

Кейс внедрения CRM-системы

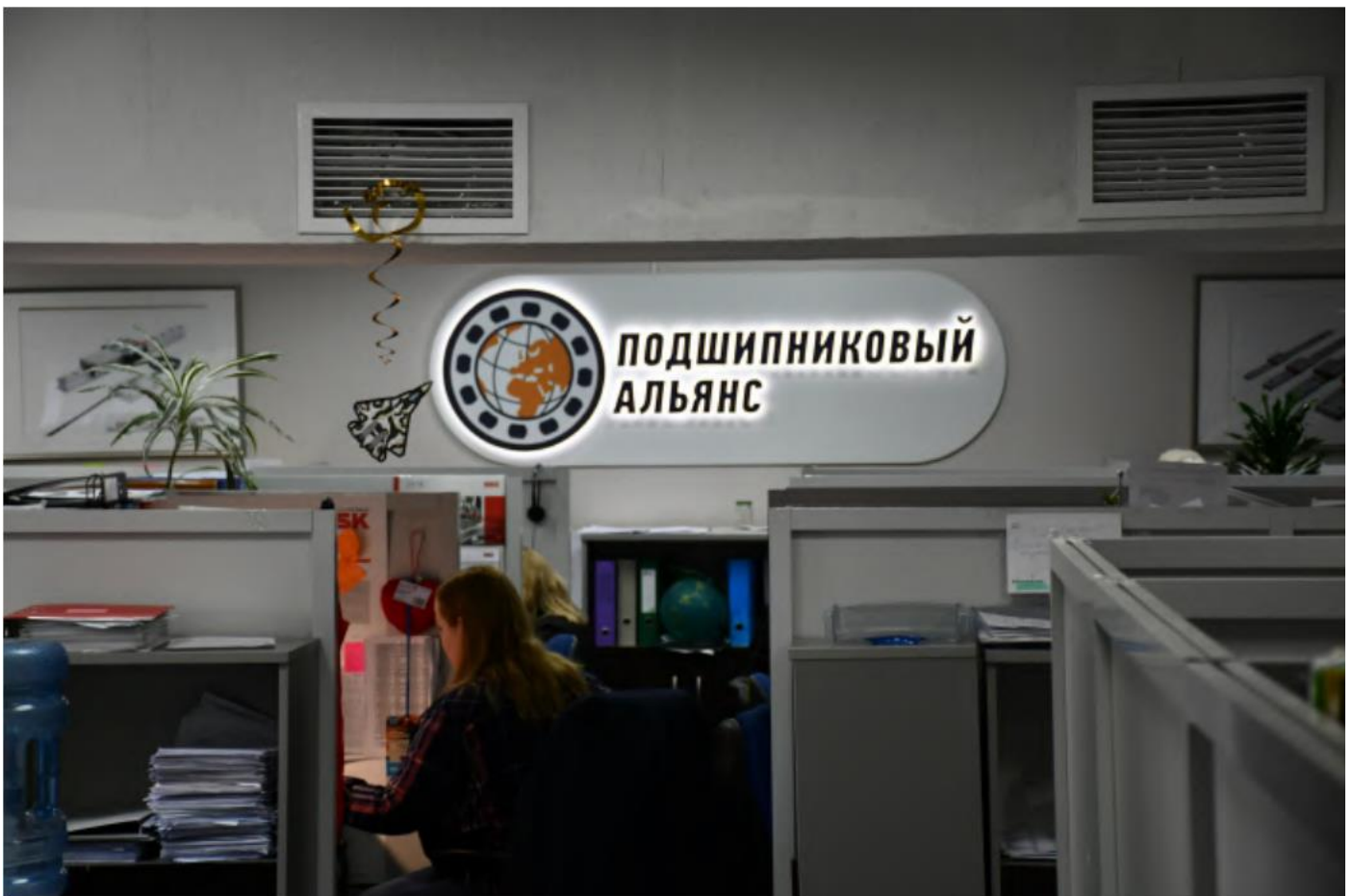
и автоматизации компании ТД «Подшипниковый Альянс»



Справка о заказчике

Торговый дом «Подшипниковый Альянс» занимается продажей всех видов подшипников, ремней, линейных направляющих, ОПУ и сопутствующих расходных материалов.

