



Юридический адрес: 140060, Московская область, город Люберцы, рабочий поселок Октябрьский, ул. Дорожная, д. 10 тел.: +7 (495) 980-98-80  
Адрес для корреспонденции: 115088, г. Москва, 2-ой Южнопортовый пр., д. 16, стр.1 ИНН 7703068485 КПП 502701001 ОГРН 1037700242249

**Фирма "1С"**  
**Организаторам конкурса**  
**"1С:Проект года"**

Настоящим письмом подтверждаем, что информация о проекте Автоматизация CRM процессов ведущего металлотрейдера ЗАО "ТОРГОВО-ФИНАНСОВЫЙ ДОМ "БРОК-ИНВЕСТ-СЕРВИС И К", реализованном ООО "АКАМ" в компании ЗАО "ТОРГОВО-ФИНАНСОВЫЙ ДОМ "БРОК-ИНВЕСТ-СЕРВИС И К" и заявленном на конкурс "1С:Проект года", соответствует действительности.

Информация о проекте на 4 листах прилагается.

Разрешаем ООО "1С" и оргкомитету конкурса "1С:Проект года" опубликовать данную информацию на сайте конкурса "1С:Проект года", распространять ее на других информационных ресурсах в сети интернет и/или в печатных СМИ, а также использовать ее в рекламных материалах фирмы "1С".

Директор департамента ИТ

" 24 / 2023 г.



/ Руколеев Ю.И. /

## **Информация о проекте, заявляемом для участия в конкурсе "1С:Проект года" от компании ООО "АКАМ"**

### **Наименование проекта:**

Автоматизация CRM процессов ведущего металлотрейдера ЗАО "ТОРГОВО-ФИНАНСОВЫЙ ДОМ "БРОК-ИНВЕСТ-СЕРВИС И К"

Дата начала проекта: Июнь 2021

Дата окончания проекта: Февраль 2023

Суммарное кол-во человеко-часов работ, выполненных проектной командой: 3 600

Регион внедрения: Центральный федеральный округ РФ, Северо-Западный федеральный округ РФ, Приволжский федеральный округ РФ, Южный федеральный округ РФ, Уральский федеральный округ РФ

### **Цели проекта:**

Необходимость внедрения была обоснована переходом с собственной информационной системы оперативного управления АСУ БИС, в которой более 20 лет велась работа с клиентами и продажи компании в целях оптимизации процессов компании, а также необходимость внедрения CRM-системы для обеспечения:

- сбора, ведения централизованной базы данных по клиентам,
- уменьшения количества информационных разрывов в коммерческих бизнес-процессах,
- позадачного учета активностей менеджеров,
- увеличения количества привлечённых и возвращённых клиентов и общего роста лояльности существующих клиентов.

Поскольку большинство продаж в компании ЗАО "ТД "БРОК-ИНВЕСТ-СЕРВИС И К" составляют короткие сделки и при этом в отрасли существует большая конкуренция, было важно повысить эффективность работы коммерческого и маркетингового департамента, а также обеспечить их эффективную совместную работу.

В связи с этим основными направлениями внедрения стали:

1. Реализация в 1С CRM инструментов для бесперебойного функционирования процессов компании по работе с клиентами: кураторство, отраслевой классификатор, программа лояльности.
2. Реализация заведенной в компании холдинговой структуры клиентов.
3. Управление работой с клиентом в процессе продажи.
4. Управление дебиторской задолженностью по клиентам.
5. Аналитика продаж и эффективности работы с клиентами.
6. Оценка потенциала потребления клиента по ТГ и МО.
7. Интеграция с web-сайтом компании (JivoSite + e-mail).

### **Ситуация до внедрения, информация о компании:**

ЗАО "ТФД "БРОК-ИНВЕСТ-СЕРВИС И К" - сервисно-производственная компания, один из лидеров российского рынка черного металлопроката. Компания имеет более 30 постоянных поставщиков металлопроката и уже более 30 лет ориентируется на потребности клиентов, развиваясь вместе с ними.

Более 20 лет работа с клиентами и продажи в компании велись в собственной информационной системе оперативного управления «АСУ БИС». Но в связи с ростом бизнеса и необходимостью оптимизировать

существующие процессы продаж в 2021 году было принято решение о переходе на 1С с целью модернизации существующей информационной инфраструктуры.

При этом необходимо было учесть сложность в принятии изменений сотрудниками, привыкшими работать в «АСУ БИС», и упростить для них процесс перехода на новую систему и реализовать в ней уже сложившиеся рабочие процессы.

Специалистами компании "АКАМ" была проведена презентация 1С:CRM, во время которой специалисты ЗАО "ТФД "БРОК-ИНВЕСТ-СЕРВИС и К" убедились в соответствии ее функциональных возможностей своим текущим потребностям. После демонстрации было принято решение о внедрении программы 1С:ERP с 1С:CRM. Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2 .

### **Уникальность проекта:**

Со стороны заказчика "ТФД "БРОК-ИНВЕСТ-СЕРВИС и К" была поставлена задача максимально упростить администрирование системы и обеспечить комфортный для сотрудников переход с «АСУ БИС».

