«АксТим» и OmniLine помогли «Русагро» вдвое сократить время обработки заявок от клиентов

Тематика: **IT и телекоммуникации**
Корпоративные новости

г. Москва

Дата публикации: 1.08.2022

Дата мероприятия / события: 1.08.2022

Команды ООО «АксТим» (ex-Accenture) и OmniLine внедрили в одно из крупнейших направлений масложирового бизнеса «Русагро» low-code решение с целью дальнейшего развития уровня клиентского сервиса. Также важными задачами проекта являются оптимизация процессов планирования производства, контроль эффективности и прибыльности продаж.

CRM-решение позволяет подбирать и предлагать клиентам наиболее релевантный продукт, производить и доставлять его в срок в полном объеме, соблюдая условия загрузки мощностей производства и приоритетность отгрузок. Оно также помогает автоматически выбирать наиболее выгодные для компании сделки, сопровождать клиента в процессе технологической поддержки и разработки индивидуальных рецептур.

«Наша конечная цель амбициозна – стать лидером по сервису для клиентов и самой прибыльной компанией в пищевой отрасли. Проект по разработке и внедрению CRM — большой и серьезный шаг на пути к этой цели», — комментирует **руководитель проекта внедрения CRM в компании «Русагро» Сергей Кузин.**

Производство и продажа промышленных жиров – одно из крупнейших направлений масложирового бизнеса «Русагро». База клиентов в дивизионе «Промышленные жиры» насчитывает более 5000 организаций и каждый рабочий день — это десятки заявок, коммерческих предложений, сделок и отгрузок.

При таких объемах работы основным внутренним вызовом была административная нагрузка на региональных менеджеров по подготовке, согласованию коммерческого предложения и сопровождению клиента «до результата». От качества работы регионального менеджера в первую очередь зависит удовлетворенность клиента и прибыльность. Региональный менеджер обеспечивает для клиента сервис одного окна 24/7, от первого звонка до выхода с производственной линии клиента реальной продукции. Он связующее звено и с технологами сопровождения, и со службами логистики и транспорта, и с финансовой службой. 85% респондентов по результатам проведенного исследования оценили технологические знания регионального менеджера на «хорошо» и «отлично».

При этом только при подготовке коммерческого предложения клиенту региональный менеджер должен был вручную до внедрения CRM учитывать разнообразные категории клиентов, систему торговых политик и правил, ограничения по производству, что усложняло и замедляло процесс работы. Поэтому первоочередной задачей было создание автоматизированной системы, которая принимала бы во внимание все многообразие факторов. Успешно разработанное и внедренное решение CRM от ООО «АксТим» (ex-Accenture) и OmniLine — это рабочий инструмент, в первую очередь, именно для специалистов отдела продаж.

Реализация проходила в несколько этапов и на сегодня 80% проекта успешно внедрено в промышленную эксплуатацию, что повысило эффективность продаж и уже приносит ощутимую экономическую выгоду. Значительно выросла скорость подготовки и согласования коммерческих предложений и среднее время составляет теперь 27 секунд, на 50% сократилось время обработки заявок и на 15% выросло количество заявок от клиентов.

«В основе функциональности системы, внедренной в “Русагро” — стратегическое видение компании и качественные критерии работы с клиентами. Уникальные ценностные предложения и индивидуальные сервисы,

разработанные в “Русагро” для клиентов и партнеров, позволят делать заказчикам наиболее релевантные предложения», – считает **Алексей Мастраков, старший менеджер департамента потребительских товаров и розничной торговли ООО «АксТим» (ex-Accenture).**

«Амбиции компании “Русагро” совпадают с миссией нашей компании — мы помогаем клиентам становиться лидерами рынка и знаем, как непросто бывает реализовывать новые идеи и внедрять решения в многоструктурных корпорациях. Проект отличался особенной гибкостью, готовностью команды к изменениям и, конечно же, результатами, которых удалось достичь уже в первые месяцы работы с новой CRM-системой. По организации исполнения – это один из лучших проектов. Качественный менеджмент позволил добиться быстрых результатов с максимальным вовлечением персонала», — отметил **Александр Руднев, управляющий партнёр OmniLine.**

Группа компаний «РУСАГРО» — один из крупнейших вертикально интегрированных агрохолдингов России. Компания занимает значительную долю внутреннего производства свинины, сахара, сельскохозяйственной и масложировой продукции. Во всех бизнес-направлениях Группа компаний активно внедряет современные мировые технологии — как с точки зрения оборудования, так и с точки зрения управленческих практик.

OmniLine — ведущий ИТ-эксперт на рынке автоматизации и роботизации продаж, маркетинга и сервиса. Компания внедряет CRM и Service Desk системы, контактные центры, чат-боты.

Справка
ООО «АксТим» (ex-Accenture) – российская компания, предоставляющая широкий спектр профессиональных услуг в области цифровых сервисов, облачных технологий и решений для обеспечения информационной безопасности. Благодаря сочетанию уникальных знаний, опыта и компетенций более чем в 40 отраслях, предлагает услуги в области стратегии и бизнес-консалтинга, технологических решений и других операций, направленных на цифровизацию бизнеса.

12 апреля 2022 года компания Accenture объявила о полной передаче российской части бизнеса локальному руководству. Новая консалтинговая технологическая компания будет полностью независимой от международной сети Accenture. В настоящее время команда работает над созданием нового бренда на отечественном рынке.

Постоянная ссылка на материал: http://smi2go.ru/publications/145683/