

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

Андрей Юрин

Руководитель направления CRM

Компания РДТЕХ

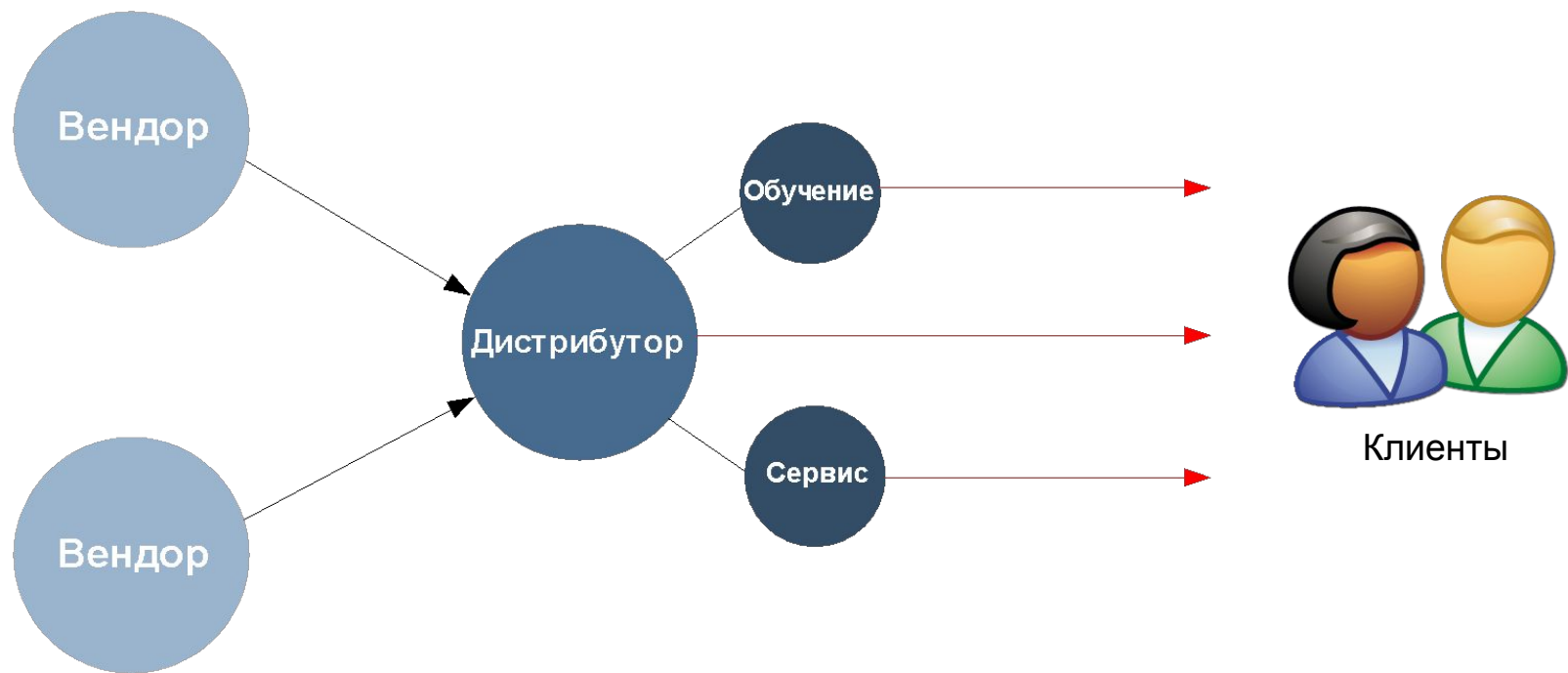


О чем будем говорить