Этим была обусловлена реализация важных для отрасли доработок по оптимизации работы с клиентами и ведению продаж, а также доработок, необходимых для повышения эффективности администрирования системы 1С, таких как:

- Обеспечение использования принципа «Кураторства» в работе с клиентской базой (разделение Клиентов между Основными менеджерами, Обработка по групповой смене Основного менеджера, Регистр «История кураторства Партнеров»).
- Ограничение доступа к карточке партнера и контрагента, возможности создания Интересов/КП/Заказов/Претензий в зависимости от наличия основного менеджера у партнера.
- Механизм настройки правил перехода по этапам Интереса.
- Административные настройки (настройка профилей применяемых персональных настроек для пользователей, включенных в различные группы, и ограничение доступа на редактирование данных настроек).
- Администрирование отчетов.
- Доработка монитора показателей в части возможности групповой установки и изменения показателей.
- Проверка корректности заполнения номеров телефонов и электронной почты при внесении в карточку партнера и контактного лица.
- Согласование отрасли партнера с Департаментом маркетинга.
- Добавление в Заявку с сайта данных заказа из файла json (дата, время, номер и состав заказа); импорт данных заказа с сайта (номенклатура и цены) в создаваемый из заявки интерес.

### **Результаты проекта:**

Автоматизировано более 300 рабочих мест. Сотрудники Департамента продаж и Департамента маркетинга работу с клиентами ведут в модуле 1С:CRM.

Несмотря на сложную организационную структуру, удалось:

- выполнить настройку рабочего контура CRM в короткий срок благодаря разработанному механизму администрирования настроек;
- обеспечить необходимые права доступа к объектам системы для разных специалистов и подразделений за счет использования RLS и доработок доступа к реквизитам карточек Партнера и Контрагента.

У сотрудников Департамента маркетинга для привлечения и возвращения клиентов появились инструменты, упрощающие:

- проведение обзвонів и рассылок;
- подбор клиентов по нужным критериям для проведения маркетинговой активности;
- аналитику проделанной менеджерами работы.

В результате внедрения CRM и ее адаптации под требования компании для руководителей Департамента продаж и его подразделений:

- стал проще и нагляднее процесс установки планов для сотрудников и анализ их выполнения;
- появились инструменты контроля обработки всех обращений клиентов и аналитики результатов;
- стало возможным регламентировать порядок ведения продажи для постоянных и новых клиентов.

**Дополнительная информация о проекте (если имеется):**

**Архитектура решения и масштаб проекта:**

- "1С:CRM. Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2" встроен в базу 1С:ERP в которой работают все пользователи системы.
- Подключена интеграция с телефонией через решение 1С:Рарус Интеграция с телефонией (Софтфон).
- Реализованы интеграция с JivoSite и получение заявок с формы обратной связи на сайте.

В рамках развития системы планируется интеграция с Контур.Фокус для обеспечения проверки контрагентов и работы по увеличению быстродействия системы.

**Количество автоматизированных рабочих мест: 321**

**Продукты 1С, внедрённые в ходе проекта:**

- Наименование продукта: 1С:CRM. Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2
- Внедренные подсистемы продукта:
  - Управление клиентской базой
  - Управление контактами с клиентами
  - Управление рабочим временем
  - Управление продажами
  - Взаимодействие с корпоративными системами
  - Подсистема оповещений

**Использованное дополнительное ПО, компьютерная техника и оборудование: нет**

**Сроки и качество (по 10-балльной системе):**

- соответствие функциональных возможностей внедренных решений и задач пользователя, баллов по 10-балльной системе: 9
- общая удовлетворенность пользователя услугами компании-исполнителя, баллов по 10-балльной системе: 10

**Сроки и качество:**

- отклонение по срокам: 10 %
- отклонение по бюджету: 5 %

**Экономический эффект от внедрения (%):**

- сокращение трудозатрат в подразделениях: 15
- ускорение получения управленческой отчетности: 60

- ускорение получения регламентированной отчетности: \_\_\_\_
- ускорение обработки заказов: 20
- снижение объемов материальных запасов: \_\_\_\_
- сокращение расходов на материальные ресурсы: \_\_\_\_
- сокращение производственных издержек: \_\_\_\_
- сокращение операционных и административных расходов: \_\_\_\_
- рост оборачиваемости складских запасов: \_\_\_\_
- рост производительности труда в производстве: \_\_\_\_
- сокращение длительности простоев оборудования: \_\_\_\_
- снижение производственного брака: \_\_\_\_
- сокращение сроков исполнения заказов / оказания услуг: \_\_\_\_
- снижение себестоимости продукции / услуг: \_\_\_\_
- сокращение дебиторской задолженности: \_\_\_\_
- увеличение объема выпускаемой продукции / оказываемых услуг: \_\_\_\_
- рост прибыли: \_\_\_\_

(дополнительные описания и материалы, ссылки на публикации в СМИ, изображения, схемы, иллюстрации и др.)

Директор департамента ИТ

/ Руколеев Ю.И. /



2023 г.