В 2016-2017 г. Был реализован комплексный проект автоматизации отдела продаж ТД «Подшипниковый альянс». Был реализован переход со старой 1С 7.7 на современную управленческую систему 1С: Управление торговлей 8 с модулем 1С: CRM 8. В рамках проекта были автоматизированы все бизнес-процессы продаж в компании, подключена телефония и почта менеджеров в 1С, настроена автораспаковка заявок с сайтов, подключена сквозная аналитика, реализована интеграция с 1С-Битрикс, внедрены KPI менеджеров по продажам и многое другое.



Описание проблемы

Компания ТД «Подшипниковый Альянс» развивалась стихийно на протяжении более 15 лет. Ежегодный рост спроса на продукцию позволял не задумываться об эффективности работы сотрудников. Собственник компании, Вадим Унесихин, отмечает, что в 2015г. Наступил момент, когда бизнес вышел из-под контроля. Компанию начали контролировать менеджеры по продажам, а не руководство. У директора не было понимания, сколько зарабатывает компания, какая прибыль, куда уходят деньги, какие показатели у сотрудников и т.д. Дальнейший рост бизнеса стал невозможен без изменения подхода к управлению и автоматизации работы сотрудников.

1. **Сотрудники использовали старую программу 1С 7.7** для простого учета основных торговых операций. Старая база 1С была сильно ограничена в функционале и не позволяла полноценно автоматизировать торговую деятельность. В работе сотрудников возникало очень много ручного труда. Данные по заказам клиентов от менеджеров к закупщикам обычно передавались устно, либо на листочке. Часто заказы клиентов просто терялись. Более того, для учета сделок с клиентами менеджеры по продажам были вынуждены работать в отдельном сервисе FreshOffice, который никак не был связан с 1С. Менеджерам приходилось дублировать информацию в двух программах, возникали ошибки, сотрудники часто забывали заполнять CRM. По этой причине облачная CRM-система так и не была полноценно внедрена в компании.
2. **Далеко не все потенциальные клиенты попадали в базу компании.** Обычно менеджеры нигде не фиксировали информацию по клиентам, которые еще не купили. Единственная аналитика, которая была доступна по клиентам — это количество отгрузок. Отдел продаж в основном работал только со своими «любимыми» клиентами, не обращая внимания на остальных. Работа менеджеров сводилась к обработке заявок от «горячих» клиентов. Тем более, отсутствовала работа по текущей клиентской базе и реанимация забытых клиентов. Таким образом, компания не использовала весь потенциал своей базы клиентов, а также теряла большинство потенциальных клиентов.
3. **В компании отсутствовали инструменты контроля над отделом продаж.** Менеджеры были предоставлены сами себе, было практически невозможно понять, какая активность у того или иного сотрудника. Из-за отсутствия контроля стали появляться случаи обмана, воровства и продаж «мимо кассы». Некоторые сотрудники действовали только в своих корыстных интересах, а не на благо компании. Была неочевидна эффективность менеджеров по продажам. Менеджеры могли «отсиживаться» за монитором компьютера, создавая видимость работы, а на деле получать зарплату просто так. Стандарты работы с клиентами не соблюдались, менеджеры общались по мобильным, переписка и договоренности с клиентами были доступны только одному менеджеру. Существовал риск ухода менеджера из компании вместе с клиентской базой.
4. **Существовали проблемы с торговым учетом,** вызванные ошибками старой программы 1С 7.7, а также некорректностью ввода документов. У руководства отсутствовали актуальные данные по продажам, отгрузкам, взаиморасчетам с контрагентами и др. Старая программа не позволяла корректно рассчитать маржинальность продаж. Директор, Вадим Унесихин, не имел информации по выручке и прибыли компании. Соответственно, отсутствие информации препятствовало полноценному управлению и развитию организации.
5. **На каждом этапе работы с клиентами возникал хаос.** Начиная с обработки входящих заявок клиентов, оформления заказов, обеспечения позиций,

отсутствующих на складе, и заканчивая планированием доставок, отгрузкой и получением закрывающих документов. В каждом случае существовал «человеческий фактор», из-за которого клиент не мог надеяться не только на качественное обслуживание, но и банально на доставку того заказа, который он оплатил.