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

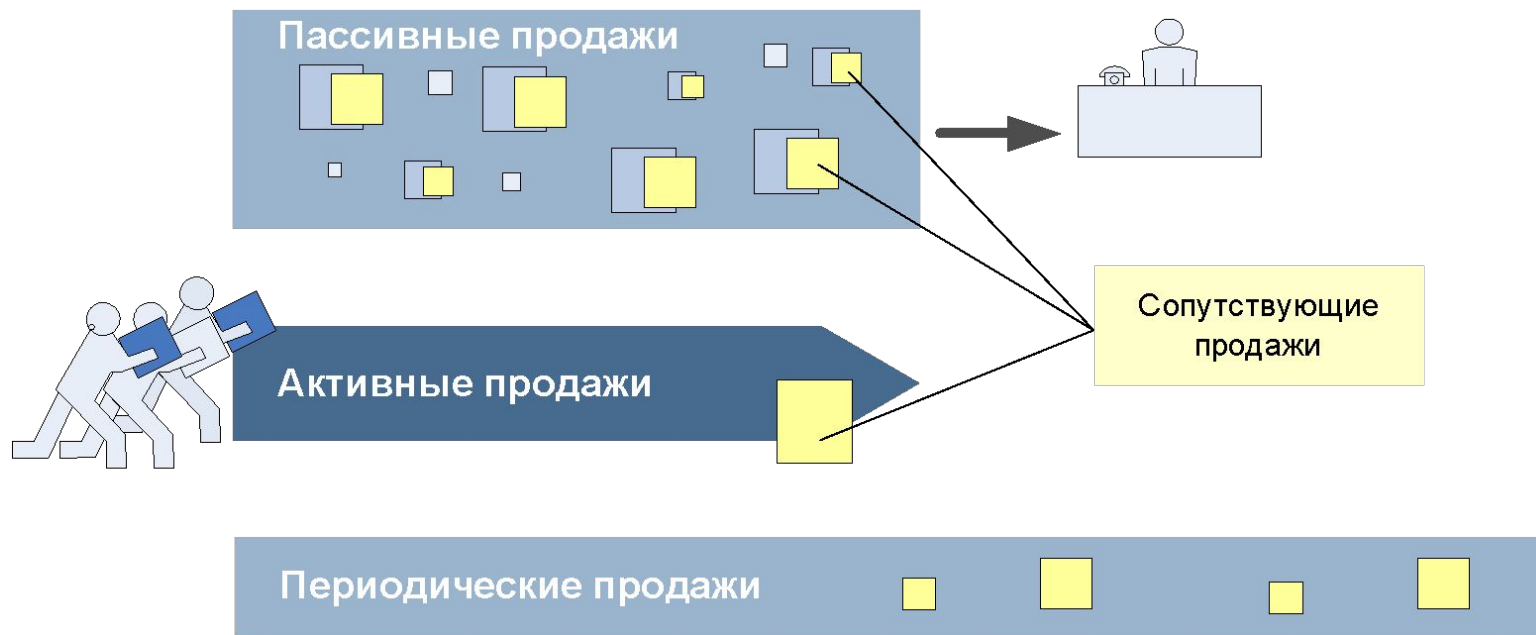
Сфера деятельности

- Компания – дистрибутор ПО
- Предоставляет также обучение и сервис

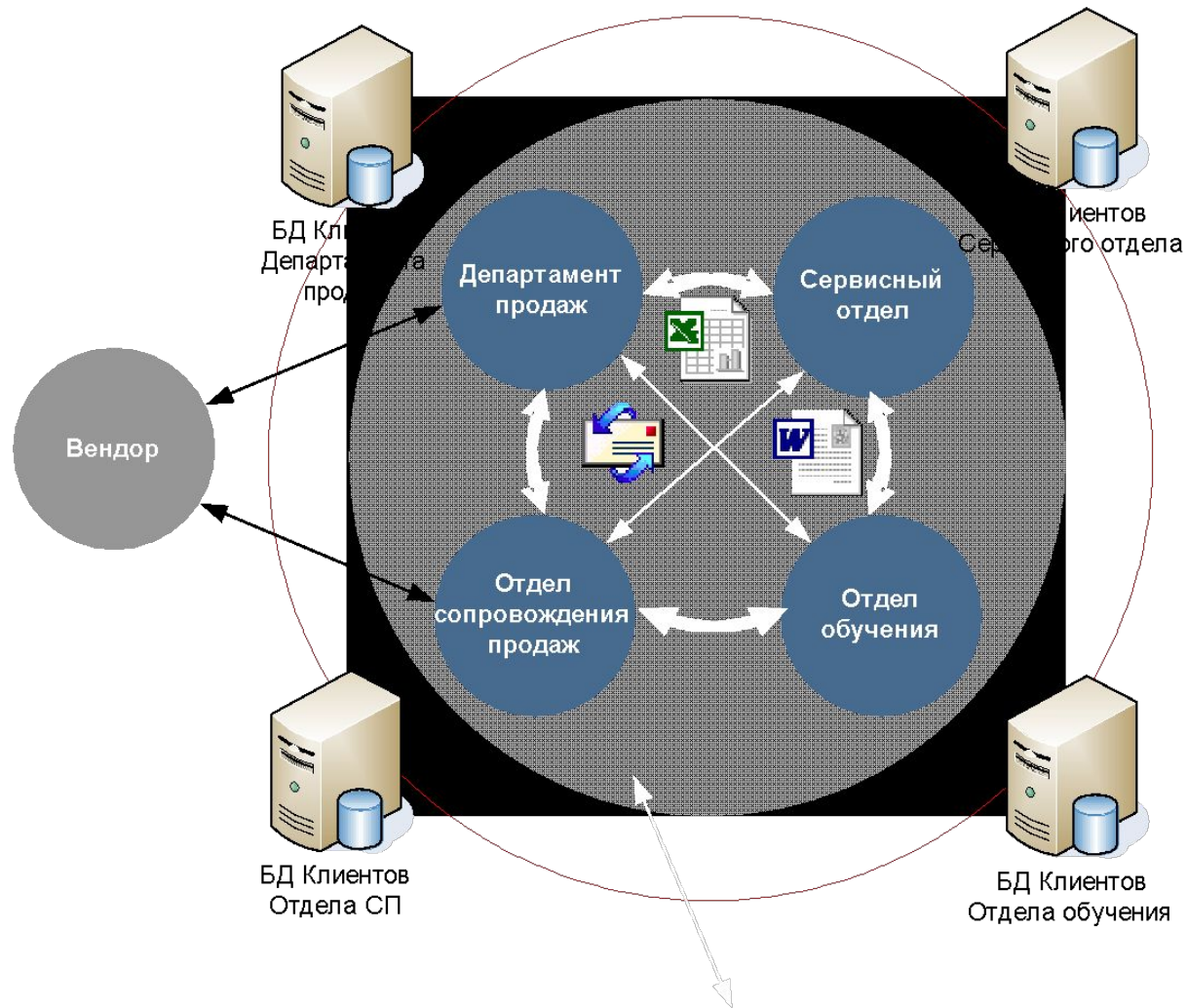


