

Кейс внедрения CRM-системы

и автоматизации отдела продаж в ООО «Компания ИФ»



Справка о заказчике

ООО «Компания ИФ» — производственно-торговая компания, которая существует на российском рынке более 18 лет. Компания осуществляет продажу вентиляционного оборудования, работает с российскими и зарубежными производителями. «Компания ИФ» является дистрибьютором известных торговых марок: Daikin, Samsung, Kentatsu, Hisense и других.

В компании два отдела продаж: в каждом оформляется около 10000 сделок в месяц. Средний цикл сделки варьируется от 1 до 4 недель, а средний чек – от 5000 р. до 20000 р.

В 2020 году «Компания ИФ» решили автоматизировать отдел продаж и обратились за помощью к ALEXROVICH. Мы предложили Модуль «Управление отделом продаж» для 1С:Предприятие 8 на 15 менеджеров.

Ассортимент номенклатуры товаров	25 115 шт.
Ассортимент номенклатуры услуг	114 шт.
Сделки	10 000 в месяц
Цикл сделки	До 4 недель
Заказы клиентов	800 в месяц
Средний чек	29 675 руб.
Рекламный бюджет	250 000 руб. в месяц

Описание проблемы

Генеральный директор компании, Евгений Морозов, отметил, что к моменту автоматизации у них уже была дописана стандартная 1С:УНФ 1.6.10.55 с неким подобием самодельной CRM-системы. В ней фиксировались контакты с клиентами, их координаты и история взаимодействий.



«Компания ИФ» потратили много сил и средств на добавление новых функций CRM в свою 1С. При этом программа все еще не работала корректно и не была полноценной CRM-системой, и компания продолжала терять потенциальных клиентов.

Выбор CRM-системы

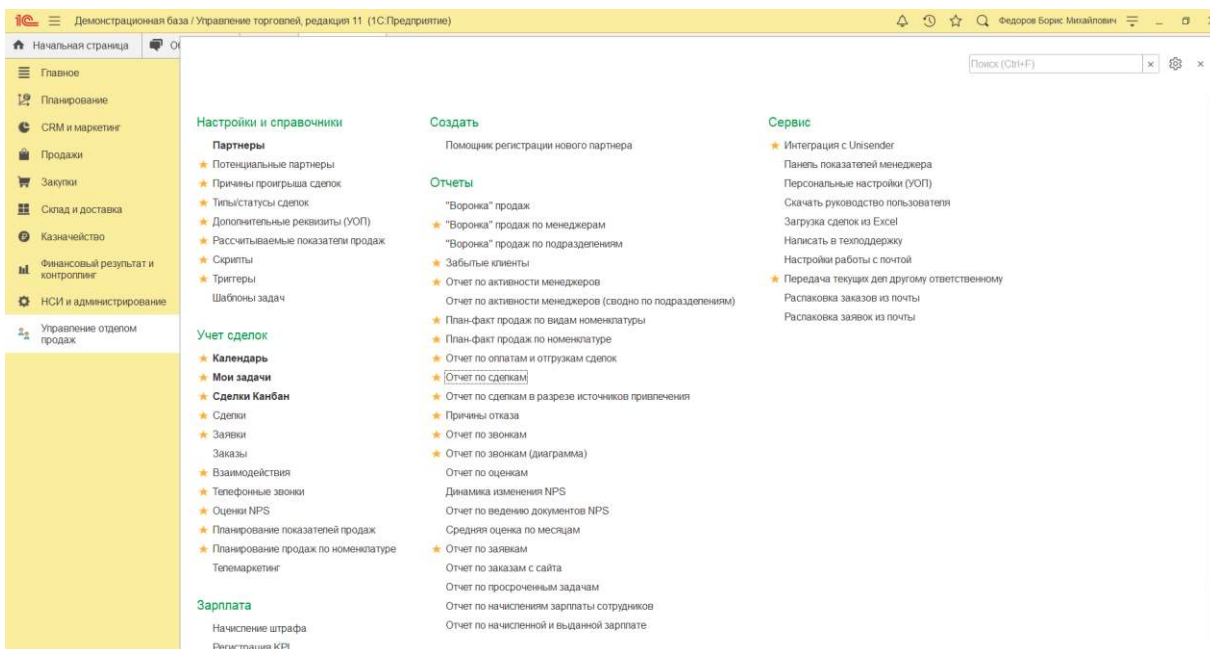
Евгений Морозов наткнулся на CRM-систему Модуль «Управление отделом продаж» для 1С:Предприятие 8 от **ALEXROVICH** и понял, что есть готовый продукт, который полностью охватывает стандартную систему продаж торговой компании и помогает работать с клиентами. Он также обратил внимание на отработанную систему отчетов внутри Модуля «УОП» и решил, что наш продукт для них — это лучшее решение.