Процесс выбора CRM-системы и подрядчика

Директор компании «Подшипниковый Альянс» очень внимательно подошел к выбору подрядчика для внедрения новой системы на базе 1С:Предприятие 8. Сомнений относительно выбора платформы изначально не было, оставался лишь вопрос с конкретной конфигурацией CRM-системы и командой, кто будет заниматься внедрением. Руководство компании запросило порядка 20 коммерческих предложений. Примерно 10 потенциальных исполнителей откликнулись, большинство из которых провели ознакомительные встречи и предоставили оценку проекта. В финале конкурса ТД «Подшипниковый Альянс» выбирали самый лучший для себя вариант из 3-х компаний. В итоге выбор пал на команду ALEXROVICH, специалисты которой смогли не только сформировать оптимальное решение по программному продукту и стоимости проекта, но и наглядно показали результаты от внедренной CRM-системы на базе 1С на примере одного из прошлых проектов. В данном случае было принято внедрять 1С:Управление торговлей 8 с модулем 1С:crm 8 (ред. 2. 0). Весь проект «под ключ» реализовала команда ALEXROVICH.

Процесс внедрения 1С:Управление Торговлей + CRM 8

Целью проекта было добиться высокого уровня автоматизации бизнеса и прозрачности работы сотрудников за счет внедрения комплексной информационной системы на базе 1С:Предприятие 8. 3

Внедрение новой системы было выполнено по проектной технологии. В течение нескольких месяцев шла активная подготовка к запуску. Первым этапом было проведено обследование бизнес-процессов компании ТД «Подшипниковый Альянс». Вторым этапом — написание и согласование технического задания на настройку и программирование в новой системе. Основную часть работ по проекту составили этапы «Настройка» и «Внедрение» системы.





Отчёт об
обследовании



Техническое
задание



Программирование
и настройка



Внедрение программы
и обучение

Реализация проекта состояла из двух частей: запуск торгового функционала 1С:УТ 8 и внедрение CRM-системы для отдела продаж. В рамках проекта было реализовано следующее:



1. **Загрузка данных из старой системы.** Первоначально были перенесены основные данные по клиентам и товарам из старой программы 1С 7. 7. В результате в новой системе появился актуальный товарный каталог с остатками товаров, карточки контрагентов (клиентов) и данные по взаиморасчетам с клиентами. Таким образом, сотрудники компании сразу смогли выписывать основные отгрузочные документы из новой системы, чтобы продажи не остановились ни на секунду.
2. **Внедрение основного торгового функционала.** Использование современной управленческой системы 1С:Управление торговлей 8 (ред. 11) позволило автоматизировать ключевые функции торговой компании: закупки, складской учёт, продажи и управление финансами.
3. **Запуск складского учета.** Быстрая и точная работа склада — это ключевое конкурентное преимущество торговой компании. Для того, чтобы упростить и ускорить сотни поступлений и отгрузок товаров, был внедрен складской блок в 1С:Управление торговлей 8. К 1С были подключены принтеры этикеток и сканеры штрихкодов для автоматизации работы сотрудников склада. Внедрение адресного хранения (хранения товаров по ячейкам) позволило структурировать складской учет и исключить ошибки при отгрузке заказов, потерю товара и т. д.
4. **Установление цен.** Прайслисты и договора с клиентами. В рамках проекта была проведена стандартизация ценовой политики. Настроен функционал ценообразования в 1С: УТ 8. Для управления ценовой политикой внедрен единый регламент установки цен, включающий фиксированные виды скидок и наценок, а также типовые соглашения и шаблоны договоров с контрагентами (договор 50/50, отсрочка платежа и 100% предоплата).
5. **Расчет плановой и фактической себестоимости по заказам клиентов.** Главная задача бизнеса — увеличение прибыли. А как известно, невозможно управлять тем, что нельзя посчитать. Для управления будущей рентабельностью продаж был реализован механизм расчета плановой себестоимости по заказам клиентов. Это

позволило определять наценку и корректировать прайс-лист «на лету», исходя из текущих закупочных цен поставщиков. Таким образом, теперь отдел продаж сфокусирован на товарах с высокой маржой, а количество продаж, не приносящих прибыль, сократилось в разы. По итогам каждого месяца руководство компании имеет фактические данные по валовой прибыли предприятия, что позволяет контролировать прибыльность бизнеса.

