

Кейс внедрения CRM-системы

Автоматизация отдела продаж в компании ООО «Ай Эн Ти Трейд»



Компания «Ай Эн Ти Трейд» занимается разработкой и внедрением проектов IT инфраструктур, производством серверного оборудования, а также аудитом, модернизацией и сопровождением текущих инфраструктур. «Ай Эн Ти Трейд» специализируется на поставке IT-продуктов для российских компаний B2B и B2C сегментов. Общая численность сотрудников: 35 человек.

В 2020 году «Ай Эн Ти Трейд» решили автоматизировать отдел продаж и внедрили Модуль «Управление отделом продаж» для 1С:Предприятие 8 от **ALEXROVICH**.

Заказы клиентов	112 в месяц
Закрытые заказы	100 в месяц
Средний чек	128 185 руб.
Выручка компании за год	Более \$ 2 700 000
Количество сотрудников в команде	35 человек

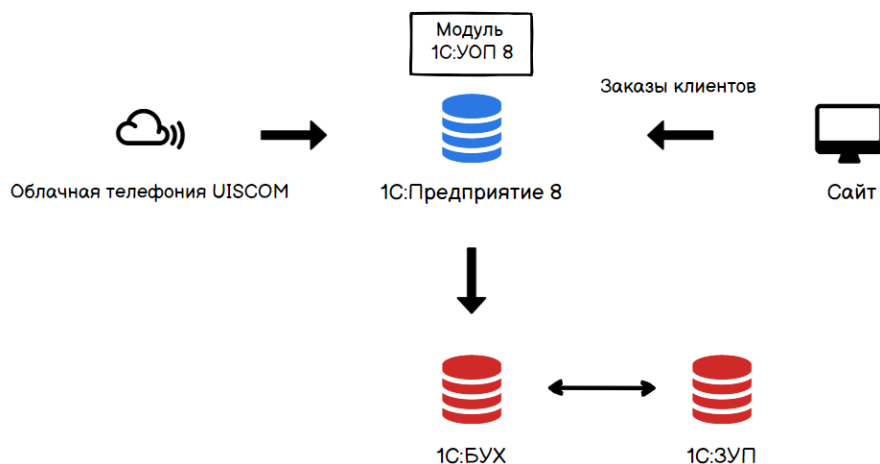
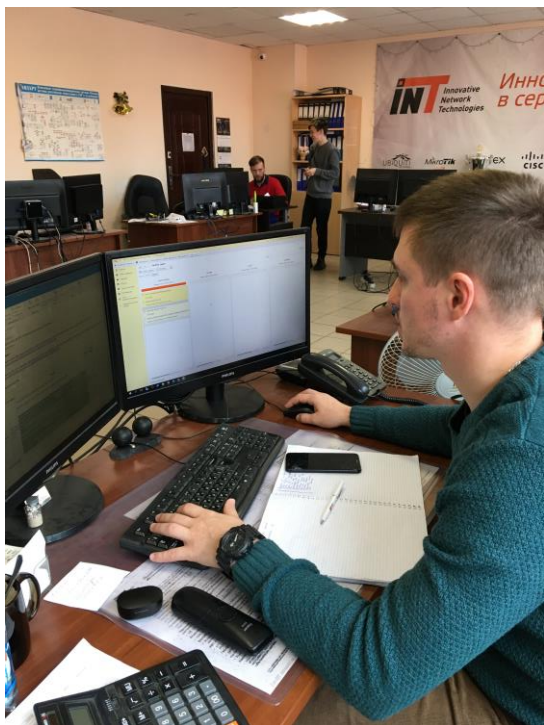


Рис. 1. Процесс продаж компании ООО «Ай Эн Ти Трейд»

Описание проблемы



Александр Чубуков, руководитель операционной деятельности, рассказывает: разработав стратегию развития собственных технологий и автоматизации своих бизнес-процессов, в 2020 году компания «Ай Эн Ти Трейд» решила построить всю работу в одной системе на базе 1С. Главной задачей была настройка прямой связи между действиями отдела продаж и действиями других сервисных отделов компании, которые чаще всего работают в учетной системе 1С:Предприятие 8.

