



Microsoft Dynamics Customer Solution Case Study

Microsoft Dynamics CRM помогает BrandAid эффективнее работать с клиентами

Обзор

Страна: Украина

Сфера: Реклама и маркетинг

О компании

BrandAid – брендинговая компания полного цикла по созданию и изменению брендов. BrandAid на рынке с 2000 г., за это время осуществлено более 300 проектов, более 40 созданных с нуля брендов, более 50 перезапущенных брендов.

Ситуация

Работа с клиентами с помощью стандартных приложений Microsoft Office занимала много времени.

Решение

Оптимизация процессов работы с клиентами с помощью Microsoft Dynamics CRM.

Преимущества

- повышение эффективности работы с клиентами
- единое информационное пространство для международной компании
- генерирование отчетности в локальных национальных стандартах

«Мы обратились в Е-Консалтинг за решением процесса автоматизации учета обращений клиентов, совместными усилиями разработали настройки бизнес-процессов, которые помогают в продажах. Теперь процесс работы с клиентами стал более структурированным, управляемым и эффективным»

Валентин Перция, руководитель бренд-инновационной компании BrandAid

Брендинговая компания BrandAid автоматизировала процессы продаж, взаимоотношений с клиентами и управления маркетингом благодаря внедрению системы управления взаимоотношениями с клиентами на базе Microsoft Dynamics® CRM. Для BrandAid, офисы которой расположены в Киеве и Москве, реализована возможность генерировать налоговую отчетность для каждого офиса в локальных национальных стандартах (отчетность для российских и украинских офисов значительно отличается), хранить полную историю проектов клиентов, планировать и регистрировать все этапы взаимодействия с клиентами в процессе выполнения проекта.

Ситуация

Бренд-инновационная компания BrandAid – единственная брендинговая компания полного цикла по созданию и изменению брендов (исследования, стратегическое планирование, нейминг и дизайн, маркетинг-сопровождение, позиционирование бренда, анализ и рекомендации).

BrandAid успешно работает на рынке с 2000 года, за это время более 300 проектов, более 40 созданных с нуля брендов, более 50 перезапущенных брендов. Компания работает с ведущими брендинговыми сетями, входящими в наибольшую коммуникационную группу мира WPP.

До внедрения Microsoft Dynamics CRM в компании BrandAid значительную часть информации обрабатывали с помощью стандартных приложений Microsoft Office. Работа с запросами, формирование коммерческих предложений, а также анализ данных занимали много времени.

Для усовершенствования процессов в компании предполагалось внедрение системы, которая позволяет решать следующие задачи:

- создание прозрачной и управляемой системы взаимоотношений с клиентами, ведение единой базы клиентов и хранение истории продаж;
- повышение эффективности работы руководителей и персонала подразделений, отвечающих за работу с клиентами;
- повышение эффективности и управляемости процесса продаж компании, автоматизация работы с проектами и контроль над их выполнением;
- консолидация информации по клиентам для анализа и принятия обоснованных управленческих решений.

Решение

Ощувив потребность в автоматизации процессов продаж, взаимоотношения с клиентами и управления маркетингом, компания BrandAid приступила к выбору системы и подрядчика. Критериями выбора были качество и надежность системы и поставщика, легкость в эксплуатации, а также возможность удаленной работы сотрудников, интеграция с существующими программами (Microsoft Outlook и 1C).

В конечном итоге руководство BrandAid остановило свой выбор на Microsoft Dynamics CRM. Подрядчиком была выбрана компания Е-Консалтинг, преимуществами которой стали: опыт внедрения, профессиональные специалисты и оптимальное ценовое предложение.

Работа над проектом была начата с детальной диагностики бизнес-процессов взаимоотношения с клиентами на этапах привлечения, продажи и обслуживания клиентов. По итогам диагностики, компанией Е-Консалтинг совместно с компанией BrandAid было принято решение об оптимизации существующих процессов работы с клиентами.

Первым этапом проекта стало формулирование бизнес-требований к ИТ-инструменту. Следующим этапом стала разработка и внедрение прототипа системы, который помог сотрудникам компании сделать первые шаги в работе с системой и сформировать более четкие требования по настройке ее «промышленной» версии.

Перед внедрением системы в опытную эксплуатацию бизнес-консультанты, совместно с ведущими сотрудниками BrandAid и при поддержке ИТ-специалистов провели тестирование настроенной и доработанной системы, обсудили полноту настроек и их удобство, фиксировали

«В ходе проекта внедрения Microsoft Dynamics CRM мы стремились сделать работу сотрудников компании BrandAid удобной и слаженной, значительно сократить рутинные операции»

Андрей Безгубенко, президент компании Е-Консалтинг

возникающие в процессе затруднения и пожелания о доработке.

