

Кейс автоматизации отдела продаж

в компании «ИНКОР» («INCOR»)



Справка о заказчике

Компания «ИНКОР» – это центр сертификации, располагает собственными испытательными лабораториями в Москве и г. Сергиев Посад. Компания осуществляет как обязательную, так и добровольную сертификацию. Лаборатории «ИНКОР» аккредитованы в Росаккредитации, Росздравнадзоре и МЧС России (система сертификации пожарной безопасности). Компания осуществляет сертификационные испытания на подтверждение номинальных характеристик: электробезопасность, механическую прочность, электромагнитную совместимость и др.

Команда **ALEXROVICH** работает с «ИНКОР» с 2015 года. К тому моменту у «ИНКОР» уже была своя лаборатория в г. Сергиев Посад. Первичной обработкой заказов на сертификацию занимались 3 аккаунт-менеджера, которые успевали отдавать в лабораторию 300 заказов в месяц. На тот момент какой-либо CRM-системы у компании не было: основная информация по клиентам, задачи, напоминания и т.д. фиксировались в Excel таблицах. Основной поток заказов «ИНКОР» получала от постоянных клиентов — крупных производителей оборудования, таких как Canon, Siemens, Sony, Mitsubishi Electric и др.



Описание проблемы

Генеральный директор «ИНКОР», Анастасия Маслакова, за годы работы со своей командой смогла сформировать большой пул постоянных клиентов, которые обеспечивали компанию постоянным потоком заказов. С увеличением количества заказов росла и нагрузка на персонал. В 2015 году первичной обработкой заказов занималось 3 аккаунт-менеджера, каждый из которых успевал обработать до 100 заказов в месяц. На то время рабочий график сотрудников был настолько плотным, что весь офис часто работал с 8:00 до 23:00. О графике самой Анастасии и не приходится говорить — были настоящие 24/7! Дальнейший рост компании срочно требовал системного подхода и решения ряда наболевших проблем.



«Я поняла, что надо что-то делать, когда мы начали уходить из офиса в 12 часов ночи, а приходить в 8. Наверное, это неправильный режим работы».

Анастасия Маслакова, генеральный директор «ИНКОР»

1. Во-первых, основной проблемой было отсутствие единого бизнес-процесса обработки заявки на сертификацию и регламентов выполнения задач пользователей. У каждого аккаунт-менеджера было свое представление о том, как правильно запустить в работу новый заказ клиента. Весь пул заказов хранился в Excel таблицах, в которых зачастую было просто невозможно найти нужную информацию.
2. Во-вторых, существовала проблема передачи информации от одного ответственного сотрудника другому. По каждому заказу клиента для выдачи сертификата необходимо сформировать пакет документов, получить опытный образец продукции, отправить образец в лабораторию, провести сертификационные испытания, зафиксировать протокол, подготовить и отправить оригиналы документов обратно клиенту и т.д. В то же время в процесс было вовлечено множество исполнителей: аккаунт-менеджеры, инженеры центрального офиса, архивариус и несколько инженеров в лабораториях (в зависимости от типа и количества испытаний). Зачастую заказы просто терялись при передаче от одного сотрудника к другому.
3. В-третьих, компания «ИНКОР», как аккредитованный центр сертификации и испытательная лаборатория, в соответствии с Законодательством РФ обязаны вести архив оригиналов технических документов. Из-за отсутствия единой системы контроля получения документов от клиентов, а также отсутствия контроля внутренней документации, архив в «ИНКОР» не отвечал требованиям Законодательства, что грозило отзывом лицензии и крупными штрафами.

В итоге, указанные проблемы приводили к плачевным последствиям. Компания «ИНКОР» работает с постоянными клиентами (150-200 клиентов), каждый из которых требует точности выполнения обязательств от «ИНКОР», максимального внимания, соблюдения сроков и качества работы. Задержка заказа на любом из этапов приводила к переносу конечного срока отправки сертификата клиенту, что для самого клиента означало дополнительные временные и денежные издержки. Каждый раз из-за ошибки менеджера какой-то из клиентов «отваливался», и вернуть его было уже практически

невозможно. Более того, каждый «потерянный» заказ приводил не только к возврату денег клиенту, но и к штрафным санкциям, указанным в договоре. Так компания **«ИНКОР» ежемесячно теряла свою клиентскую базу, и прибыль!**

С ростом продаж компания «ИНКОР» ощутила острую потребность в профессиональной CRM-системе с модулем бизнес-процессов, документооборотом и возможностью кастомизации под потребности бизнеса.