«Ай Эн Ти Трейд» обратились со следующими задачами:

1. Планирование задач.
2. Автоматическая постановка и контроль задач.
3. Интеграция с телефонией.
4. Доработка системы взаимодействия с клиентами в системе 1С.

Выбор CRM-системы

По словам Александра Чубукова, раньше компания «INT» использовала «облачную» CRM, однако такая система не закрывала всех потребностей компании. «Облачная» CRM не помогла установить быструю связь между отделом продаж и другими отделами компании, а также между продавцом и закупщиком, так как они работали в совершенно разных программных продуктах.

Александр отмечает, что связать «облачную» CRM с учетной базой в 1С:Предприятие 8 в целом возможно, но эта интеграция требует одновременного внимания двух команд разработчиков: разработчиков 1С и облачной CRM. Компании пришлось бы поддерживать и координировать работу между командами, а это автоматически увеличивает стоимость проекта как минимум в 2 раза по сравнению с проектом внедрения CRM-системы прямо в 1С.

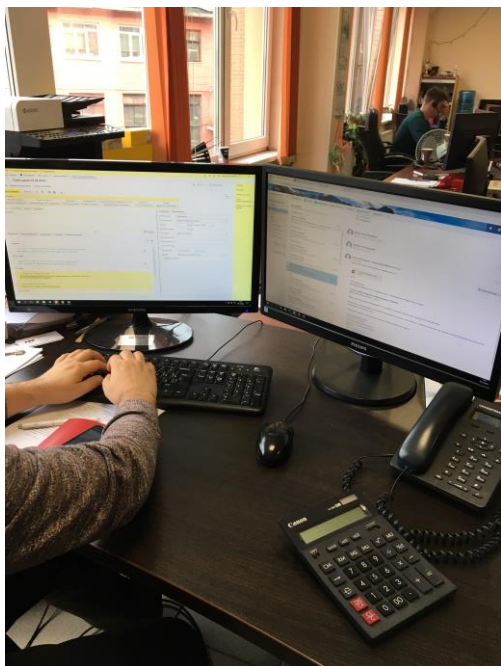
Компания ООО «Ай Эн Ти Трейд» остановила свой выбор на готовом решении от **ALEXROVICH**. CRM Модуль «УОП» для 1С:Предприятие 8 позволяет объединить всю работу компании в одном окне и настроить сквозные бизнес-процессы для связи отделов.



«Облачные» системы как системы взаимодействия менеджера с клиентами работали достаточно хорошо. Но подобные системы как способ взаимодействия между отделом продаж компании и другими сервисными отделами нам абсолютно не подходили».

Александр Чубуков, руководитель операционной деятельности в ООО «Ай Эн Ти Трейд»

Внедрение Модуля «УОП» для 1С:Предприятие 8



Компания «Ай Эн Ти Трейд» взяли за основу готовый «коробочный» продукт Модуль «УОП» и настроили систему под себя с помощью специалистов **ALEXROVICH**.

Внедрение Модуля «УОП» для 1С:Предприятие 8 прошло быстро и без лишних проблем: процесс внедрения и доработки после внедрения заняли 2-3 месяца.

На 1 этапе внедрения специалисты **ALEXROVICH** настроили «воронки» продаж и описание всех бизнес-процессов, автоматизировали постановку задач и переход документов по статусам. Затем настроили интеграцию с телефонией: такая интеграция позволяет подгружать звонки в 1С, не теряя информацию по клиентам и отслеживать все взаимодействия по потенциальным и текущим клиентам.

Также специалисты доработали систему взаимодействия с клиентами в системе 1С путем доработки карточки клиента и связанных с ней данных (звонки, письма, задачи). Карточку изменили таким образом, чтобы в ней можно было хранить информацию по клиенту в любом текстовом формате: например, в виде истории событий, куда входят письма, телефонные звонки и другие возможные взаимодействия. Появилась возможность ставить задачи из карточки как по самому клиенту, так и по выбранному документу в 1С, задачи по сделке и задачи личного характера (от менеджера к менеджеру, внутренние обсуждения в рамках офиса и т.д.). Доработка карточки является ключевым реализованным событием на 1 этапе и до сих пор очень помогает вести дела компании. После этого команда разработала для заказчика канбан задач, который позволяет удобно ориентироваться по текущим задачам, а также видеть клиента, сделку и заказ, не совершая лишних действий.

