

Кейс внедрения CRM-системы

и автоматизации отдела продаж в ООО «Фронтмастер»



ФРОНТМАСТЕР

ВСЁ ДЛЯ КРОВЛИ И ФАСАДА - ОТ ИДЕИ ДО МОНТАЖА

Справка о заказчике

Компания ООО «Фронтмастер» существует на российском рынке более 10 лет. Компания занимается продажей и монтажом кровельных и фасадных материалов. «Фронтмастер» является крупным дистрибьютором, поэтому компания ведет работу по нескольким направлениям (продажи, услуги монтажа и демонтажа, замера, изготовления материалов и пр.) За каждое из них отвечают разные отделы: дилерский отдел, отдел розничных продаж, call-центр и монтажный отдел.

В отделе продаж работает более 20 менеджеров. Среднее количество сделок в отделе розничных продаж – от 300 до 1000, в call-центре – около 1000, а в монтажном отделе – от 30 до 50. Основными методами привлечения клиентов являются контекстная реклама, партнерство с блогерами и лидерами мнений, офлайн-реклама.

В 2020 году «Фронтмастер» внедрили Модуль «Управление отделом продаж» для 1С:Предприятие 8 с помощью команды **ALEXROVICH**.

Сделки	3800 (за 2020 г.)
Заказы клиентов	2850 в месяц
Закрытые заказы	2625 в месяц
Средний чек	20 215 руб.
Количество менеджеров в отделе продаж	Более 20 человек

Описание проблемы

Роман Каюмов, руководитель отдела маркетинга и IT, рассказал, что «Фронтмастер» столкнулись с проблемами роста кадров и внутренних бизнес-процессов. Кроме того, перед компанией встала проблема ведения клиента и аналитики.



Ранее компания использовала облачную CRM-систему, но в процессе работы с ней возникало довольно много проблем. «Фронтмастер» тратили большие средства на абонентскую плату и доработку необходимых функций. Настроить интеграцию облачной CRM-системы с учетной системой было непросто: облачная CRM сильно отличалась от стандартной версии 1С по внутренней структуре. Из-за этого компании приходилось переносить все данные из CRM в учетную систему и наоборот, и на стандартную процедуру интеграции уходило много времени.

Выбор CRM-системы

По словам Романа Каюмова, одной из главных причин для выбора Модуля «Управление отделом продаж» для 1С:Предприятие 8 стала возможность сквозной аналитики – эта функция была необходима для ведения бизнеса компании. Затем «Фронтмастер» обратили внимание на фиксированную стоимость Модуля: клиент приобретает готовый «коробочный» продукт, и ему больше не нужно ежемесячно тратить деньги на абонентскую плату. Также для компании было важно сделать выбор в пользу системы, которая хорошо поддерживается и регулярно обновляется разработчиком.

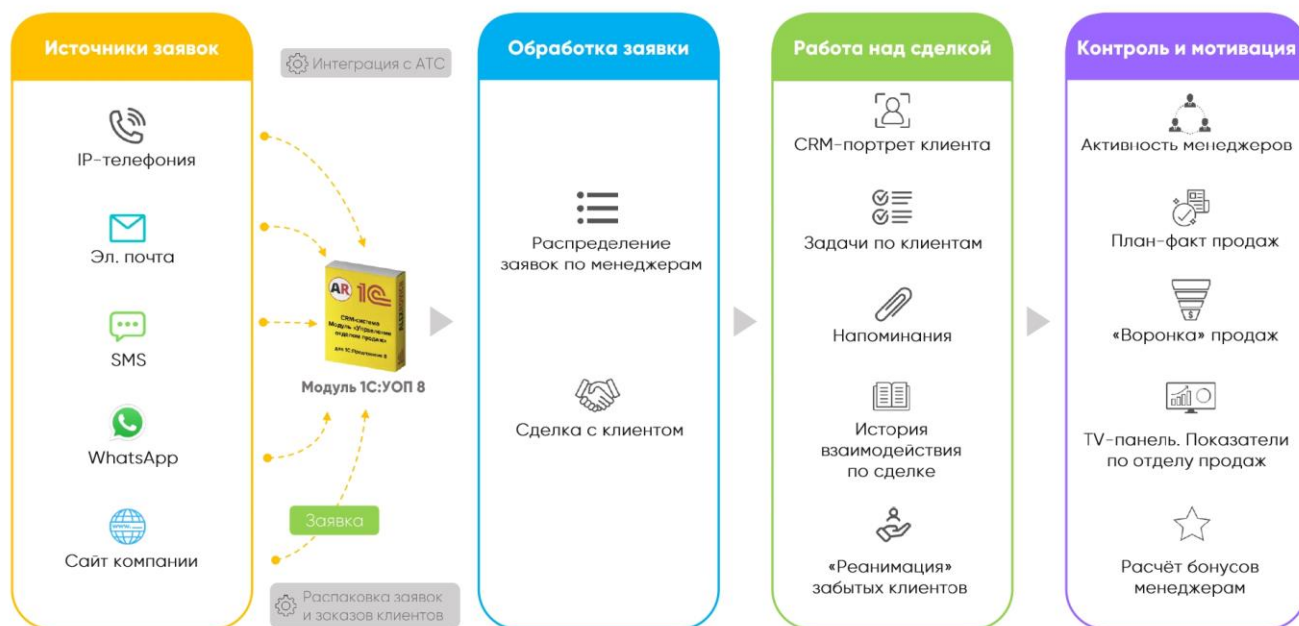
Следующим преимуществом, которое отметил руководитель отдела маркетинга и IT, стал объединение всех процессов в одной системе. Эти функции упростили работу в 1С: за счет объединения процессов менеджеры получили быстрый доступ к аналитике, формированию документов и другим необходимым инструментам.



