляемых сообщениях.

На платформе Microsoft Dynamics 365 создан продуктовый каталог транспортных услуг, который включает в себя не только полный спектр услуг и их преимуществ, но и перечень альтернативных и дополнительных услуг компании. При формировании запроса в CRM-системе менеджер заполняет форму, соответствующую выбранной услуге, что позволяет получать более качественно заполненную информацию для расчёта ставок и сроков в экспедиционном отделе. Благодаря автоматизации данного процесса клиенты «ТРАСКО» получают детализированные коммерческие предложения в короткие сроки: от 2 до 16 часов в зависимости от сложности заявки.

Помимо интеграции с телефонией, почтовым сервером и сайтом компании специалисты «КОРУС Консалтинг» подключили к CRM-системе внутренние программные продукты: 1С:Документооборот, 1С:УП, 1С:ЗУП и 1С:БП. Благодаря этому сотрудники «ТРАСКО» могут оперативно отслеживать информацию о платежах, дебиторской задолженности, согласовании договоров и получать сведения о сотрудниках и подразделениях, которые участвуют в процессе продажи. Также в систему загружаются данные о стоимости запросов на перевозки, которые рассчитаны на основании введенной в CRM информации.

Важной составляющей проекта стала интеграция с дополнительными решениями интегратора, позволяющими пользователям более оперативно работать в CRM. К ним относятся KORUS | DaData, которое помогает находить и заполнять корректные данные по реквизитам и адресам в системе, и сервис уведомлений KORUS | Notify, который информирует бизнес-пользователей о

появлении новых задач или изменении статуса запросов.

«Выбор отраслевого решения “KORUS | CRM для логистики” обеспечил нам надёжный инструмент, который помогает совершенствовать внутренние процессы и повышать качество клиентского сервиса. Более того, у нас уже есть первые высокие результаты работы компании в новой системе. За месячный период опытной эксплуатации сотрудники экспедиционного подразделения, департаментов продаж и внешнеэкономической деятельности приняли и обработали порядка 400 запросов, из которых было оформлено более 100 заказов на перевозки», – отмечает **Алексей Чиняков, коммерческий директор «ТРАСКО»**.

«Проект для “ТРАСКО” стал значимым в нашей практике, в том числе благодаря успешной реализации технически сложных задач. И тот факт, что данный проект был [признан лучшим](#) в конкурсе крупнейшего в России сообщества ИТ-директоров Global CIO, в очередной раз подтвердил высокую квалификацию нашей команды и широкую экспертизу в отраслевой автоматизации. Мы убеждены, что опыт наших специалистов и такой продукт, как “KORUS | CRM для логистики”, позволяют обеспечивать глубокое и детальное отражение специфики логистических услуг и удовлетворение запросов в одной из приоритетных для нашей компании отрасли», – комментирует **заместитель генерального директора ГК «КОРУС Консалтинг» Мария Бар-Бирюкова**.