6. **История прайс-листов поставщиков.** С точки зрения работы с поставщиками, были настроены, во-первых, отчеты по поставщикам в разрезе товарных групп и брендов. Во-вторых, реализована возможность вести историю запрошенных цен поставщиков. В-третьих, настроена загрузка прайс-листов поставщиков из файлов MS Excel. Таким образом, было автоматизировано управление закупочной деятельностью, чтобы добиться максимальной выгоды для компании.
7. **Уведомления менеджеров по заказам его клиентов.** Для того, чтобы повысить удовлетворенность клиентов, менеджеры компании ТД «Подшипниковый Альянс» контролируют полный цикл сделки с клиентом — от входящего обращения до выполнения обязательств компании по отгрузке и доставке заказа. Чтобы менеджеры всегда могли «держать руку на пульсе», в новой системе 1С:УТ+CRM 8 были реализованы автоматические уведомления по событиям, происходящим с заказом клиента. Например, поступление товара от поставщика на склад, готовность заказа к отгрузке, ожидаемая дата доставки и др. Теперь менеджеры по продажам всегда в курсе ситуации по своим клиентам.
8. **Рабочие места сотрудников.** Автоматизация работы сотрудников предполагает облегчение выполнения основных операций в системе. Для некоторых ролей сотрудников компании были настроены рабочие места в 1С, где в режиме «одного окна» происходит работа с функционалом, который необходим в ежедневной работе. Были реализованы «Рабочее место оператора call-центра», «Рабочее место закупщика» и «Рабочее место логиста (РМЛ)».