Процесс выбора CRM-системы и подрядчика

Генеральный директор «ИНКОР» Анастасия Маслакова тщательно выбирала подрядчика для реализации проекта автоматизации и внедрения CRM-системы. У Анастасии было четкое понимание того, к какому результату необходимо прийти и какие функциональные блоки в цепочке обработки заказа необходимо автоматизировать. Однако с выбором программного решения Анастасия самостоятельно определиться не могла – нужна была помощь профессионалов.

Проектную команду **ALEXROVICH** Анастасии порекомендовали. На первых встречах специалисты из **ALEXROVICH** показали успешные кейсы проведенных проектов, а также большой опыт внедрения CRM-систем. Компания «ИНКОР» доверилась экспертному мнению, и было принято решение внедрять продукт 1С:CRM 8. Старт проекту был дан в считанные дни.

Проект внедрения 1С:CRM 8

Целью проекта было внедрение комплексной аналитической CRM-системы, которая позволила бы автоматизировать процесс обработки всех типов заявок на сертификацию продукции. Центральным звеном стало современное решение 1С:CRM 8 на платформе 1С:Предприятие 8. Команда **ALEXROVICH** полностью взяла на себя ведение проекта, оказывала консультации, осуществляла настройку и доработки системы, а также обучение и тех. сопровождение пользователей.

Проект автоматизации «ИНКОР» был реализован по системе «Time & Material» (почасовая оплата по факту выполненных работ). Данный подход был выбран из-за наличия следующих важных факторов. Во-первых, в процессе проекта менялись требования, изменялся бизнес-процесс, появлялись новые идеи и пожелания клиента по его улучшению, постоянно возникали новые бизнес-требования и пр. Во-вторых, нужно было внедрять систему максимально оперативно. Сначала реализовать минимально работоспособный продукт (MVP), дать пользователям инструмент, а затем его последовательно развивать и дорабатывать. Также большой частью проекта было текущее сопровождение пользователей, исправление за ними ошибок, контроль корректности заполнения документов и пр. Так или иначе, работа с документами – ключевая особенность компании «ИНКОР».

При старте работ была настроена чистая база 1С:CRM 8 последней версии и заведены пользователи. Поскольку никаких структурированных записей о клиентах у «ИНКОР» не было, весь учет начался «с чистого листа». Первая версия бизнес-процесса появилась 3 июля 2015 года, состояла из нескольких простеньких «карт маршрута» и была максимально примитивна, но решила ключевую для компании боль – заказы клиентов перестали теряться! В дальнейшем появилась единая клиентская база с актуальной контактной информацией и историей заказов по каждому клиенту. Поскольку каждая заявка на сертификацию теперь отражалась в системе, всегда можно было отследить ее статус, текущего исполнителя и понять план/факт сроков её выполнения. В рамках проекта важно было учесть специфику деятельности компании «ИНКОР». Конфигурация 1С:CRM 8 была доработана так, чтобы максимально отвечать задачам центра сертификации. Была переработана карточка заказа клиента. Теперь появились такие

поля, как номер акта приемки-передачи и дата получения образца, данные об изделии (серийный номер, изготовитель и др.), тип испытаний, приоритет заказа и его статус.

Также была реализована дополнительная форма «протокол», в которой инженеры фиксируют результаты сертификационных испытаний по каждому типу (ЭБ, ЭМС, БМиО и др.). Теперь все данные по клиентам — начиная от взаимодействий (звонки, письмо, встреча и т.п.) и заканчивая сканами технической документации хранятся в единой системе! Сейчас никакая информация не может потеряться. Если новый менеджер выходит на работу, то передать ему текущие заказы можно «в два клика». В дальнейшем система помогла наладить работу по формированию уже физического архива документов. Таким образом, сертификационный центр «ИНКОР» смог выполнить все формальные требования регулирующих органов, что обеспечило существенный рост конкурентоспособности бизнеса.