Генеральный директор компании говорит, что они рассматривали другие облачные CRM-системы, но они оказались слишком сложными для понимания менеджеров и для начала работы в них.

Главными преимуществами CRM Модуля «УОП» для владельца компании стали ее простота, гибкость и экономичность. Еще Евгений Морозов обращает внимание на «коробочность» системы: это готовый продукт, который не зависит от серверов и легко подстраивается под нужды клиента.

Систему не нужно бесконечно дорабатывать: здесь уже есть готовый набор всех необходимых функций. Их можно регулировать под себя, чтобы увеличить прибыль компании и упростить работу сотрудников.

«Компания ИФ» выделяют еще один плюс работы с компанией **ALEXROVICH**: она остается на связи с клиентом на протяжении всего процесса внедрения и постоянно улучшает CRM «УОП» по рекомендациям пользователей. Для Евгения Морозова это еще один важный критерий, который выгодно отличает Модуль «УОП» для 1С:Предприятие 8 от других продуктов на рынке.



Внедрение Модуля «УОП» для 1С:Предприятие 8

Основными задачами, которые планировалось решить через внедрение CRM-системы в «Компании ИФ», стали:

1. Улучшить работу компании и отдела продаж за счет внедрения CRM.
2. Получить доступ к дополнительным инструментам аналитики и продаж.

В процессе внедрения CRM «УОП» не возникло практически никаких проблем, и оно прошло в комфортной обстановке. Команда **ALEXROVICH** установила Модуль «Управление отделом продаж» за выходные, а затем начался период адаптации сотрудников. Внедрение длилось около 3-х недель: менеджеры постепенно привыкали к работе в новой CRM-системе, а команда дорабатывала «УОП» по запросам заказчика.

суждения | Сделки | Информация | Новая версия 11.4.12.01 "Управление торговлей" | Отчет по сделкам

← → ☆ Отчет по сделкам

Период: 01.09.2020 - 30.09.2020

Менеджер: Федоров Борис Михайлович

Тип сделки: Основной вид сделки

Выделить "затянувшиеся" сделки

Статус сделки:

Сформировать | Настройки... | Найти

Менеджер Сделка	Клиент	Основной контакт	Дней в работе	Статус	Дата последнего взаимодействия	Вид последнего взаимодействия	Телефонные звонки (всего звонков)
Федоров Борис Михайлович							
ООО Носорог, г. Новосибирск (+9) (04.09.2020), 11273293 руб.	Инструменты 21	Иван	0	Успешно реализовано	04.09.2020	Оценка NPS	
ИП Дюжев, г. Санкт-Петербург (04.09.2020), 3365440 руб.	Грифон	Блазнов	0	Успешно реализовано	04.09.2020	Оценка NPS	
ИП Клавдия, г. Калининград (-1) (04.09.2020), 1980000 руб.	Блазнов		0	Успешно реализовано	04.09.2020	Оценка NPS	
ООО Фортуня, г. Санкт-Петербург (04.09.2020), 1800000 руб.	Запад-Толстик		0	Успешно реализовано	04.09.2020	Оценка NPS	
Клиент ИФ, г. Волгоград (04.09.2020), 1500000 руб.	1С.СООТ.ООО		0	Закрыто и не реализовано			
ООО Голос, г. Самара (+2) (04.09.2020), 6566000 руб.	Бельский-частно в лицо		0	Закрыто и не реализовано			
АО Клинер, г. Москва (14.09.2020), 5618000 руб.	Дальстрой		0	Успешно реализовано	04.09.2020	Оценка NPS	
ИП Воронцова, г. Екатеринбург (+2) (04.09.2020), 5900000 руб.	База "Продукты"		0	Закрыто и не реализовано			
АБЦ, г. Калининград (-1) (04.09.2020), 1100000 руб.	База "Мебель"		0	Закрыто и не реализовано			
Клиент, г. Москва (04.09.2020), 1900000 руб.	Банк-Экспресс		0	Закрыто и не реализовано			
Новая сделка (14.09.2020)			0	Закрыто и не реализовано			
Новая сделка (16.09.2020)			14	Первичный контакт	16.09.2020	Заявка	
Звонок (18.09.2020)			12	Первичный контакт	18.09.2020	Телефонный звонок	
Новая сделка на основании письма (18.09.2020)			12	Первичный контакт	20.09.2020	Входящее электронное письмо	
Новая сделка на основании письма (18.09.2020)			12	Первичный контакт	06.09.2020	Входящее электронное письмо	
Новая сделка на основании телефонного звонка (18.09.2020)			12	Первичный контакт	18.09.2020	Телефонный звонок	
Новая сделка (16.09.2020)			12	Первичный контакт	16.09.2020	Заявка	
Новая сделка (22.09.2020)			8	Первичный контакт	22.09.2020	Заявка	
Новая сделка на основании письма (22.09.2020)			8	Первичный контакт	05.09.2020	Входящее электронное письмо	
Новая сделка на основании письма (22.09.2020)			8	Первичный контакт	21.09.2020	Входящее электронное письмо	
Новая сделка (24.09.2020)			8	Первичный контакт	24.09.2020	Заявка	
Новая сделка на основании письма (24.09.2020)			8	Первичный контакт	28.09.2020	Входящее электронное письмо	
Новая сделка на основании телефонного звонка (24.09.2020)			8	Первичный контакт	24.09.2020	Телефонный звонок	