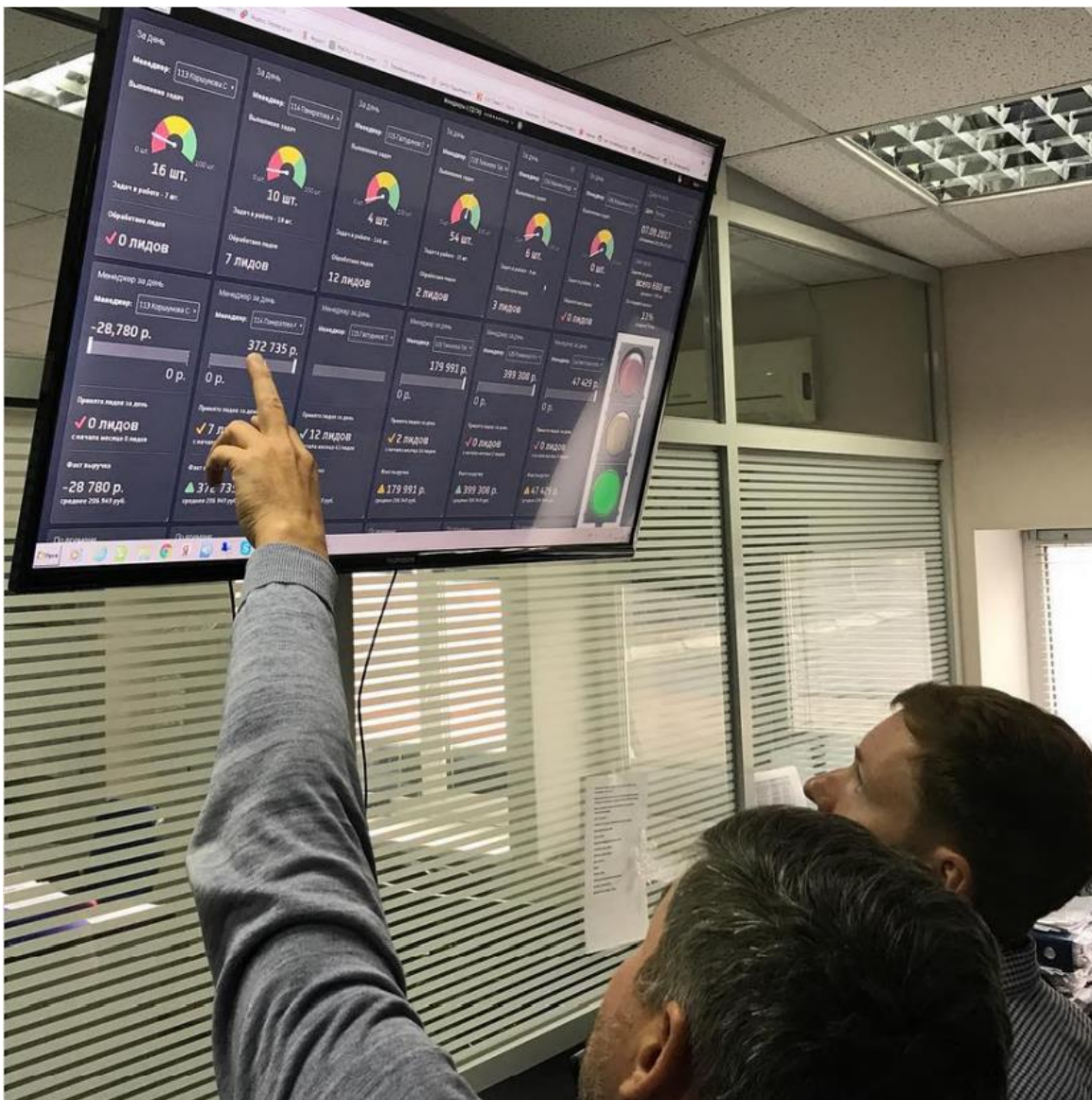
9. **Прайс-листы и шаблоны КП для отправки клиентам.** Существенную часть рабочего дня менеджеров по продажам ТД «Подшипниковый Альянс» составляют задачи по формированию предложений клиентам — как в виде прайс-листов, так и оформленных в виде Коммерческого предложения в pdf формате. Автоматизация этого процесса позволила сэкономить до 15% рабочего времени менеджеров по продажам. В 1С был реализован оперативный расчет цен по заказам клиентов и автоматическая отправка коммерческих предложений с товарными позициями, ценами и логотипом компании из системы. Теперь менеджеры по продажам формируют КП для клиента одним кликом мышки.
10. **CRM-система. Телефония и почта в 1С.** Запуск функционала CRM-системы начался прежде всего с подключения ip-телефонии и эл. Почты в 1С. Менеджеры перестали звонить клиентам с личных мобильных номеров и вести переписку с личных почтовых ящиков. Это позволило централизовать все коммуникации с клиентами в единой базе. Теперь история общения с каждым клиентом доступна в карточке клиента в 1С. Компания перестала зависеть от менеджеров по продажам. Даже в случае увольнения менеджера, сделки с клиентами не теряются, а клиентская база компании защищена от утечки. Внедрение crm-системы для управления взаимоотношениями с клиентами стало настоящим рывком в развитии компании.
11. **Интеграция с 1С-Битрикс.** Одним из ключевых этапов автоматизации компании стал запуск нового интернет-магазина ТД «Подшипниковый Альянс» <https://allbearing.ru/>. Товарный каталог интернет-магазина составил более 200 тыс. Позиций (sku). Силами команды alexovich была настроена интеграция системы 1С:Управление торговлей 8 (ред. 11) с сайтом интернет-магазина на базе 1С-Битрикс. В результате на сайт из 1С:УТ 8 стали выгружаться товары с описанием и картинками, а также актуальные цены и остатки на складе. Обратно, в 1С:УТ 8 с сайта реализована загрузка заказов клиентов с подставленными позициями товаров и ценами. Работа с заказами ведется полностью в 1С:УТ 8, а на сайт в личный кабинет клиента выгружается информация о статусах заказа («в работе», «готов к отгрузке», «передан в доставку» и т. Д.).
12. **Внедрение бизнес-процессов и «Воронки» продаж.** Вся цепочка действий сотрудников компании по клиентам — от входящей заявки с сайта до отгрузки и получения оплаты была настроена в виде бизнес-процессов (графических схем) в 1С. Так, в рамках проекта были автоматизированы бизнес-процессы: «Обработка входящей заявки», «Обработка входящего звонка», «Продажа», «Закупка в Европе», «Закупка в России» и «Контроль доставки позиции до склада». В дальнейшем, по настроенным бизнес-процессам CRM-системе были реализованы «воронки» продаж в разрезе менеджеров, сегментов клиентов, типов продаж и т.д.
13. **Автоматические бонусы и штрафы для сотрудников.** Для расчета управленческой зарплаты менеджеров по продажам был внедрен модуль «Зарплата». В рамках данного модуля был разработан перечень штрафов и премий сотрудникам в зависимости от достигнутых KPI. С учетом того, что в отделе продаж ТД «Подшипниковый Альянс» работает несколько десятков сотрудников, данный модуль стал незаменим при внедрении новой системы мотивации для продавцов. Теперь по каждому менеджеру по продажам автоматически рассчитываются 20 видов начислений и 12 видов удержаний. Например, сотрудник может получить дополнительный бонус за перевыполнение плана, продажу неликвидного товара или реанимацию старого забытого клиента. С другой стороны, менеджер по продажам может также получить и автоматический штраф, вовремя не перезвонив клиенту или за грубость при общении по телефону. По итогам месяца каждый сотрудник получает выписку по рассчитанной заработной плате, состоящей из «жесткого» оклада, начислений за выполнение KPI, бонусов и штрафов.