Дальнейшее развитие системы основывалось на потребностях конечных пользователей. Каждую неделю специалисты **ALEXROVICH** добавляли в систему новый функционал, максимально убирали «человеческий фактор» и автоматизировали деятельность сотрудников компании «ИНКОР».

К концу 2016 года внутренние бизнес-процессы «ИНКОР» были полностью автоматизированы.

Были прописаны и «защиты» в систему все регламенты по работе с клиентами. Также в бизнес-процессе стали учтены все возможные ситуации, возникающие в процессе обработки заказа: напоминания об оплате, получение образца, контроль поступления оригиналов документов, уведомления клиента о статусе заказа и многое другое. За все время работы основной бизнес-процесс компании «ИНКОР» претерпел более 100(!) редакций, пока не удалось добиться наилучшего результата.



«Первые 2 недели менеджеры вопили: «В этой программе невозможно работать! Уберите!» А через 2 месяца вся компания уже не представляла жизнь без CRM-системы»

Анастасия Маслакова, генеральный директор «ИНКОР»

Завершающей частью проекта автоматизации компании «ИНКОР» стала разработка специфической отчетности для центра сертификации. Так, была реализована целая группа отчетов в режиме реального времени, такие как «Журнал регистрации образцов», «Отчет по заказанным направлениям и протоколам», «KPI менеджеров», «KPI инженеров», различные отчеты по продажам и многое другое.

Результаты

Ниже приведена таблица, отражающая результаты, которых удалось добиться за счет автоматизации продаж в центре сертификации «ИНКОР».

	2015 год	2017 год
Заказов в месяц	<u>~300 в месяц</u>	<u>~ 2000 в месяц</u>
Загрузка руководства компании	80-90 ч/нед.	до 40 ч/нед.
«Потерянные» заказы	3-5 в месяц	0 (!)
Заказов на менеджера	до 100 в месяц	~333 в месяц

За более чем 2 года после запуска CRM-системы были зафиксированы значительные результаты, которые превзошли все ожидания Заказчика. Клиенты компании «ИНКОР» стали активнее работать с лабораторией, появилось множество новых клиентов, а старые перестали «отваливаться». Это позволило увеличить количество заказов более чем в 6(!) раз при том же показателе среднего чека. Значительно повысилась эффективность менеджеров, теперь при той же заработной плате менеджер работает меньше, а заказов обрабатывает в 3(!) раза больше (~300 в месяц, а в 2015 году было до 100шт./мес.). Стала доступна актуальная аналитика по компании, бизнес-процессы приведены в порядок, отдел продаж и все остальные подразделения «ИНКОР» работают "как часы". Итоговым результатом стал рост прибыли компании в несколько раз!

*«Благодаря автоматизации и внедрения CRM-системы
я наконец смогла съездить в отпуск!»*

