

Общество с ограниченной ответственностью «АКАМ»

Юридический адрес: 127434, г. Москва, Дмитровское шоссе, д. 9,
стр. 2, эт. 4, пом. 1, ком. 54, 54А

ИНН: 7708165130; КПП: 771301001; ОКПО: 56631422; ОГРН: 1027739181447

**Отзыв по внедрению программного продукта
"Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами ред. 3.0"
в ГК "Трейдомед Инвест".**

Компания «Трейдомед Инвест» стабильно растущая и развивающаяся компания в области продаж и обслуживания медицинского оборудования. В конце 2019 года «Трейдомед Инвест» поставила себе следующие цели на 2020 г.:

1. Создать единую информационную систему (далее ЕИС) для всех отделов компании.
2. Исключить работу сотрудников во внешних системах. Весь документооборот с клиентами, а также все взаимодействия по сделкам должны быть отражены в ЕИС.
3. Сократить объем ручного труда до нуля по тем процессам, которые могут быть автоматизированы.
4. Создать единое файловое хранилище по сделкам для сокращения времени на поиск сканов документов и файлов как внутри ЕИС, так и с помощью проводника Windows;
5. Создать единый сквозной процесс (pipeline) для:
 - a. увеличения свободного времени менеджеров продаж, которое они смогут использовать для поиска новых клиентов и увеличение количества сделок;
 - b. увеличения свободного времени менеджеров клиентского отдела, что позволит тому же числу сотрудников сопровождать большее количество сделок;
 - c. исключения двойного ввода информации;
 - d. снятия общего негативного эмоционального фона сотрудников всех отделов от отсутствия ЕИС (например: потеря информации при ее передаче между отделами, отсутствие контроля при выполнении рутинных операций);
 - e. интеграции его во внутренние процедуры и регламенты компании, что даст эффект бесшовности при работе отделов и позволит фиксировать данные внутри ЕИС без глобального переучивания сотрудников и изменения существующих процессов компании.
6. Создать систему, позволяющую анализировать и контролировать работу сотрудников по отделам (в том числе ставить и контролировать выполнение планов).

В то же время руководство компании «Трейдомед Инвест» было недовольно текущим продуктом "Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами редакции 2.0":

- использование механизма карт маршрутов бизнес-процессов для автоматизации деятельности компании привели к еще большей бюрократизации;
- часть процессов не внедрялась в связи со сложностью их реализации в старом функционале (требовались дорогостоящие доработки);
- получение своевременной и точной аналитики в условиях частичной автоматизации процессов не представлялось возможным.

Проанализировав поставленные цели компания "АКАМ" рекомендовала произвести обновление программного продукта "Управления торговлей и взаимоотношениями с клиентами редакции 2.0" до редакции 3.0 и уже на базе обновленного продукта решить поставленные цели и задачи.

Для внедрения программного продукта был выбран не классический метод ведения проектов (т.е. без типовых этапов проекта, таких как: предпроектное обследование, реализация функционала, опытно-промышленная эксплуатация и промышленная эксплуатация), а методом пошаговой разработки функционала в рамках сопровождения.

Причины:

1. Невозможность остановить производственный процесс компании.
2. Необходимость автоматизации функций здесь и сейчас (без полугодичного – годовичного ожидания реализации всего функционала).
3. Отсутствие бюджета "здесь и сейчас" на весь проект (выбран вариант ежемесячного сопровождения, НО с планами автоматизации на год).
4. Отсутствие четких пожеланий от бизнеса (наличие общих требований, которые не были описаны и визуализированы).
5. Снижение уровня стресса у сотрудников при переходе на новый формат работы (постепенное привыкание к новым функциям).

В ходе проекта были автоматизированы следующие направления:

1. Управление клиентской базой;
2. Управление сделками (обычными, тендерными, сервисными);
3. Управление базой оборудования клиентов;
4. Управление взаимоотношениями с клиентами;
5. Управление рабочим временем;
6. Управление продажами;
7. Управление документооборотом;
8. Формирование отчетности.

Основными результатами проекта являются:

- Создание ЕИС (единый список клиентов, единый список сделок (обычные, тендерные, сервисные), все взаимодействия с клиентами внутри ЕИС, общие и личные календари, все задачи в базе (по внутренним и внешним процессам), финансовые и управленческие отчеты из базы);
- Создание сквозного pipeline процесса, который охватывает этапы от фиксации обращения до подписания финансовых документов по сделкам

(автоматизированы порядка 5-ти процессов и 3-х Сценариев работы, которые охватили все процессы работы компании);

- Внедрение документооборота компании по сделкам (договора, отчетные документы и дополнительные файлы) внутри системы УТИВСК;
- Расширение карточки сделки для привлечения сторонних исполнителей и дополнительного персонала к процессу продажи (продакт-менеджеры, клиентский отдел, секретариат, руководители всех подразделений компании);
- Разработан процесс по работе с долей в клиентах, который позволит увеличить объем продаж по существующим клиентам (сюда же входит ведение справочника "Оборудование клиентов" как нашего, так и чужого);
- Сокращено время на формирование печатных форм договоров за счет автоматизации процесса их заполнения с получаса до 3-х минут;
- Создан и настроен единый календарь работы сотрудников (для внутреннего и внешнего использования);
- Настроены блоки отчетов для анализа деятельности компании (контроль руководителей за работой сотрудников, финансовые показатели (в том числе себестоимость продаж), анализ клиентов, анализ обращений, воронки продаж с причинами отказов, анализ эффективности сделок и многое другое);
- Настроена автоматическая рассылка отчетов для руководства (по основным показателям работы компании);
- Интеграция телефонией;
- Создание Дашборда для руководства с целью быстрого анализа деятельности компании в удобном и наглядном виде;
- Интеграция со сторонними мессенджерами для рассылок и автоматической фиксации источников обращения: WhatsApp, Facebook, Instagram;
- Сокращение количества сторонних файлов, используемых для повседневной работы.

По итогам внедрения достигнут следующий экономический эффект:

- Сокращение потери информации по клиентам и сделкам: 40%;
- Сокращение времени на контроль исполнительской дисциплины: 30%;
- Ускорение обработки заказов: 50%;
- Увеличение скорости передачи информации между подразделениями: 60%;
- Сокращение трудозатрат в подразделениях: 50%;
- Ускорение получения управленческой отчетности: 80%;
- Ускорение получения регламентированной отчетности: 70%;
- Сокращение времени на возврат документов по клиентам: 30%.

Оценки информационной системы:

- Соответствие потребностям организации - 5
- Удобство работы с программой - 5
- Оцените качество работы партнера "1С" - 5
- Рекомендовали бы коллегам использовать данное решение для автоматизации деятельности: - Да

Система принята в промышленную эксплуатацию - 20 декабря 2020 г.

Технический директор
АО «Трейдомед Инвест»

10 марта 2021 г.



Буяев А.И.

Против публикации данного текста в открытых источниках не возражаем.