

Управление дистрибуцией и планирование производства на основе реального спроса клиентов, с помощью "1С:CRM"

Алексей Кудинов

Директор по CRM-решениям

1С-Парус, г.Москва



- Эффект от применения CRM-технологий в управлении дистрибьюцией и производством
- Истории успеха:
 - КОМАЦУ СНГ
 - Exxon Mobile
 - Русклимат
 - Атомэнергомаш
- Современная CRM и ее возможности
- План действий



- Единый стандарт качества обслуживания клиентов для всей сети представительств
- Предупреждение потери клиентской базы региона при уходе с рынка дилера\филиала
- Управление «сверхдлинными» контрактами
- Планирование производства\закупок на основе данных о реальном спросе на продукцию со стороны клиентов
- Координация действий ДЗО\филиалов\партнеров
- Ускорение внутренних процессов управления от 1,5 до 5 раз
- Сокращение рутинных операций от 15% до 50%
- Повышение продаж на 15% и более



Истории успеха



- **История успеха: «KOMATSU СНГ» успешно взаимодействует с дилерами и клиентами, с помощью мобильной «1С:CRM КОРП»**

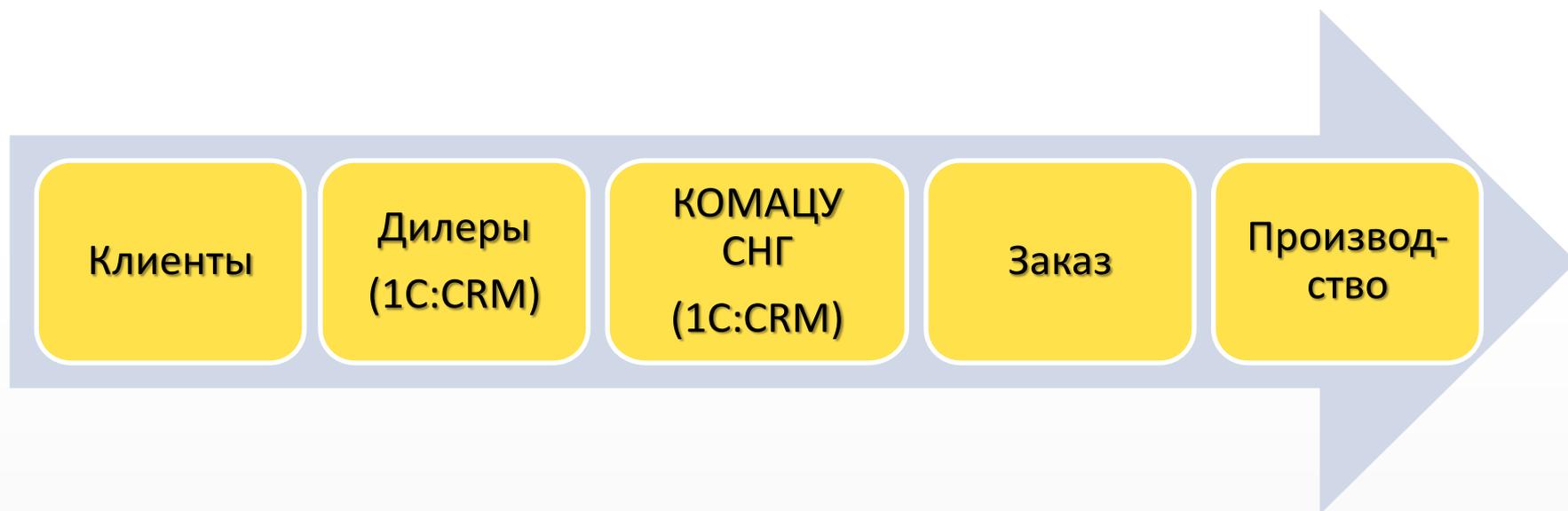


Смотрите ролик на www.1CRM.ru

- Специальное CRM-решение для дилеров
- Мобильное приложение для iPad с возможностью автономной работы
- Английский интерфейс для иностранных сотрудников
- Прозрачность бизнеса от интереса клиента до производства и сервиса техники

Особенности проекта: сквозная автоматизация продаж от дилера до плана производства.





Формирование производственного задания на основе реальных данных о спросе на продукцию 1С:CRM



- **История успеха: «Exxon Mobil» реализует CRM-стратегию в дистрибьюторской сети, с помощью типового решения на базе «1С:CRM КОРП»**
 - Повышение эффективности деятельности компании в области управления взаимоотношениями с клиентами
 - Снижение потерь клиентов за счет автоматизации регламента действий менеджеров
 - Повышение уровня обслуживания клиентов
 - Повышение уровня автоматизации операций, связанных с обслуживанием клиентов
 - Сокращение объема механической работы (рутины) сотрудников компании

Особенности проекта: создание типового CRM-решения для дилеров на основе международного стандарта управления взаимоотношениями с клиентами.