Сначала были настроены все механизмы, связанные с функционалом «Сделок». Был создан механизм для проверки реквизита «Сделка» в документе «Заказ покупателя»: если реквизит не заполнен, программа автоматически создает документ «Сделка» и выводит его на экран для дальнейшего заполнения менеджером. Далее был настроен механизм, который отслеживает, в каком «статусе» находится реквизит клиента и автоматически переводит сделку на этап «воронки» продаж, соответствующий его статусу. Также мы настроили автоматическое закрытие сделки при отмене заказа: система не просто закрывает сделку в случае отказа клиента, но и обязательно запрашивает у пользователя причину отмены. Все перечисленные механизмы упростили работу менеджеров и уменьшить количество ошибок при ручном заполнении базы.



«Идеально, если анализируется работа менеджера, анализируется “воронка” продаж, статистические данные по обращениям клиентов, по сделкам»

Евгений Морозов, генеральный директор ООО «Компания ИФ»

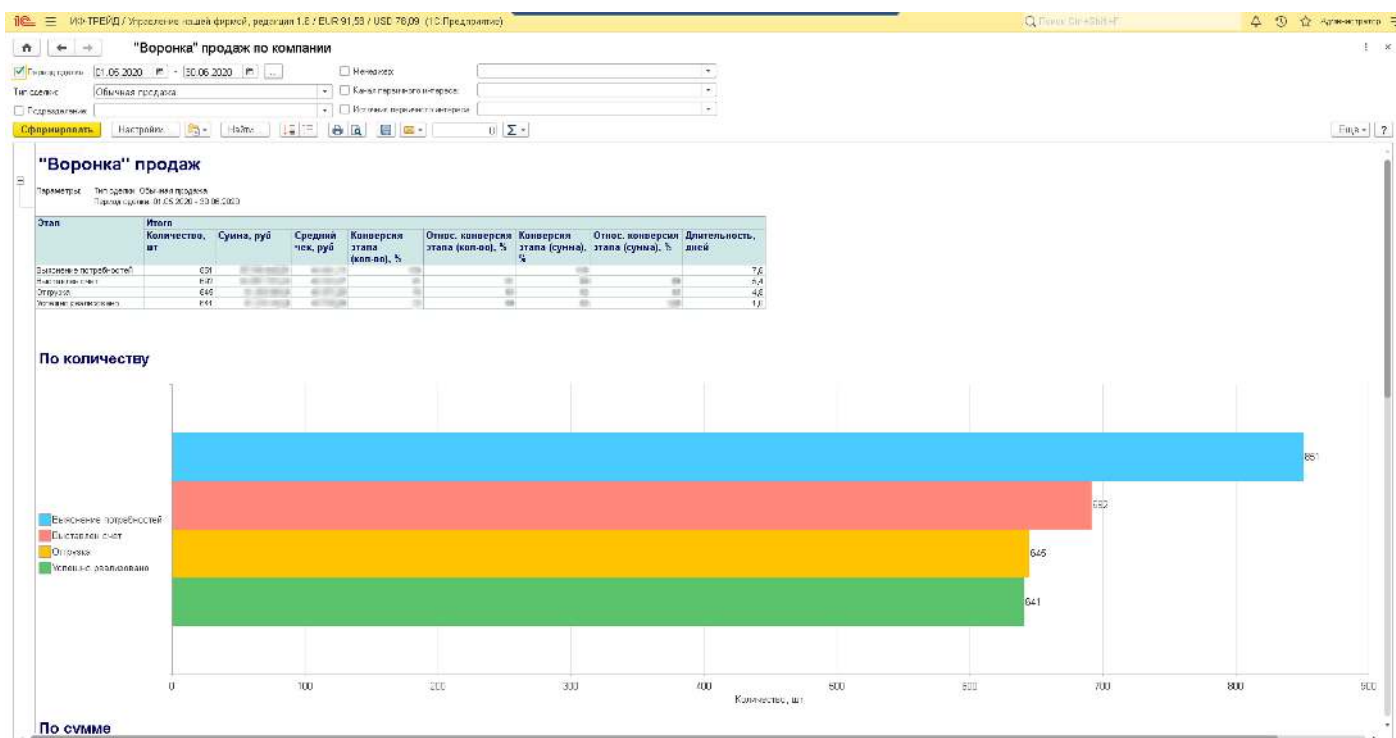
Далее наша компания занялась уже **доработкой программы** по запросам менеджеров.

