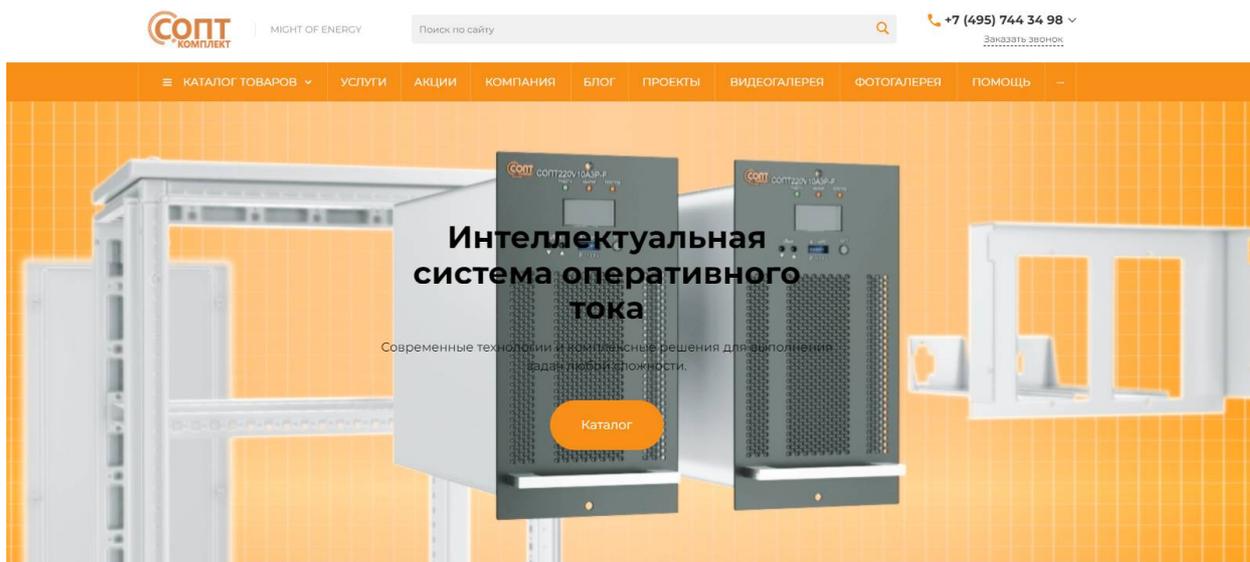


## О компании



ООО «СОПТ-КОМПЛЕКТ» является официальным представителем UPUN ELECTRIC GROUP CO., LTD (Китай) на всей территории Российской Федерации. Помимо этого, ООО «СОПТ-КОМПЛЕКТ» предоставлен статус партнера китайской стороны, что подтверждает серьезность и долгосрочность их развивающегося взаимовыгодного сотрудничества на благо российских потребителей.



## Зачем потребовалась автоматизация?

Для оптимальной организации работы сотрудников в компании и автоматизации процессов продаж, появилась необходимость произвести анализ и выполнить доработки, которые снизят количество рутинных операций, выполняемых менеджером в ходе ведения сделки, а также уменьшат количество потерянных заявок. **Перед началом работ ситуация была следующая:**

1. Отсутствие стандартов и регламентов для обработки запросов клиентов приводило к неправильной реакции или задержке в обработке. Менеджерам приходилось выполнять множество однотипных операций при работе с клиентом в CRM системе, таким образом, теряя потенциально полезное время и рискуя потерять сделку в случае, если какое-либо обращение не будет вовремя обработано.
2. Отсутствие контроля заполненности и единого подхода к формированию маркетинговой информации по клиенту приводило к отсутствию четкого представления состава клиентской базы, к отсутствию автоматически формируемых сегментов.

3. Отсутствие единого подхода к формированию истории и описанию Интересса, а также правил использования взаимодействий, приводило к искаженной аналитике и текущему состоянию продажи, невозможности отследить, откуда чаще всего приходят клиенты, к снижению уровня удовлетворения клиентов.
4. Проблемные аспекты в управлении: большое количество нецелевых клиентов, а также некорректно настроенные правила распаковки писем приводили к искаженной статистике по потере клиентов на определенных этапах
5. Упущение возможностей для продаж: неструктурированное взаимодействие с клиентами приводило к упущению возможностей для продаж и повышения доходов. Без систематического подхода к общению с клиентами, компания могла не узнать о дополнительных потребностях клиентов или не предложить им дополнительные продукты или услуги.

**Внедрение изменений позволило:**

Повысить точность собираемой аналитической отчетности, иметь полную картину взаимодействия с клиентом, повысить уровень удовлетворенности клиента, ускорить процесс ведения сделок, увеличить скорость выполнения этапов за счет добавления дополнительных механизмов обработки.

В качестве партнера для выполнения настроек и доработок в системе 1С:CRM была выбрана ООО "Лаборатория Ай Ти", занимающаяся автоматизацией и цифровизацией бизнеса, имеющая возможность доработки индивидуальных решений в соответствии с запросами предприятия, обучения пользователей работе в системе. После проведенного аудита, а также консультаций между заказчиком и исполнителем было решено выполнить настройки и ряд доработок в уже установленной системе 1С:CRM.

Обращения	Заявка получена 52 интереса: 0 P	КП отправлено 3 интереса: 21 P	Счет/Договор отправлен 2 интереса: 85 P	Аванс получен Нет интереса: 0 P	Товар отп 2 интереса:
	#ИЮ0-0001175 Срок на этапе: 8 дн.	#ИЮ0-0001176 Срок на этапе: 3 дн.			#ИЮ0-0001115 Срок на этапе: 23 дн.
	#ИЮ0-0001177 Срок на этапе: 8 дн.	#ИЮ0-0001180 тест тест 02.12.2023, 1 P Срок на этапе: 3 дн.	#ИЮ0-0001245 Срок на этапе: 3 дн.		#ИЮ0-0001246 Срок на этапе: 3 дн.
	#ИЮ0-0001178 Срок на этапе: 8 дн.	#ИЮ0-0001243 ТЕСТСЕТ ООО 02.12.2023, 10 P Срок на этапе: 3 дн.			
	#ИЮ0-0001179 Срок на этапе: 8 дн.				
	#ИЮ0-0001181 Срок на этапе: 8 дн.				
	#ИЮ0-0001182 Срок на этапе: 8 дн.				Завершено 3 интереса: 3
	#ИЮ0-0001183				Завершено 10 интереса

## Этапы разработки

В ходе работ по оптимизации существующего функционала и консультаций с клиентом специалисты компании ООО «Лаборатория Ай Ти» разработали и внедрили решения, позволяющие выполнить задачи, поставленные клиентом перед началом работ.

1. Выполнена настройка типового функционала CRM,
2. Подготовлена индивидуальная видеоинструкция по работе с процессами продаж с учетом сделанных изменений и настроек
3. Подготовлен индивидуальный курс по процессам клиента и типовому функционалу
4. Проведено обучение пользователей – были организованы дополнительные курсы и вебинары.
5. Выполнена доработка мастера принятия обращений для быстрого отклонения нецелевых обращений
6. Выполнена доработка мастера принятия обращений для возможности быстрого создания заказа клиента в ходе диалога с клиентом

## Итоги

В результате внедрения CRM-системы в ходе проведенных работ были выполнены доработки системы, которые позволяют компании ООО «СОПТ-КОМПЛЕКТ» еще эффективнее организовывать работу менеджеров при взаимодействии с клиентами. Это достигнуто за счет дополнительной автоматизации бизнес-процесса продаж, проведенных настроек базы, а также внедрения дополнительных доработок.