

# Опыт внедрения CRM в сфере продаж программного обеспечения и ИТ-услуг

**Андрей Юрин**

*Руководитель направления CRM*

Компания РДТЕХ

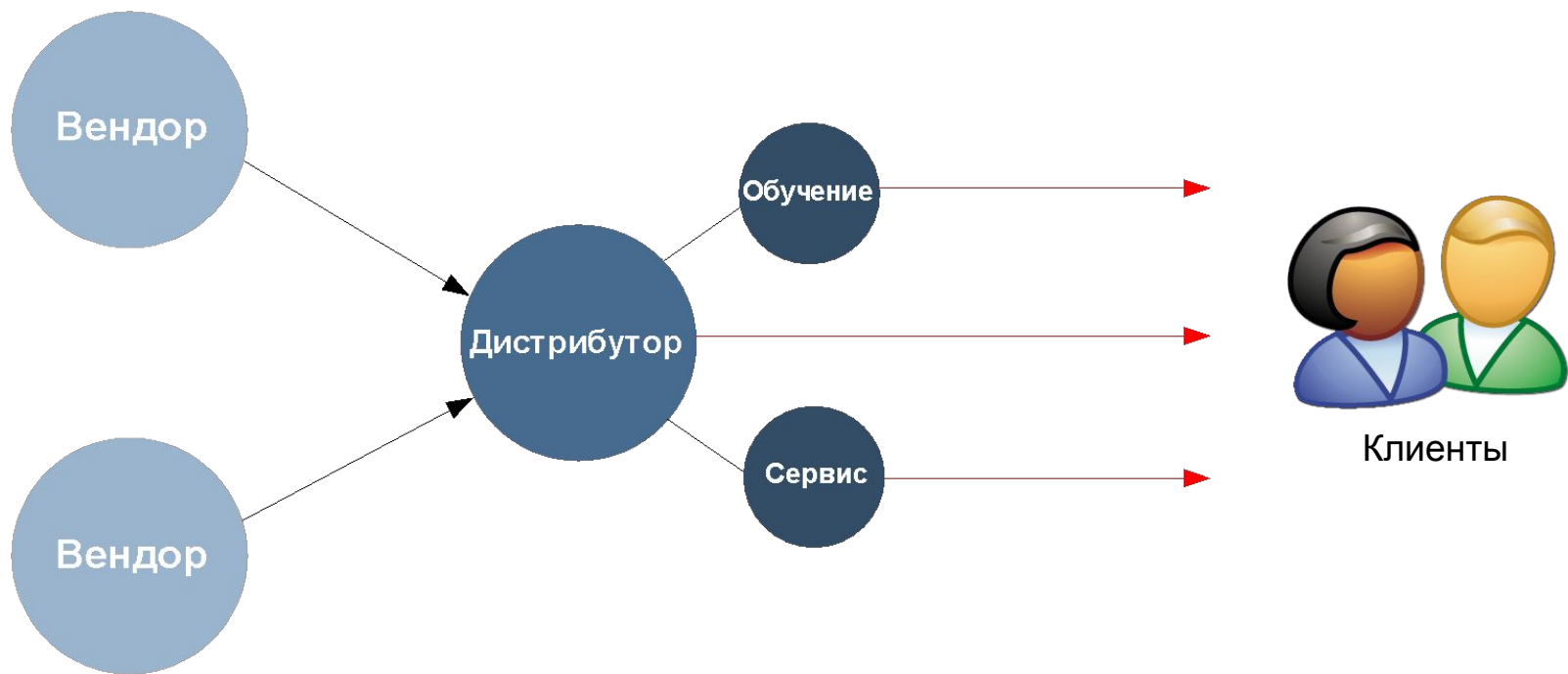


# О чем будем говорить

- Пример – CRM в дистрибуции софта
  - Проблемы продаж и взаимодействия
  - Как мы решали проблемы
  - Как выполнялся проект, какие результаты
  - Особенности внедрения CRM