На 2 этапе был выполнен ряд более мелких доработок. Специалисты проработали под клиента форму задач и сделали небольшой чат. Эта доработка позволяет вести внутреннюю переписку в рамках одной задачи и при этом не терять данные в процессе переписки.

Потом специалисты глобально проработали триггеры – механизмы, которые позволяют выполнить действие на основании какого-то условия (например, создать задачу при изменении статуса заказа). На основании этой функции можно ставить задачу по шаблону, создавать электронное письмо или SMS, переходить по статусам сделок, и эти условия можно совмещать.

Была настроена связь между сделками внутри бизнес-процесса: если статус одной сделки меняется, то статус другой изменяется автоматически. Затем сделали распределение задач по менеджерам и разным отделам: при изменении позиций товаров в заказе клиента задачи автоматически распределяются по разным исполнителям. Также был установлен запрет на ручной переход по этапам сделки: это было сделано для того, чтобы менеджеры не совершали никаких действий в 1С вручную. Специалисты сделали всё для того, чтобы сделки двигались автоматически и менеджерам не пришлось двигать их вручную.

Основная сложность, с которой столкнулась компания в процессе внедрения CRM Модуля «УОП», была связана с привыканием сотрудников к новой системе. Раньше

отделы компании никогда не работали в одном окне, и менеджерам пришлось перестраиваться на новый режим работы.

Взаимодействие с командой **ALEXROVICH** в процессе внедрения было положительным как со стороны руководителя операционной деятельностью, так и со стороны других сотрудников.

«Если есть какой-то коробочный продукт, который Вам в целом подходит, стоит взять его за основу и доработать».

Александр Чубуков, руководитель операционной деятельности
в ООО «Ай Эн Ти Трейд»

Результаты внедрения

1. Все необходимые бизнес-процессы компании объединили в одной программе. Теперь сотрудники могут работать в одном инструменте и эффективнее налаживать сквозную работу между отделами.
2. Сотрудники получили возможность настраивать автоматические задачи в Модуле «УОП» и следить за их выполнением.
3. После внедрения новой CRM-системы руководители компании могут отслеживать автоматическое движение сделки внутри воронки продаж в зависимости от того, какие действия совершает менеджер или любой другой сотрудник компании.
4. Все контакты клиента перенесли в учетную систему CRM «УОП». Это позволяет любому сотруднику, который собирается общаться с клиентом, не тратить время на поиск контактов в чужой базе. Теперь контакты находятся в общей системе, и любой сотрудник может быстро увидеть контакты и всю историю общения с клиентом.

Отзыв заказчика

Александр Чубуков, руководитель операционной деятельности в компании «INT», положительно отзывается о переходе на Модуль «Управление отделом продаж» для 1С:Предприятие 8. Он подчеркивает, что для компании была особенно важна идея программы-конструктора, которую можно подстроить под себя. Модуль «УОП» также позволил им объединить необходимые бизнеспроцессы компании в одной системе.