«Мы искали CRM на базе 1С для объединения аналитики, ведения клиента и формирования документов. А на рынке кроме модуля «УОП» от ALEXROVICH никаких достойных конкурентов не было»

Роман Каюмов, руководитель отдела маркетинга и IT ООО «Фронтмастер»

Последним, но не менее важным критерием для выбора Модуля «УОП» от ALEXROVICH стала возможность оперативной доработки CRM по запросу заказчика. Перед началом внедрения новой CRM у «Фронтмастера» были проблемы с хостингом. У компании было две разных команды подрядчиков по хостированию и ведению 1С. Подрядчики не справлялись с задачами и перекидывали ответственность друг на друга: из-за этого компания долго не могла понять, в чем заключаются их основные проблемы, и рабочий процесс затягивался.



Внедрение Модуля «УОП» для 1С:Предприятие 8

Проект внедрения проходил в 2 этапа.

На 1 этапе «Фронтмастер» перенесли все свои данные из облачной системы в новую CRM. Когда компании удалось обнаружить свои проблемы, они заказали у **ALEXROVICH** услугу хостирования серверов в 1С перед непосредственным внедрением Модуля «УОП».

Затем специалисты **ALEXROVICH** настроили интеграцию с телефонией: теперь при входящем и исходящем звонке можно отследить, кто звонил, открыть карточку клиента или другую форму на выбор. Интеграция с телефонией позволяет хранить все контакты и звонки в рамках сделок и не забывать выходить на связь с клиентами.

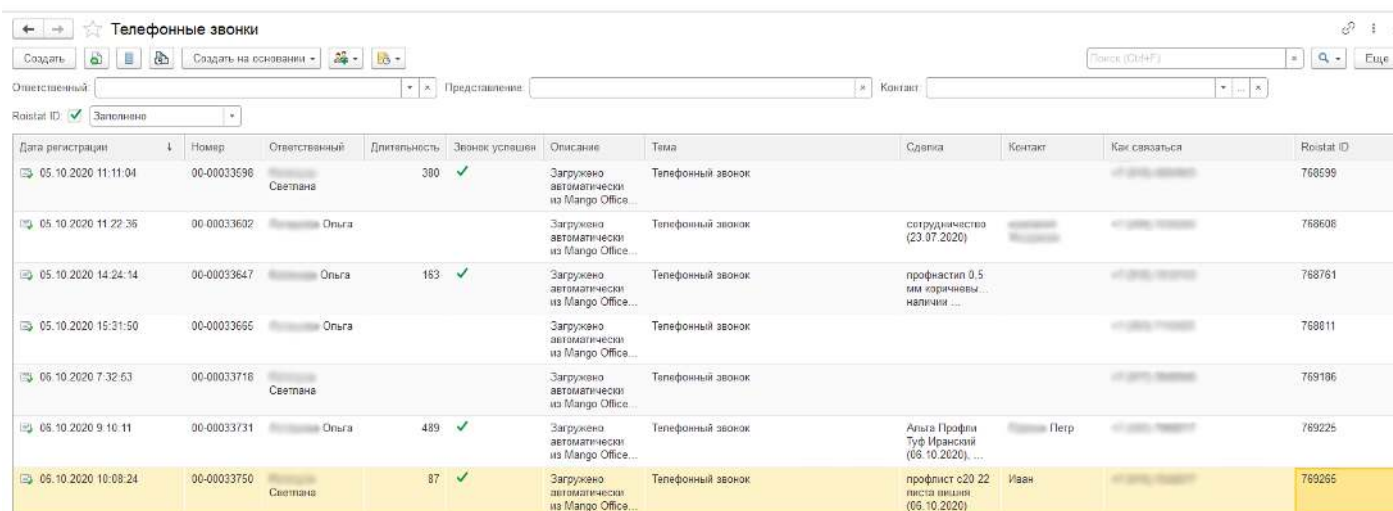
Компанию «Фронтмастер» полностью перевели на новые сервера: был осуществлен перенос баз, заново настроены оборудование и рабочие места для клиента. За счет этого удалось оптимизировать скорость работы компании.

