



Компания ООО «Новые технологии» имеет в своем подразделении отдел продаж. Для организации продаж ремонтно-строительных и реконструкционных работ наша компания заказала внедрение системы CRM. Главной задачей работы системы было - увеличение продаж услуг компании. Компания LBS прошла тендер и получила заказ на внедрение CRM ODOO. Обязательными условиями для прохождения тендера были: опыт внедрения CRM системы; понимание и опыт работы в сфере продажи строительных услуг; качественный продукт внедрения; техническая поддержка; анализ бизнес-процессов.

До внедрения системы вся клиентская база велась в таблице XL. Это очень затрудняло и замедляло работу отдела продаж и отдела маркетинга. Звонки от потенциальных заказчиков поступали с сайта и других форм рекламы на мобильные или городские телефоны. Информация о звонке не всегда фиксировалась в базе, данные терялись и обрабатывались не эффективно. E-mail рассылка настраивалась вручную и не было возможности отследить результативность рассылок. Отдел маркетинга долго отслеживал группы покупателей и их предпочтения (при выборе дизайна квартиры, например) для составления деловых предложений. Также страдал сервис обслуживания действующих клиентов. Необходимо было их своевременно информировать о ходе ремонтно-строительных работ или о других информационных поводах.

Цель внедрения системы:

- составление и ведение общей базы клиентов;
- возможность отслеживать всю историю коммуникации с клиентом;
- запись телефонных разговоров;
- синхронизация данных с сайта и других источников лидогенерации;
- увеличение продаж;

Процесс внедрения системы занял 4 месяца с учетом предпроектной работы по исследованию бизнес-процессов компании. После внедрения CRM системы сотрудники отделов продаж и маркетинга стали использовать общую клиентскую базу. Благодаря работе с CRM значительно улучшился сервис обслуживания клиентов компании. Ускорился процесс обработки данных: входящих/исходящих звонков, заказов с сайта, соцсетей и других источников. Отдел маркетинга более продуктивно стал проводить рекламные акции среди потенциальных клиентов. Как следствие увеличились продажи услуг, положительных отзывов клиентов о работе компании стало больше, увеличилось количество входящих лидов. Все это позволило увеличить цены на услуги и соответственно общую прибыль компании.

Благодаря рекомендациям подрядчика LBS мы составили максимально полный список требований к автоматизации и избежали затягивание сроков внедрения. А так же ответственно подошли к вопросу исследования всего процесса продаж и маркетинга компании. Сотрудники LBS обучили нас всему функционалу программы, это помогло нам быстро адаптироваться к новым условиям работы.

Благодарим компанию LBS corporation за ответственное и качественное выполнение заказа. Также благодарны сотрудникам техподдержки за помощь!

Директор
ТОВ «НОВІ ТЕХНОЛОГІЇ»



[Handwritten signature]
Р.О. Піхельсон