Рабочий стол

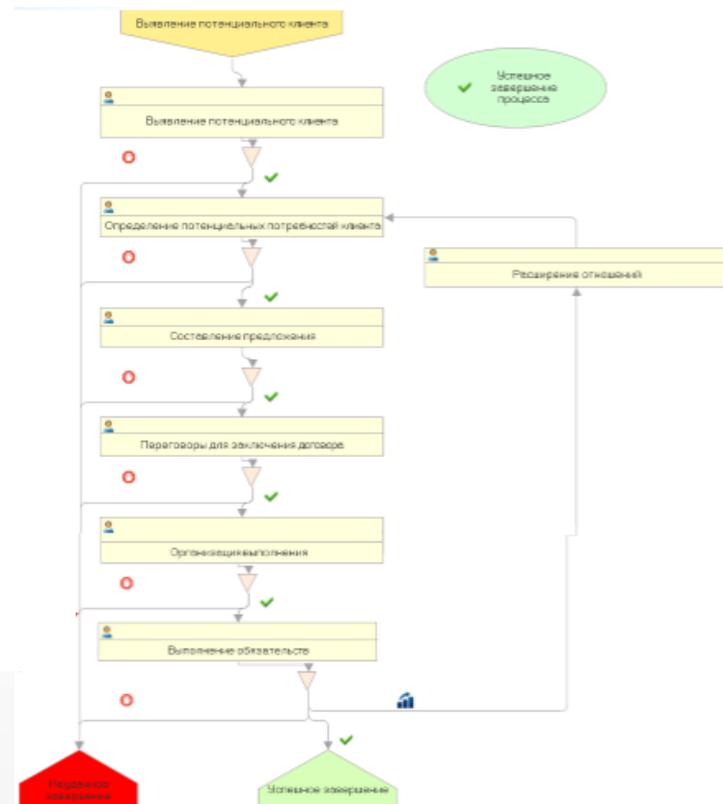
Взаимодействия

Текущие Не выполненные Типы: все Клиент: Без ограничения Автор: Все

Дата	Тема	Клиент
03.02.2015	Выявление потребностей	Иванов П.М.
04.02.2015	Константин	
04.02.2015	Выявление потребностей	Зил
04.02.2015	Запрос цены	Зил
06.02.2015	Задача от 05.02.2015/ т...	1
11.02.2015	Подготовить данные дл...	
18.02.2015	Возврат денег	Автосервис "КИА"
18.02.2015	Андрей	
24.02.2015	Тест счет (Действие1)	Савченко Д.И.
25.02.2015	Позвонить в ИП Светлана	ИП Светлана

Счет
Поручение
Событие
Принять
Распределить
Завершить
Обзвон

Рабочий стол в 1С:CRM позволяет быстро начать работу по приоритетным задачам, планировать рабочее время, контролировать коммуникации с клиентами



Стандартный для дистрибьюторов Exxon Mobil семи ступенчатый бизнес-процесс продажи (работы с клиентом) в 1С:CRM

- **История успеха: «Русклимат» построил систему управления прямыми продажами и дистрибьюцией на базе «1С:CRM КОРП»**
 - Автоматизация прямых продаж
 - Управление каналом дистрибьюции
 - Ценообразование
 - Автоматизация внутренних процессов коммуникаций
 - Связь с торговой системой

Особенности проекта: комплексная автоматизация технологии продаж.



Компания

Менеджер

Клиент

До внедрения 1С:CRM

Компания

Канал
сбытаТехнология
продаж

Менеджер

Клиент

После внедрения 1С:CRM

- Типизация клиентской базы
- Управление работой с потенциальными клиентами
- Управление взаимодействиями
- Управление рабочим временем

Управление базой клиентов

- План развития клиента
- Планирование продаж
- Прогнозирование продаж
- Управление листингом
- Управление СДО

Управление продажами

Управление коммерческим персоналом

- Подбор
- Адаптация
- Обучение продукту
- Технология продаж
- Комплексная оценка
- Управление мотивацией

Управление продуктом

- Управление прибылью в каналах сбыта (матрица цен)
- Управление введением новинок
- Управление ценообразованием целевых клиентов
- Управление эксклюзивами

- **История успеха: Создание системы управления продажами машиностроительного дивизиона госкорпорации «Росатом», на базе «1С:CRM КОРП»**

АО «Атомэнергомаш» (АЭМ) — одна из ведущих энергомашиностроительных компаний России, поставщик эффективных комплексных решений для атомной, тепловой энергетики, газовой и нефтехимической промышленности. В состав компании входят около 30 энергомашиностроительных предприятий, включая научно-исследовательские, инжиниринговые, производственные и строительно-монтажные организации.

Импортозаместили: Terrasoft CRM, Oracle Sible CRM, MS Dynamics CRM.

Причины выбора «1С:CRM»: скорость внедрения, возможность легкой интеграции, стоимость доработок, TCO.

Особенности проекта: объединение продаж 27 предприятий в «1С:CRM КОРП», управление «сверхдлинными» контрактами.