На 2 этапе произошло комплексное внедрение проекта CRM «УОП». Наши специалисты установили систему, настроили «воронки» продаж, статусы и другие базовые инструменты. Потом настроили кассы и сканеры для оптимизации работы кассира, доработали механизм движения документов по сделке и оказали помощь в закрытии месяца.

После этого команда **ALEXROVICH** разработала выгрузку данных из сервиса сквозной аналитики ROISTAT, которая позволяет хранить актуальные данные по рекламным источникам, звонкам и заявкам в единой базе 1С. Все эти данные можно привязать к сделкам и наблюдать за информацией по событиям из этой сделки. С помощью такой интеграции можно легко собрать полный отчет с подробной статистикой по рекламным кампаниям.

Затем специалисты провели для сотрудников «Фронтмастера» обучение по работе в новой CRM-системе, показали, как правильно работать с программой и не допускать ошибок в процессе заполнения базы. Благодаря этому у компании больше не возникает проблем с рабочим местом кладовщика, отгрузкой товаров и ведением документации.

Сотрудники компании-заказчика быстро привыкли к работе в новой системе, так как интерфейс Модуля «УОП» для 1С:Предприятие 8 оказался удобным и понятным. По времени процесс внедрения занял около 1 месяца. После этого команда **ALEXROVICH** осуществила ряд доработок по автоматизации бизнес-процессов продажи и системы контроля руководством исполнения планов по показателям продаж.



Дата регистрации	Номер	Ответственный	Длительность	Звонок успешен	Описание	Тема	Сделка	Контакт	Как связался	Roistat ID
05.10.2020 11:11:04	00-00033696	Светлана	380	✓	Загружено автоматически из Mango Office...	Телефонный звонок				768699
05.10.2020 11:22:36	00-00033692	Ольга			Загружено автоматически из Mango Office...	Телефонный звонок	сотрудничества (23.07.2020)			768698
05.10.2020 14:24:14	00-00033647	Ольга	163	✓	Загружено автоматически из Mango Office...	Телефонный звонок	профлист 0.5 мм карнизы, наличия...			768761
05.10.2020 15:31:50	00-00033665	Ольга			Загружено автоматически из Mango Office...	Телефонный звонок				768811
06.10.2020 7:32:53	00-00033718	Светлана			Загружено автоматически из Mango Office...	Телефонный звонок				769186
06.10.2020 9:10:11	00-00033731	Ольга	489	✓	Загружено автоматически из Mango Office...	Телефонный звонок	Альга Профли Туф Иранский (06.10.2020)...	Петр		769225
06.10.2020 10:08:24	00-00033750	Светлана	87	✓	Загружено автоматически из Mango Office...	Телефонный звонок	профлист с20 22 листа ширина (06.10.2020)	Иван		769265

Отчет по телефонным звонкам со статистикой из ROISTAT

Результаты внедрения

1. У менеджеров и операторов появилось свободное время, которое они могут потратить на дополнительную работу с клиентами и повысить качество сервиса.
2. «Фронтмастер» стали экономить время на заполнении отчетов и подведении итогов месяца. Это произошло благодаря гибкой интеграции и быстрому обмену отчетами Модуля «УОП» с 1С.
3. Компания научилась правильно работать с документами внутри CRM «УОП», и у них больше не возникает проблем с закрытием месяца.
4. Удалось решить проблему с хостингом и взаимодействием подрядчиков. Теперь все услуги оказывает команда **ALEXROVICH**.
5. Руководитель отдела маркетинга и IT отметил, что на текущий момент компания закрыла все основные потребности и задачи, для которых они внедряли CRM «УОП». В скором времени «Фронтмастер» также собирается проработать планирование бизнеса через инструменты CRM, которые они еще не успели освоить.