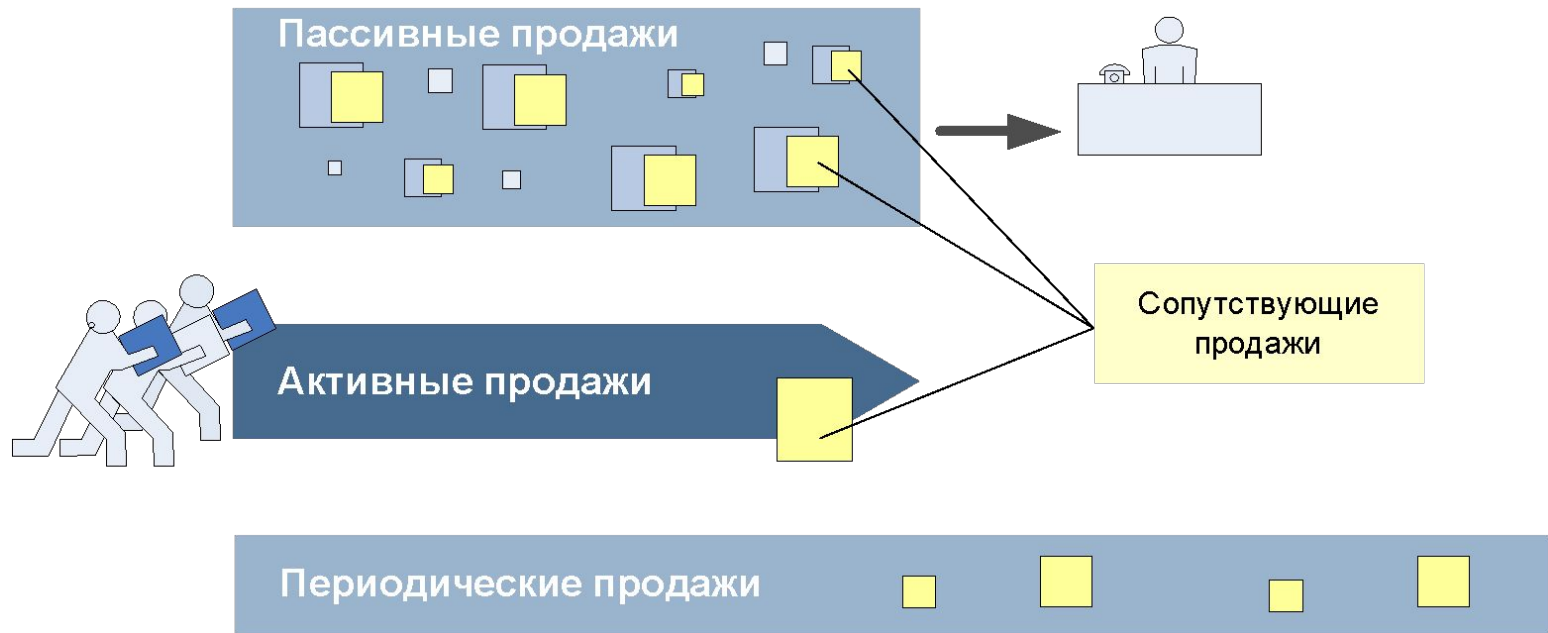
# Сфера деятельности

- Компания – дистрибутор ПО
- Предоставляет также обучение и сервис

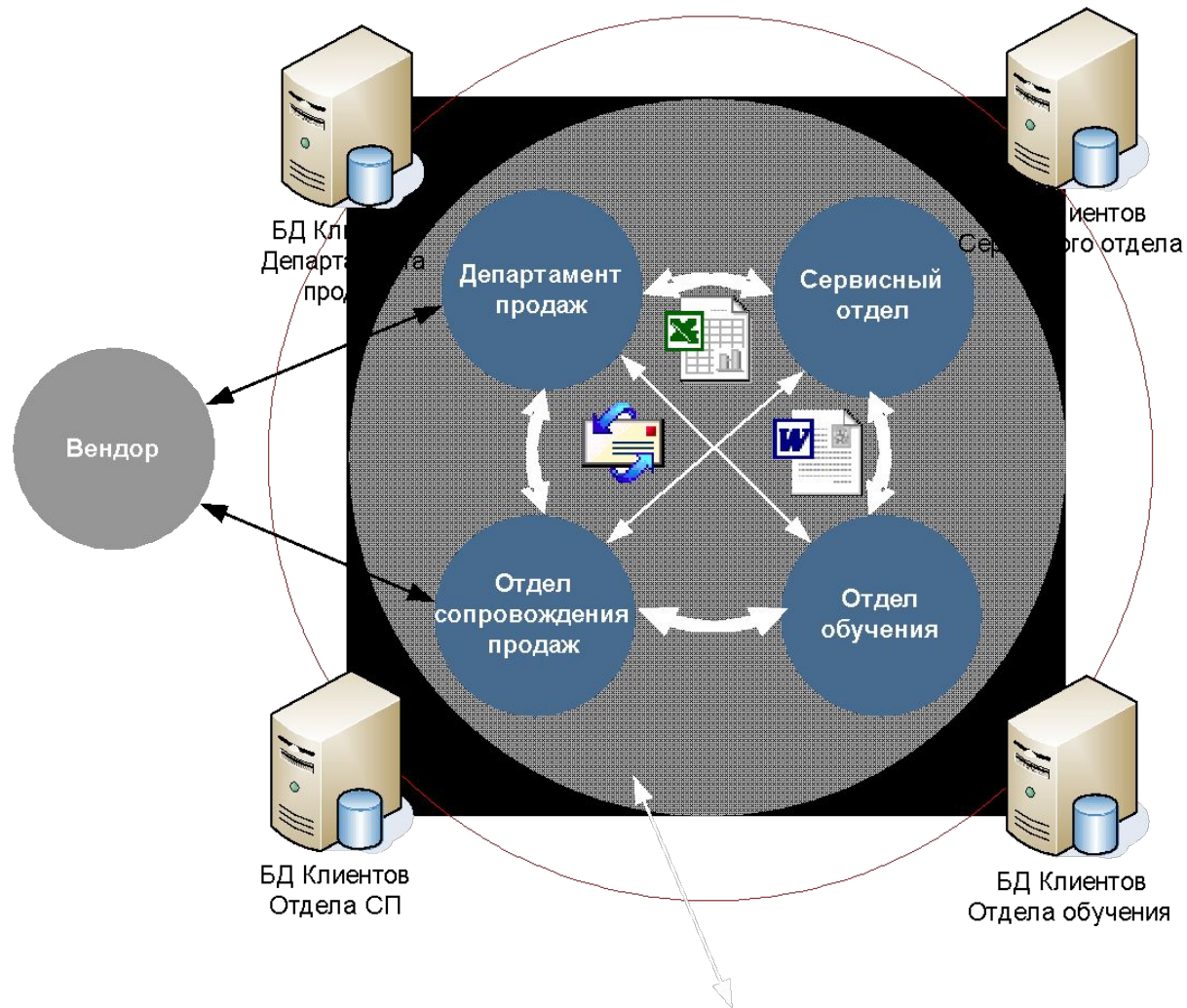


# Структура продаж

- Несколько типов продаж
- Возможности увеличения активных продаж



# Особенности взаимодействий



# Ключевые проблемы

- Упускаются возможности по продажам
  - мало активных, сопутствующих и периодических сделок
  - нет удобных инструментов по их реализации
- Кто наши клиенты?
  - кто с ним взаимодействует?
- Лицензии и действие услуг
  - что уже купили? Что предложить еще?
  - можно ли этому клиенту предоставить сервис?
- Эффективность взаимодействия
