

Наше предприятие — ООО Уральский завод пластмасс - уже более 30 лет изготавливает полимерную упаковку и товары садово-огородного направления из пластмасс. За это время нам удалось уверенно занять лидирующие позиции в ряде основных сегментов рынка пластиковой тары и существенно расширить ассортимент предлагаемых изделий.

Вместе с расширением ассортимента росли продажи. Базу клиентов вели в программе 1С:Бухгалтерия предприятия. Мне, как руководителю отдела продаж, важно было понимать, насколько эффективно взаимодействуют менеджеры с клиентами, насколько загружен каждый из них, все ли заявки с сайта обрабатываются и не перешли ли клиенты в статус «потерянный». Текущая ситуация этому не способствовала, поэтому руководством предприятия было принято решение, что отдел продаж надо автоматизировать. В процессе подбора подходящего решения остановились на решении 1С:CRM.

С компанией Техно-линк, а именно, со специалистом по внедрению Южаковым Алексеем, начали работу по этому проекту.

За время сотрудничества:

- Настроен обмен остатков из 1С:Бухгалтерия в 1С:CRM, с периодичностью 20 мин. Доработана форма подбора номенклатуры для документа «Заказ Клиента» с отображением остатка и датой формирования. Обмен настроен с контролем синхронизации и формированием уведомления ответственному при 3х кратном сбое в работе.
- Документы ценообразования формируются в 1С:Бухгалтерии и выгружаются в 1С:CRM.
- Настроены общий сценарий продажи, включая этапы работы с потенциальными клиентами (образцы, согласование цен, КП) и сценарий обращения клиента по претензии.
- Подключены учетные записи электронной почты с проверкой объема письма перед отправкой.
- Подключены ВАТС МТС: настройка Рарус:СофтФон для единого номера компании и сотовых номеров сотрудников, история и запись звонков по дополнительным (сотовым) номерам сотрудников.
- Сделано подключение к системе WhatsApp (провайдер GreenApi).
- Клиентская база автоматически сегментируется: "работаем", "не работаем (взаимодействия просрочены)", "без менеджера (очистка поля ответственного менеджера)".
- Автоматически формируется документ "Телемаркетинг" каждому ответственному менеджеру для проведения взаимодействия с клиентом 1 раз в месяц по сегменту "не работаем" и дополнительным условиям из портрета

клиента.

- Автоматически формируется черновик письма клиенту при получении оплаты в почте ответственного менеджера.
- Настроено формирование автоматического реестра договоров.
- Автоматическая корректировка реквизита "дата последнего взаимодействия" в списке Клиентов, включая документы: Интерес, Счет, Оплата, Отгрузка.
- Автоматическое формирование цены товара по виду цены в документе «Заказ Клиента» с запретом корректировки для менеджеров и разрешением для руководителя отдела продаж.

В результате проделанной работы всю воронку продаж я, как руководитель, вижу полностью. Нет опасений, что клиенты «потеряются», менеджеры что-то забудут. Благодаря автоматизации нашего отдела продаж, все взаимодействия менеджеров по продажам с клиентами, как на ладони, тратится меньше времени на подготовку документов, ведется работа с потенциальными клиентами. Считаю, что отдел продаж не может существовать без CRM. Есть дальнейшие планы по проекту внедрения: не все плюсы программного продукта нами еще освоены.

Благодарим компанию Техно-линк, а особенно специалиста, который с нами работал и продолжает работать, Южакова Алексея, за отзывчивость, готовность всегда помочь, профессионализм. Надеемся на дальнейшее успешное сотрудничество.

Рекомендуем программный продукт 1С:CRM для автоматизации отдела продаж и компанию Техно-линк, как партнера по внедрению.



Жабыко М. Д.

руководитель отдела продаж

ООО «Уральский завод пластмасс»

16.06.2023 год