Мои сделки

Вид сделки: Воронка продаж | Новое: Внизу | Вверх | Менеджер: | Поиск: | Обновить | Создать сделку

НЕОБРАБОТАННАЯ ЗАЯВКА 5 сделок: 0,00 руб	ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ 526 сделок:	ДУМАЕТ 22 сделки:	НАЗНАЧЕН ЗАМЕР 19 сделок: 0,00 руб	НАЗНАЧЕНА ВСТРЕЧА 16 сделок:	ПРОИЗВЕДЕН ЗАМЕР 1 сделка: 0,00 руб	ДЕЛАЕМ РАСЧЕТ 1 сделка: 0,00 руб
07.09.2020 Автоматическая сделка на основании т 0,00, руб	13.01.2020, Виктор Новая сделка 0,00, руб	14.01.2020, Валерий Валерий Новая сделка 0,00, руб	16.03.2020, Ирина Новая сделка 0,00, руб	17.06.2020, Алексей Возвосток, Станислав Косичи 0,00, руб	26.05.2020, Сергей Караул-на 0,00, руб	02.09.2020, Евгения мет. сайдинг + Кальсон + монтаж 0,00, руб
07.09.2020 Автоматическая сделка на основании т 0,00, руб	14.01.2020, Анатолий с/м 0,00, руб	29.01.2020, Леонид Леонид Новая сделка 0,00, руб	23.03.2020, Михаил Автоматическая сделка на основании т 0,00, руб	25.06.2020, Владимир Кофе с молоком сайдинг 0,00, руб		
08.10.2020, Людмила сайдинг 0,00, руб	24.01.2020, Светлана Новая сделка 0,00, руб	19.02.2020, Виктор Новая сделка 0,00, руб	20.05.2020, Денис ф.панели-монтаж 0,00, руб	03.07.2020, Данис Современный Желобов СП 0,00, руб		
08.10.2020, Олеся Отделка 0,00, руб	25.01.2020, Лилия Лилия сайдинг-монтаж 0,00, руб	10.04.2020, Наталья Новая сделка 0,00, руб	03.07.2020, Руслан сайдинг-кровля 0,00, руб	19.07.2020, Тамара фасад-кровля 0,00, руб		
08.10.2020 Автоматическая сделка на основании т 0,00, руб	28.01.2020, Карина Карина Новая сделка 0,00, руб	11.04.2020, Александр Автоматическая сделка на основании т 0,00, руб	07.07.2020, Евгений ф.панели-монтаж 0,00, руб	02.08.2020, Любовь с/м 0,00, руб		
	29.01.2020, Денис Новая сделка 0,00, руб	07.06.2020, Римма С+М 0,00, руб	13.07.2020, Наталья кровля 0,00, руб	10.08.2020, клиент ф.панели 0,00, руб		

Условные обозначения

Активное использование инструмента «Сделка»

На данный момент компания-заказчик чаще всего пользуется функцией «Сделка», функцией постановки задач с возможностью дальнейшего отслеживания и инструментом фиксирования всех событий по клиенту. В конце каждого месяца «Фронтмастер» на основании отчетов «УОП» и аналитики понимают, движется их бизнес в правильном направлении или нет. С помощью гибкой системы отчетов «Фронтмастер» чаще всего отслеживают:

- общее количество обращений;
- количество обращений на менеджера;
- эффективность каждого менеджера;
- количество замеров;
- количество свершенных замеров;
- количество свершенных замеров в договорах и счетах;
- из не свершенных замеров – закрытые счета.

Роман Каюмов отметил, что ведение таких отчетов связано со спецификой их бизнеса, и они отдельно дорабатывались командой ALEXROVICH в процессе внедрения.