- ИТ-инфраструктура не интегрирована
- Низкая точность прогнозирования

# Как решали проблемы

- Определили «узкие места»
  - в процессах продаж и взаимодействиях
- Организационные и мотивационные изменения
- Внедрили Siebel CRM
  - охват – 5 подразделений компании
- Интегрировали данные и системы
- Адаптировали людей
  - к изменениям в бизнесе
  - новым процессам
  - новым инструментам

# Обследование и анализ

- Детальное исследование существующих процессов и выработка новых
- Создание прототипа

## Обработка сделки



Поиск информации о заказчике

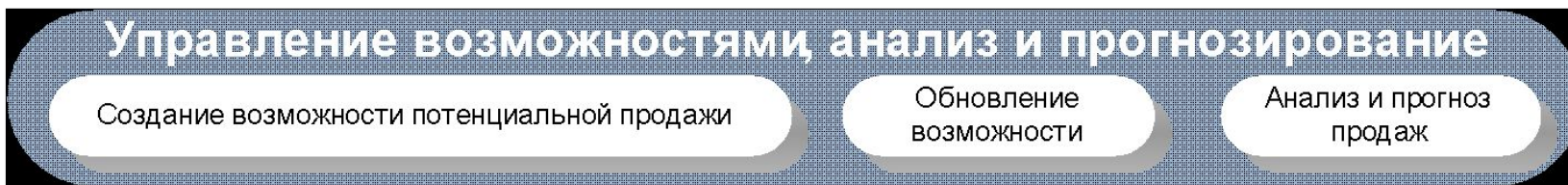
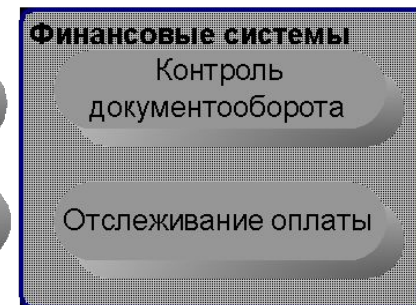
Учет информации о заказчике