- Система введена в промышленную эксплуатацию на 27 предприятиях машиностроительного Дивизиона Госкорпорации «Росатом»
- Более 200 сотрудников коммерческих и маркетинговых подразделений перешли на работу в системе



Современная CRM





- Профессиональная (функционал уровня лучших западных решений)
- Омниканальная (любая телефония, LP, SMS, E-mail, Соцсети и т.д.)
- Мобильная («Такси» и Мобильный клиент 1С:CRM)
- Гибридная (облако или офис)
- Доступная (самая низкая TCO на рынке, среди профессиональных CRM)

- Низкая совокупная стоимость владения (TCO)
- Быстрый срок внедрения (от 3-х месяцев)
- Быстрый возврат инвестиций (ROI) от 6-ти месяцев



- «Лучшая разработка в России», премия «CRM AWARD», 2009-2011 г.г.
- «Российское ПО: инновации и достижения», «PC MAGAZINE\RE», 2014 г.
- «Лучший продукт 1С-Совместно», 2011-2016 г.г.
- Более 12.000 компаний используют «1С:CRM» в своей работе ежедневно
- 69% рынка профессиональных CRM-систем в России (TAdwiser, 2005-2016 г.г.)



- Все возможности 1С:CRM КОРП 3.0 теперь в 1С:ERP и 1С:КА!
- Расширение возможностей 1С:ERP функциями профессионального CRM
- Легкое встраивание функций 1С:CRM 3.0 в типовую или уже настроенную под клиента 1С:ERP и 1С:КА (и других продуктов на их основе)
- Описание конфигурации в СППР



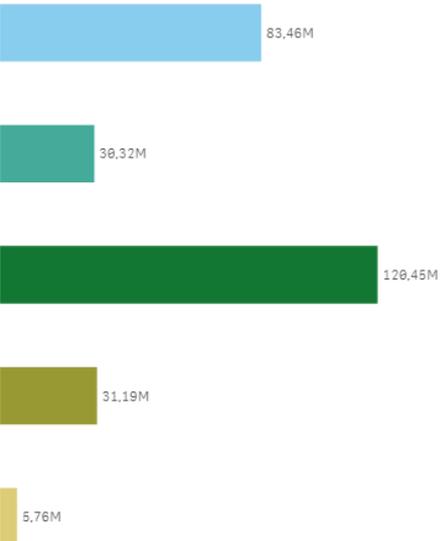


BI для 1С:CRM КОРП 3.0

Менеджеры

Воронка

Текущий срез



Конверсия **12,68%** Кол-во интересов **16,44k** Кол-во клиентов **98**

Количество интересов



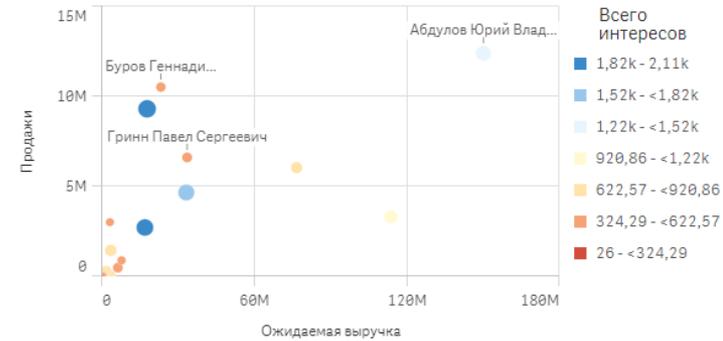
Ожидаемая выручка



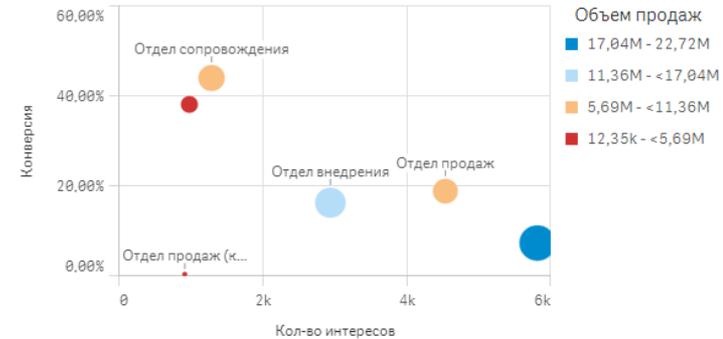
Продажи



Эффективность менеджеров



Эффективность подразделений



* Набор данных содержит отрицательные или нулевые знач...



QLIK® SENSE

План действий



1. Назначить ответственного за внедрение 1С:CRM в вашей Компании
2. Определить срок внедрения 1С:CRM у себя в Компании
3. Обратиться за консультацией к вашему Партнеру 1С
4. Сформировать и обучить команду внедрения с вашей стороны
5. Составить план внедрения 1С:CRM и строго ему следовать
6. Внедрить 1С:CRM
7. Получить прибыль и довольных клиентов



Спасибо за внимание!

Алексей Кудинов

ALKU@rarus.ru

Skype: RARUS-ALKU

+7 (909) 945-85-84