ПРОСРОЧЕННЫЕ	СЕГОДНЯ	ЗАВТРА	НА БУДУЩЕЕ
25.03 Анатоль Ждет сметы (Автоматическая сделка на основании телефонного диалог) созвониться с клиентом	16:00 клиент что решил? (с+м)	14:10 Роман Установлены ли окна. Возврат к вопросу сделки: ул (с+м)	15:10 Игорь, Игорь Новая задача по сделке Новая сделка (27.01.2026)
25.03 Людмила Поставить задачу!	18:00 Максим/Михаил взять в работу (1111)	14:10 Алексей Дата начала монтажных работ? Бригада? (кнопка + монтаж)	15:10 Михаил Дата поставки материала на объект-необходимая. (Кларк с монта)
10.04 Андрей клиент придет в офис (Крежеж для терр.доски)	18:00 взять в работу, ждет счет (..... ждет счет)	14:10 Андрей контроль !!! (профнастил С8, 0,45 и 0,5 мм. на 4000 м2) контроль покупки	15:10 Наталья Этап рассмотрения КП-фасад+окна (уровня+замер)
14.04 А.А. подъедет в офис для приобретения сайдинга (Автоматическая сделка)	18:00 Алексей взять в работу (Döcke LUX Кромштейн металл 3 шт. в С)	14:10 Татьяна договор: замер (сайдинг+монтаж)	15:10 Михаил Этап рассмотрения КП (с+м)
16.04 Денис Новая заявка: взять в работу.	18:00 Вячеслав взять в работу (огреться окна, софиты, водосток, отлив)	14:10 Олег что решил? (с+м)	15:10 Ирина актуально? (Наташа + монтаж)
22.04 Виталий подъедет в офис за водосточкой (водосточка)	18:00 Дмитрий хочет дооформить (Темный орех и макс 3 осень)	14:10 Алексей что решил? (Ф.п + монтаж)	15:10 Руслан что решил? (МЧ + м)

Активное использование «Канбана задач»

Отзыв заказчика

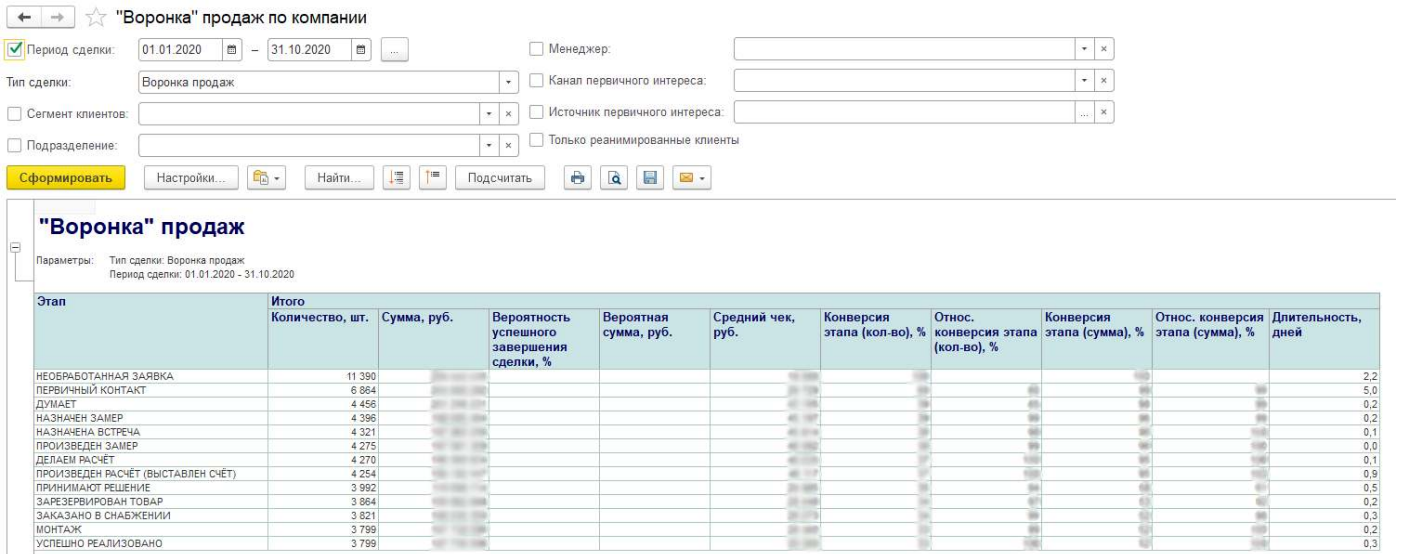
Роман Каюмов, руководитель отдела маркетинга и IT в ООО «Фронтмастер» положительно оценивает переход компании на Модуль «Управление отделом продаж» для 1С:Предприятие 8. Он считает, что если компания изначально пользуется 1С, то категорически важно устанавливать CRM-систему в качестве дополнительного модуля 1С.