На основании полученных замечаний и пожеланий была проведена доработка прототипа системы и подготовка к внедрению. Для качественного внедрения нового инструмента работы, сотрудникам были подготовлены детальные пошаговые инструкции, проведено обучение.

«В ходе проекта внедрения Microsoft Dynamics CRM мы стремились сделать работу сотрудников компании BrandAid удобной и слаженной, значительно сократить рутинные операции», – говорит Андрей Безгубенко, президент компании Е-Консалтинг.

Результатом работы стала разработанная структура данных CRM-системы, как ключевого инструмента, поддерживающего ее работу, разработана структура документов и отчетов, требуемых компании для оптимальной реализации основного бизнес-процесса – работы с клиентами. Для CRM-системы были разработаны перечень ролей пользователей и права доступа пользователей к информации в системе.

После завершения данных работ компания Е-Консалтинг приступила к настройке системы. Сначала специалистами компании был создан прототип системы: выполнена предварительная адаптация стандартными инструментами администрирования и настройки CRM-системы. Дополнительные бизнес-требования BrandAid были реализованы программными методами.

Преимущества

Для компании BrandAid, офисы которой расположены в Киеве и Москве, реализована возможность генерировать налоговую отчетность для каждого офиса в локальных национальных стандартах (отчетность для российских и украинских

офисов значительно отличается), хранить полную историю проектов клиентов, планировать и регистрировать все этапы взаимодействия с клиентами в процессе выполнения проекта.

Решение для агентства BrandAid в этом аспекте включает следующие функциональные возможности:

- использование шаблонов для создания новых проектов;
- определение сроков и ответственных за выполнение работ по этапам проекта;
- определение бюджета проекта;
- командная работа над проектом;
- контроль над ходом выполнения проекта.

По итогам первого месяца эксплуатации системы BrandAid было принято решение передать в работу компании Е-Консалтинг автоматизацию следующих бизнес-процессов: формализация ценообразования (18 прайс-листов, 6 – по цене, 12 – по сложности); создание коммерческих предложений и контрактов; выставление счетов.

Кроме этого, в компании BrandAid была проведена синхронизация системы Microsoft CRM с клиентскими приложениями Microsoft Outlook. Сейчас все сотрудники компании, где бы они не находились, работают в едином информационном пространстве, назначают исполнителей задач и выполняют свои задачи, делают отчеты и следуют прописанным временным рамкам каждого этапа бизнес-процесса. Единое информационное пространство позволяет превратить бизнес в управляемый и прогнозируемый процесс, повысит доходность и конкурентоспособность компании.

«Мы обратились в Е-Консалтинг за решением процесса автоматизации учета обращений клиентов, совместными

Дополнительная информация

Информация о других проектах, реализованных на базе технологий корпорации Microsoft, доступна по адресам:

www.microsoft.com/ukraine/casestudies

(на украинском языке), или

www.microsoft.com/rus/business/casestudies

(на русском языке), или

www.microsoft.com/resources/casestudies

(на английском языке).

За дополнительной информацией о продуктах и услугах Microsoft в Украине обращайтесь в информационный центр корпорации Microsoft по телефону +38 (044) 230 51 01 или электронной почтой ukraine@microsoft.com.

Адреса корпорации Microsoft в Интернете: www.microsoft.com (на английском языке), www.microsoft.ua (на украинском языке).

Для дополнительной информации о продуктах и сервисах «Е-Консалтинг» звоните: +38 (044) 507 28 28 или посетите веб-сайт: www.e-consulting.com.ua.

Для дополнительной информации о продуктах и сервисах BrandAid звоните: +38 (044) 232 47 67 или посетите веб-сайт: www.brandaid.com.ua

усилиями разработали настройки бизнес-процессов, которые помогают в продажах. Теперь процесс работы с клиентами стал более структурированным, управляемым и эффективным», – отмечает Валентин Перция, руководитель бренд-инновационной компании BrandAid.

Microsoft Dynamics

Решения Microsoft Dynamics — это многофункциональные системы управления предприятием для крупного, среднего и малого бизнеса, которые продвигаются через сеть сертифицированных партнеров Microsoft. В настоящее время программные решения Microsoft Dynamics используют более 300 тысяч клиентов по всему миру. Международная сеть продаж состоит из более 9000 партнеров в 132 странах мира.

Подробнее о решениях Microsoft Dynamics можно узнать по адресу:

www.microsoft.ua/dynamics (на украинском языке) или

www.microsoft.com/dynamics (на английском языке)

Программные средства

- Продукты
 - Microsoft Dynamics CRM

Партнер

- Е-Консалтинг