14. **Сквозная маркетинговая аналитика.** Для получения сквозной аналитики был установлен модуль интеграции 1С и облачного сервиса маркетинговой аналитики. Схема работы интеграции строится на принципе: каждому посетителю сайта присваивается идентификационный номер (id), который далее привязывается к конкретному заказу клиента в 1С. Таким образом, появилась возможность отслеживать, с какого рекламного канала (вплоть до ключевого слова) пришел конкретный клиент, и сколько компания заплатила за его привлечение. Руководство компании ТД «Подшипниковый Альянс» теперь получает реальный показатель ROI (отдача на вложенный рубль) по каждой рекламной компании, что позволяет максимально эффективно использовать маркетинговый бюджет.
15. **Графические отчеты и ТВ-панель в отделе продаж.** Для компании ТД "Подшипниковый Альянс" были разработаны и настроены порядка 20 индивидуальных показателей (шаблонов) для отдела продаж. В рамках проекта внедрен сервис «Графические отчеты» для 1С. Это конструктор «дашбордов» (dashboard), который позволяет визуализировать ключевые показатели бизнеса по данным, подгружаемым из 1С каждые 15 минут. В результате в виде графиков были визуализированы главные показатели отдела продаж и цифры из управленческой отчетности. Для повышения мотивации менеджеров в отделе продаж была установлена ТВ-панель с показателями активности по каждому менеджеру. Данный инструмент способствует развитию спортивной конкуренции среди менеджеров по продажам, что стимулирует их продавать больше и способствует росту бизнеса.

Результаты

В результате проекта по автоматизации компания ТД «Подшипниковый Альянс» получила современную управленческую систему с модулем CRM, внедренную под свои задачи и специфику бизнеса. Было автоматизировано порядка ~70 рабочих мест сотрудников, начиная с отделов продаж и интернет-магазина, и заканчивая логистикой, складом и бухгалтерией. Удалось полностью оцифровать деятельность каждого сотрудника и компании в целом. Теперь отдел продаж, а также остальные подразделения компании работают «как часы»!

Буквально за несколько месяцев удалось добиться такого уровня автоматизации компании, который был ранее просто недостижим. Руководство компании теперь имеет актуальную аналитику по финансовым показателям компании, глубокие отчеты по активности и KPI менеджеров, а также TV-панель с визуальными графиками, отражающими «пульс» бизнеса. Генеральный директор ТД «Подшипниковый Альянс» считает главным результатом проекта тот факт, что «Сейчас у компании появились безграничные возможности роста. Теперь мы можем снова развиваться и расти огромными темпами — рост выручки в x2 или в x3 раза не предел».



Отзыв заказчика

В целом собственник Вадим Унесихин отмечает, что внедрение 1С:CRM 8 способствовало повышению управляемости отделом продаж: «Мы видим все показатели теперь. Мы видим сколько сотрудник сделал звонков, сколько писем он написал, сколько счетов он выставил. Я сейчас вижу бизнес „как на ладони! “. Мне видно все, что происходит в компании».

Для самих сотрудников новая система 1С:УТ+CRM 8 стала хорошим подспорьем в работе: «Самое главное, что сотрудники теперь видят свои результаты. Для них все стало прозрачно: сколько у них клиентов, сколько клиентов они обслужили, сколько звонков они сделали. Теперь менеджеры сами могут контролировать свою эффективность».

Компания ТД «Подшипниковый Альянс» встала на путь автоматизации и роста эффективности. Вадим Унесихин также дает совет собственникам других компаний: «Если собственника не устраивает текущая ситуация в компании, он хочет расти и развиваться, то, конечно, нужно автоматизироваться. Сделав шаг назад, вы потом сделаете 100 шагов вперед!»



**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 ТД «Подшипниковый Альянс»
Вадимом Унесихиным

Контакты:

Телефон: 8 (495) 374-60-72

Почта: 1С@alexrovich.ru

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