Так все бизнес-процессы можно отслеживать в одной системе без лишних переносов информации, менеджеры быстрее и легче справляются с рутинными задачами и освобождают больше времени для клиентов.

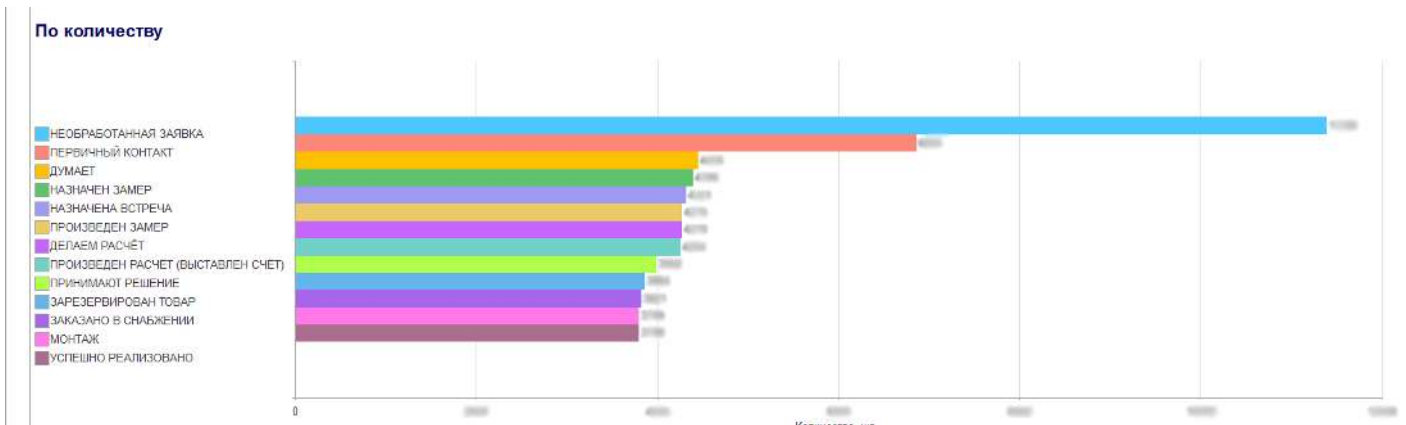


«Самое главное – нужно определиться, на какой платформе Вы хотите работать. Если Ваша компания живет и дышит 1С, то это однозначно должен быть какой-то модуль к ней...И интерфейс понятен: мы давно работаем в 1С, а УОП – та же самая 1С»

Роман Каюмов, руководитель отдела маркетинга и IT ООО «Фронтмастер»



«Воронка» продаж по компании



Количество сделок на этапах конверсии



«Задачи, на которые мы брали CRM, УОП закрыл. Появилось свободное время, которое наши операторы и менеджеры могут потратить на дополнительную работу с клиентом, что повышает качество сервиса»

Роман Каюмов, руководитель отдела маркетинга и IT ООО «Фронтмастер»

Кроме того, руководитель отдела маркетинга и IT подчеркивает, что в CRM «УОП» легко интегрировать мотивационные системы для сотрудников. Тогда менеджеры смогут отслеживать свою эффективность, а руководители – поощрять сотрудников.

«Если у Вас есть какие-то мотивационные системы на словах или на бумаге, их нужно обязательно оцифровывать в CRM-системе. Тогда каждый сотрудник всегда будет видеть, из чего складывается его зарплата. Да и Вы, как руководитель, сможете регулярно отслеживать эффективность менеджеров»

Роман Каюмов, руководитель отдела маркетинга и IT ООО «Фронтмастер»



**Заходите к нам на сайт www.alexrovich.ru
И узнайте, как автоматизировать продажи Вашей компании!**

Подробное интервью с руководителем отдела маркетинга и IT ООО «Фронтмастер»
Романом Каюмовым

Контакты:

Телефон: 8 (495) 374-60-72

Почта: 1C@alexrovich.ru

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