Структура продаж

- 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

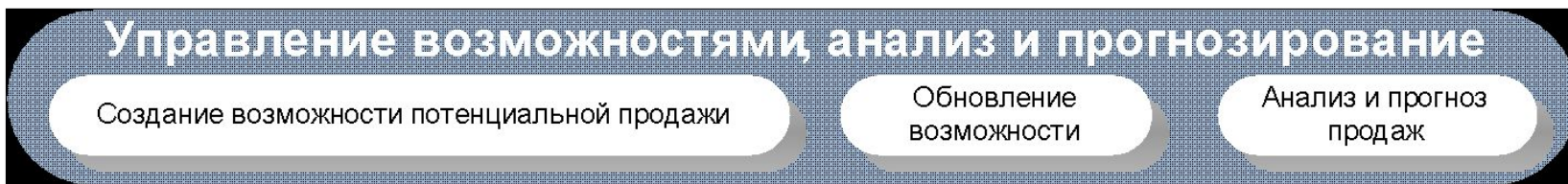
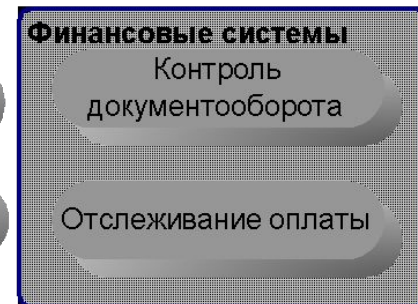
Учет информации о заказчике