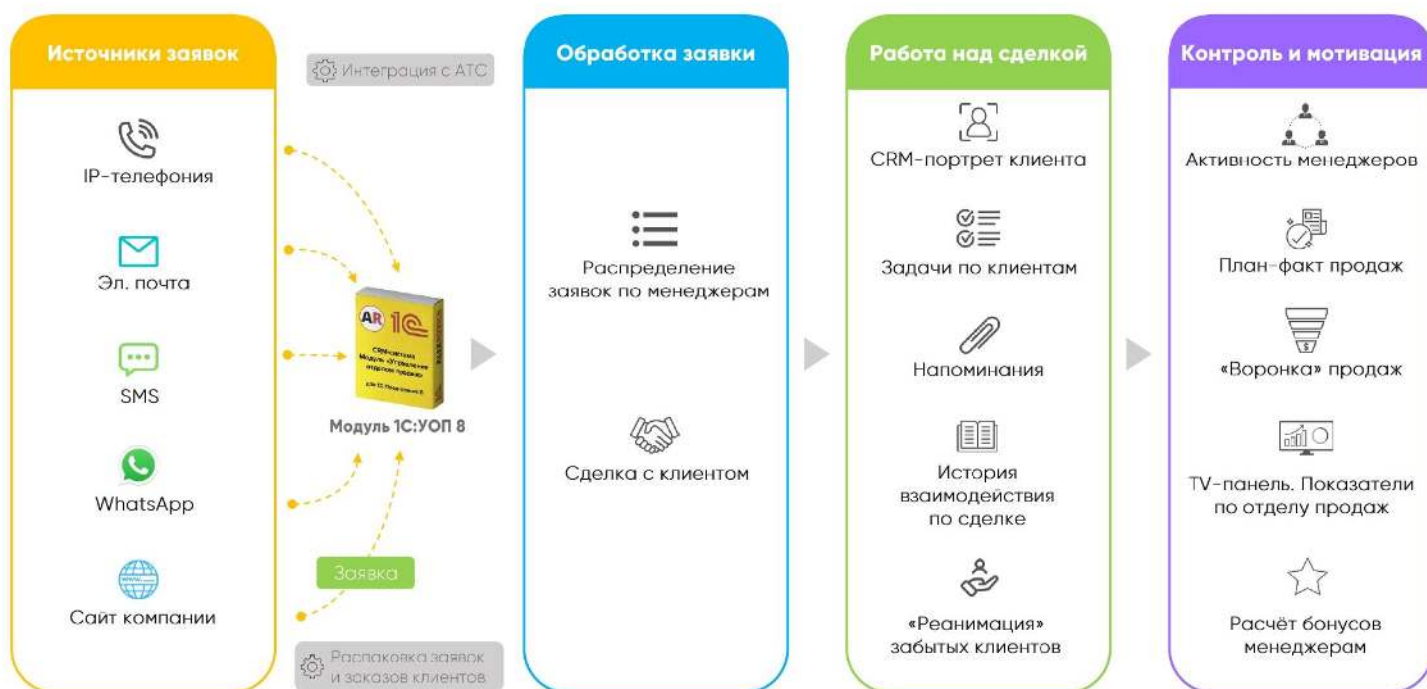
«В Модуле “УОП” работать удобнее, чем в предыдущей системе. Интерфейс программы не отличается от интерфейса 1С, поэтому работать в нем так же удобно. Если Вам необходимы какие-то дополнительные функции, их можно доработать под себя»

Александр Чубуков, руководитель операционной деятельности
в ООО «Ай Эн Ти Трейд»

Александр отмечает, что в дальнейшем ему хотелось бы увидеть дальнейшее развитие механизма триггеров и автоматических переходов. Также он говорит о возможности глубже проваливаться в документы, заказы клиентов и реализации, связанные с этими заказами.

«Команда ALEXROVICH показывает себя командой профессионалов, которая отвечает результатами за наше дело. Если сегодня я ставлю какую-то задачу разработчикам, то в конце недели я уже буду тестировать результат. Важно, что мы не платим деньги за какое-то время и консультации, которые не заканчиваются конкретным результатом».

Александр Чубуков, руководитель операционной деятельности в ООО «Ай Эн Ти Трейд»



Перед выбором CRM Александр Чубуков советует определиться с основными задачами, для решения которых Вам нужна система, и подумать, действительно ли она поможет Вашему бизнесу. По его мнению, только после этого стоит выбирать программный продукт и интеграторы, которые помогут внедрить систему.

Заходите на наш сайт www.alexrovich.ru, и мы поможем автоматизировать продажи Вашей компании!

[Подробнее о Модуле «УОП» для 1С:Предприятие 8](#)

[Видеоотзыв компании ООО «Ай Эн Ти Трейд»](#)

Контакты:

Телефон: 8 (495) 374-60-72

Почта: 1C@alexrovich.ru

Адрес: 127015, г. Москва, ул. Правды д.23 оф.1