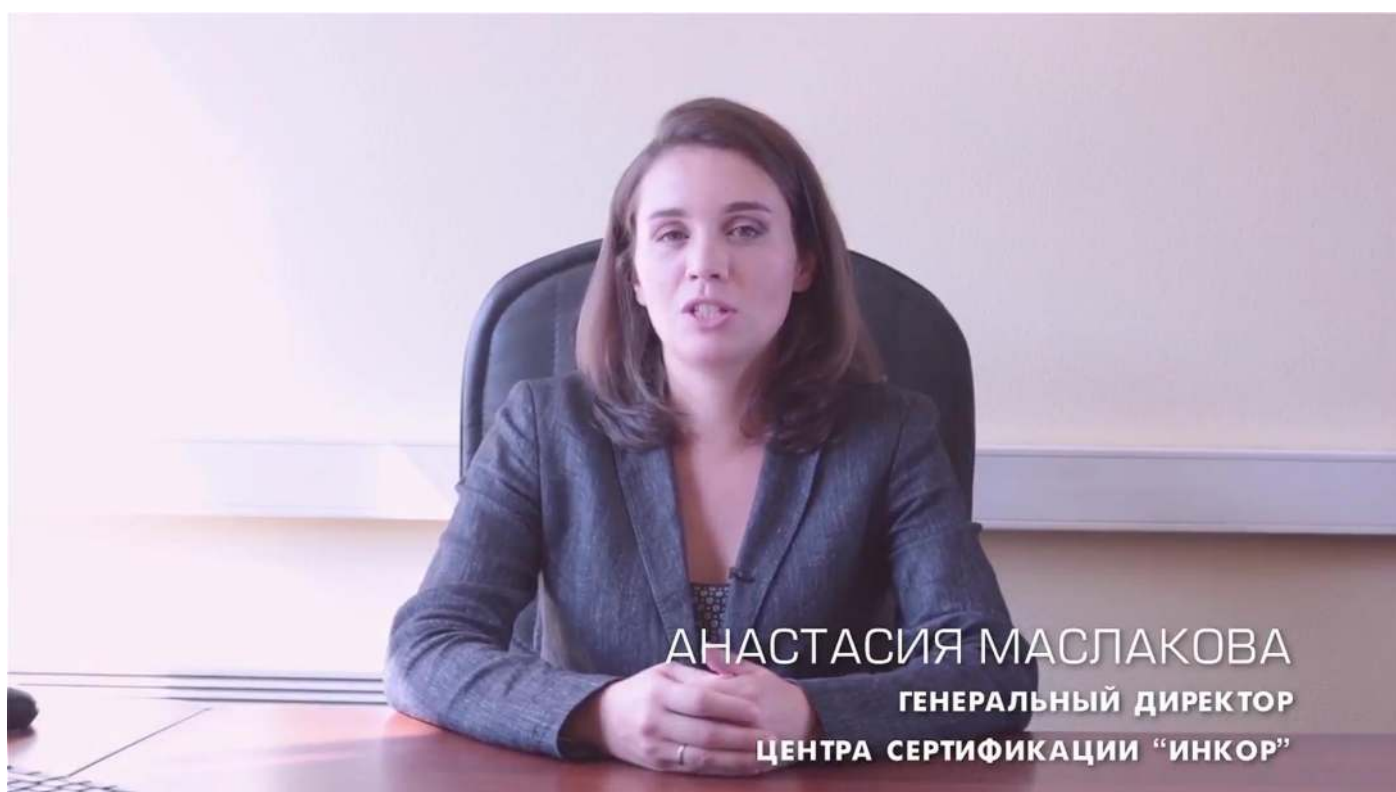
Анастасия Маслакова, генеральный директор «ИНКОР»

Отзыв заказчика

Анастасия, генеральный директор «ИНКОР» отмечает важность качества работы с клиентами: «У нас количество клиентов постоянно. Если один раз он с нами начал работать, то это длится долгие годы. До первого нашего «косяка». После второго клиента уже практически невозможно вернуть. После третьей ошибки клиент для нас потерян навсегда. Поэтому для меня было крайне важно выстроить работу менеджеров и четкий бизнес-процесс обработки заказа, исключить ошибки и повысить удовлетворенность клиентов».

Внедрение CRM-системы и работа с **ALEXROVICH** превзошли все ожидания Заказчика: «Сначала у меня просто была цель настроить систему, чтобы работы стало меньше. Хотелось уходить домой хотя бы до 20:00. Я даже не могла представить, что заказов может быть не меньше, а даже больше (в 6 раз!), больше денег, но при этом работать придется значительно меньше».

Анастасия также рекомендует другим компаниям внедрить CRM-систему и автоматизировать свою деятельность: «Тем компаниям, кто растет, у кого есть потенциал, автоматизация нужна по-любому! Мы [как и все] справлялись до определенного момента в Excel, но вот сейчас с текущим объемом заказов мы бы 100% не справились – это исключено. 2000 заказов/мес. вручную мы не переработаем. Да у нас бы и не было столько! Мы бы уже по пути всех клиентов потеряли».



**Заходите к нам на сайт www.alexrovich.ru
Узнайте, на сколько можно увеличить продажи за счет внедрения
1С:CRM 8 в Вашей компании!**

Подробное интервью с генеральным директором «ИНКОР» Анастасией Маслаковой

Контакты:

Телефон: 8 (495) 374-60-72

Почта: 1С@alexrovich.ru

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