Создание компредложения

Генерация документа компредложения

Создания контракта

Генерация документа контракта



CRM-решение

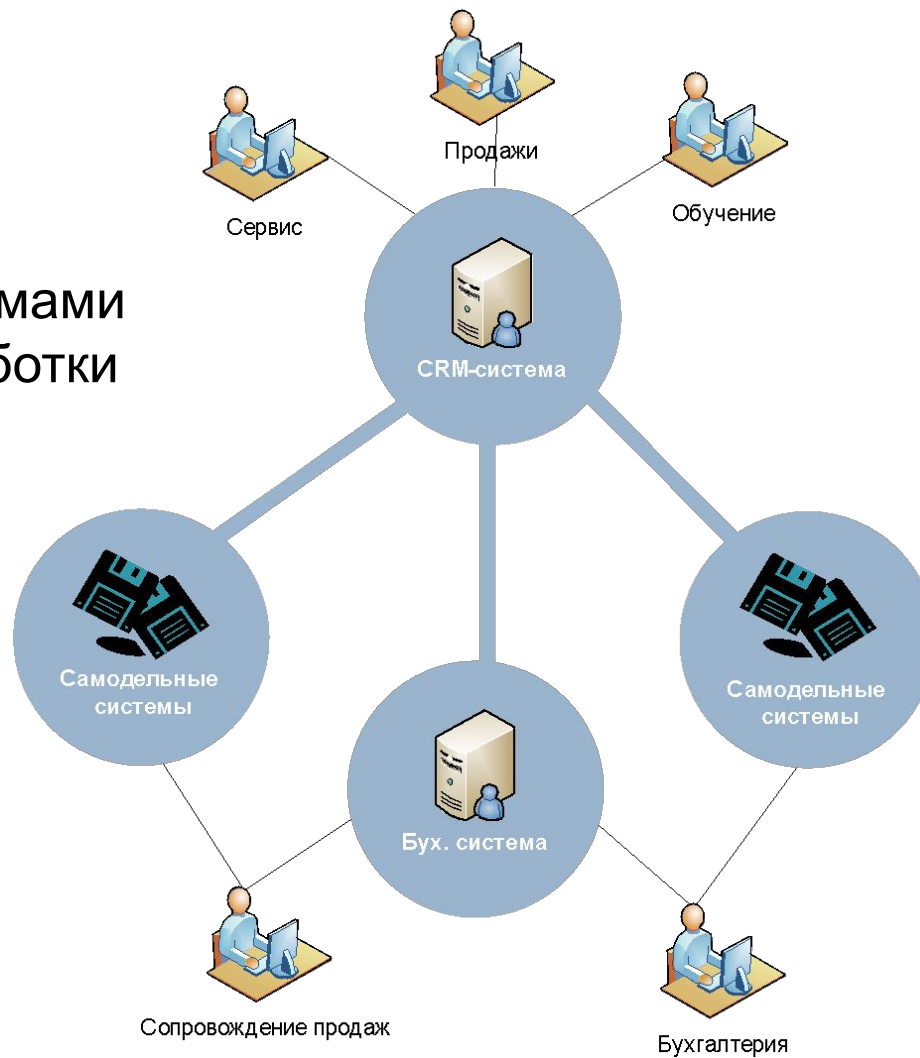
SIEBEL



- 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



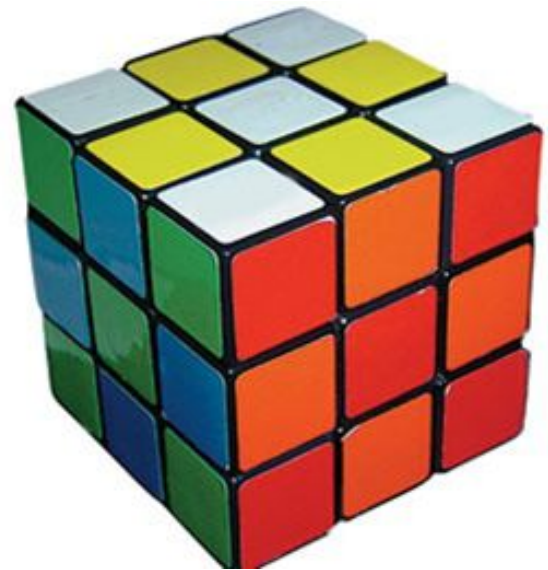
Адаптация сотрудников

- 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
- Больше информации: www.rdtex.ru