

02 декабря 2010

## **Videojet Technologies автоматизировал отношения с клиентами**

***«КОРУС Консалтинг» завершил проект по внедрению CRM-модуля и его интеграции с MS Dynamics NAV в компании «Видеоджет Технолоджис». По оценкам специалистов, внедрение CRM повысило скорость обработки клиентских заявок в отдельных случаях до 30%.***

«Наша компания приняла решение об автоматизации процессов продаж и работы с клиентами для улучшения качества предоставляемых услуг, - рассказывает Ирина Антонова, финансовый директор ЗАО «Видеоджет Технолоджис». – Поскольку в качестве учетной системы в компании используется MS Dynamics NAV, мы приняли решение внедрить соответствующий модуль этой ERP-системы, отвечающий за автоматизацию взаимоотношений с клиентами. Выбор подрядчика тоже не представлял для нас сложности: ERP-система внедрялась специалистами «КОРУС Консалтинг», они же и были приглашены для реализации нового проекта».

Внедрение CRM-модуля решало сразу несколько проблем предприятия: разрозненность хранимой информации (до этого каждый менеджер вел собственную статистику и координировал свою работу с использованием собственных баз данных и образцов предложений), существенные временные затраты сотрудников на составление отчетности, трудности



планирования заказов и отгрузок товаров. Важным элементом проекта стала «бесшовная» интеграция модуля CRM с учетной системой предприятия MS Dynamics NAV: теперь продавцы имеют актуальную информацию о каждом клиенте в разрезе сделанных им заказов и закупок оборудования, расходных материалов и обращений за сервисом, что помогает в определении стратегии дальнейшей работы с тем или иным заказчиком.

В рамках проекта был реализован расширенный функционал карточек клиентов, в том числе позволяющий получать сводную информацию по установленному у заказчика оборудованию компании «Видеоджет Технолоджис» и оборудованию конкурентов. Отдельный блок работ был посвящен созданию специализированных еженедельных и ежемесячных отчетов по продажам.

«В результате проведенной работы процесс обработки заказов ускорился, по нашим оценкам, на 25-30%, а время на составления отчетов сократилось примерно вдвое, - комментирует Юрий Худяк, специалист по продажам «Видеоджет Технолоджис». – У руководства компании появилась возможность анализировать данные о продажах, клиентах и приобретаемых ими товарах, отслеживать работу каждого менеджера по KPI; специалисты по продажам получили рабочий инструмент для планирования своей работы, хранения истории взаимоотношений с клиентами, изучения конкурентной среды, планирования маркетинговых акций, автоматического составления отчетов, анализа и оценки проектных рисков, стандартизации работы с документами (письмами, предложениями, договорами)».

В ходе проекта сотрудники «Видеоджет Технолоджис» прошли обучение и к моменту запуска проекта в промышленную эксплуатацию были полностью готовы работать в новом модуле.

## Справка

Videojet Technologies - ведущий производитель и поставщик оборудования для маркировки и этикетирования в производстве. Каплеструйные, термотрансферные, лазерные и графические системы Videojet уже более 30 лет широко используются для нанесения переменной информации в различных отраслях промышленности - компания установила более 275 000 маркировочных систем во всем мире.