1. Во-первых, мы связали справочники «Каналы интересов» и «Источники интересов» в «Сделках» и сделали их зависимыми друг от друга.
2. Во-вторых, был создан механизм, фиксирующий канал и источник интереса «по умолчанию» автоматически. Программа сама заполняется значениями этого поля, а если каких-то данных не хватает – сообщает о необходимости ручного заполнения клиентской базы.
3. В-третьих, была настроена автоматическая фиксация канала и источника интереса «по умолчанию» для клиентов, с которыми взаимодействовал менеджер в течение определенного количества дней. Этот параметр задается в настройках, а затем «УОП» проверяет, сколько дней прошло с последнего взаимодействия с клиентом. Если это число не превышает количество дней, указанное в настройках «УОП», то поля «Канал интереса» и «Источник интереса» заполняются значениями по умолчанию. Если в настройках пропущена какая-то информация, и она является важной, система напоминает менеджеру, что эти поля нужно заполнить.
4. В-четвертых, была настроена панель телефонии для 1С:Предприятие 8. Теперь при входящем вызове система автоматически открывает карточку партнера в 1С, указанного в контактах. Так менеджеры сразу понимают, с каким клиентом они общаются, и видят всю необходимую информацию перед глазами.

Все эти доработки помогли менеджерам избавиться от механических ошибок при ведении клиентской базы и значительно упростили работу компании заказчика.

Результаты внедрения

1. Менеджеры начали правильно заполнять клиентскую базу.
2. Компания заказчика перестала терять клиентов на этапе между полученной заявкой и оформленным заказом клиента.
3. Программа помогла избавиться от дублей.
4. Менеджеры стали видеть свою зарплату и влиять на нее через блок «Зарплата» в «УОП».
5. У компании появилась возможность проанализировать эффективность рекламных кампаний. За счет этого удалось сократить расходы на рекламу и увеличить количество заявок.



«Идеальный вариант – когда на стандартную ИС ставится этот модуль вместо того, чтобы тратить большие деньги на доработку своей ИС»

Евгений Морозов, генеральный директор ООО «Компания ИФ»

Отзыв заказчика

Евгений Морозов, генеральный директор ООО «Компания ИФ» остался доволен переходом на Модуль «УОП» для 1С:Предприятие 8. Владелец компании подчеркивает, что главные преимущества программы — ее простота, легкость в использовании и полностью готовая сборка.



«Этот модуль идеален своей простотой, быстротой внедрения и экономичностью... Мы наткнулись на законченный, готовый продукт – тот, который сами пытались изготовить»

Евгений Морозов, генеральный директор ООО «Компания ИФ»

**Заходите к нам на сайт www.alexrovich.ru
И узнайте всё об автоматизации отдела продаж в Вашей
компании!**

Подробное интервью с генеральным директором ООО «Компания ИФ» Евгением
Морозовым

Контакты:

Телефон: 8 (495) 374-60-72

Почта: IC@alexrovich.ru

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