Создание компредложения

Генерация документа компредложения

Создания контракта

Генерация документа контракта





# CRM-решение

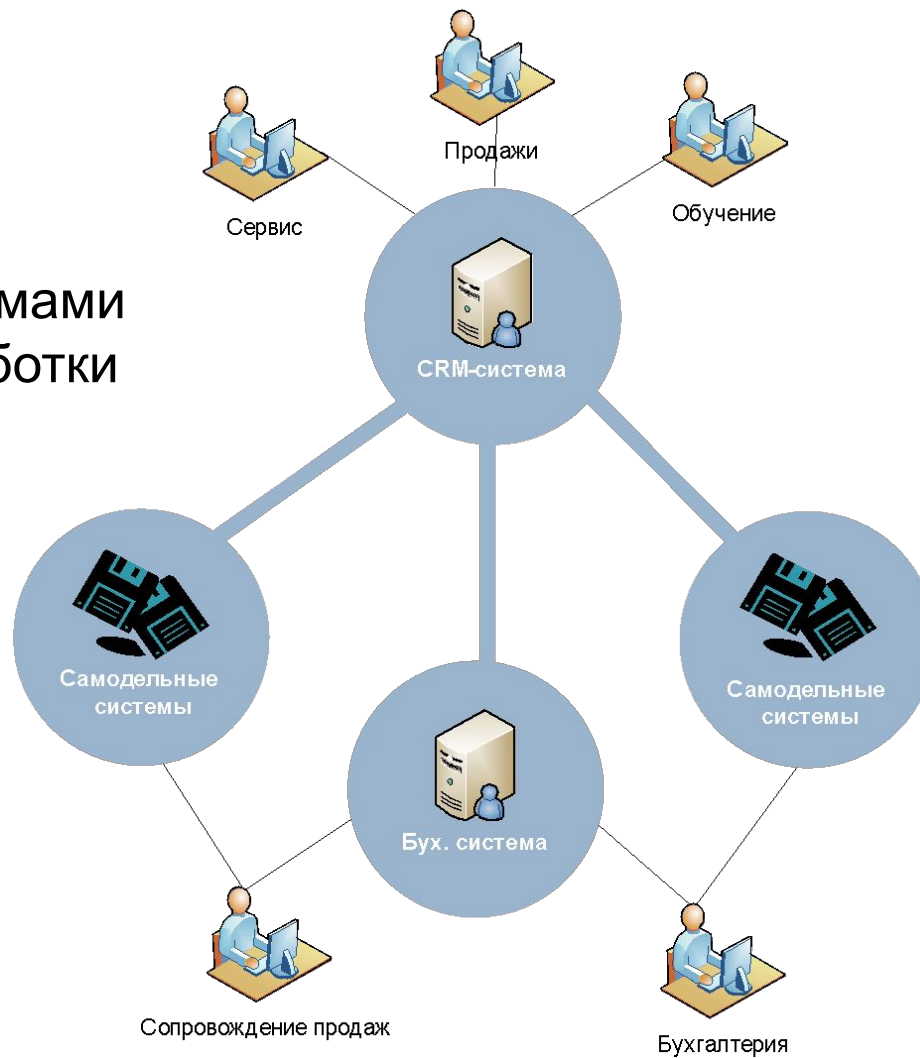
**SIEBEL**



- Модули Oracle Siebel CRM
  - Sales, Quote & Order Management, Forecasting
- Основные процессы автоматизированы
- Инструменты для всех типов продаж
  - активные, периодические, пассивные
- Единая база клиентов и лицензий
- Интегрированное взаимодействие подразделений
- Методология внедрения
  - поэтапное внедрение

# Интеграция

- Интеграция с системами собственной разработки



# Адаптация сотрудников

- Индивидуальный подход
- Работа с конечными пользователями
  - Выделение ключевых пользователей
  - Семинары и тренинги
  - Интерактивные обучающие материалы
  - Регламенты процессов и шпаргалки



# Проблемы внедрения

- Подключение и мотивация сотрудников к проекту
- Нежелание менять бизнес-процессы
- Медленная адаптация



# Результаты внедрения

- Уменьшение ошибок при обработке сделок на 30%
  - Сокращение скорости обработки сделок на 30%
  - Увеличение успешно закрытых сделок на 10%
  - Автоматизация 80% отчетов, создаваемых ранее вручную
- 
- Увеличение реальных возможностей продаж
  - Уменьшение издержек за счет повышения производительности персонала
  - Увеличение прибыли
  - Повышение точности прогнозирования
  - Понимание бизнеса и клиентов

# РДТЕХ

- Разработка и внедрение IT-решений
- 15-летняя история. Опыт – более 300 проектов в различных отраслях (банки, промышленность, нефтегазовый сектор, телекоммуникационные компании)
- Клиенты: ВТБ, Банк России, Ингосстрах, ИФД «КапиталЪ», РОСБАНК, Казкоммерцбанк, Газпром, Аэрофлот, госструктуры и др...
- Услуги по CRM: консалтинг, внедрение, адаптация, обучение
- Решения Oracle Siebel CRM, Oracle BI EE
- Сертифицированный партнер Oracle



# Давайте работать вместе!



**Благодарю за внимание!**

# Контактная информация

**Андрей Юрин**

Руководитель направления CRM

Компания РДТЕХ

- Звоните: **+7 (495) 995-0-999**
- Пишите: [Andrey.Yurin@rdtex.ru](mailto:Andrey.Yurin@rdtex.ru)
- Больше информации: [www.rdtex.ru](http://www.rdtex.ru)