

CRM-решение GMCS для операторов сотовой связи: управление продажами в B2B сегменте

Хотите увеличить продажи в таком прибыльном сегменте как b2b? Оптимизируйте взаимоотношения с корпоративными клиентами и работу своих менеджеров по продажам с помощью гибкого CRM-решения на базе платформы Microsoft Dynamics CRM.

Вы получите прозрачную схему и единые стандарты продаж в рамках распределенной структуры, а ваши клиенты - более качественное обслуживание. Убедитесь, что b2b продажи могут быть эффективными даже при компактном штате. Повысьте мотивацию и контроль над работой ваших менеджеров в режиме реального времени.

Ключевые преимущества

CRM-решение отвечает требованиям современных операторов сотовой связи и обеспечивает:

- ✓ Увеличение выручки компании за счет эффективного управления циклом продаж и увеличения количества заключенных сделок (автоматизация всех этапов процессов продаж).
- ✓ Повышение лояльности абонентов и партнеров благодаря эффективному управлению коммуникациями и лучшему удовлетворению их потребностей (автоматизация процессов управления контактами).
- ✓ Системную поддержку анализа эффективности продаж с помощью контроля и анализа результатов работы продавцов, операторов и сотрудников, занятых в обслуживании клиентов (автоматизация процессов мониторинга и контроля).
- ✓ Эффективное кросс-функциональное и межрегиональное взаимодействие между подразделениями компании за счет совместной работы при управлении взаимоотношениями с клиентами (автоматизация сквозных процессов продаж, обслуживания и сохранения).

Краткий обзор

Партнер-разработчик
MAYKOR-GMCS

Продукт Microsoft
Microsoft Dynamics CRM

Функциональная область
Решение для операторов сотовой связи. B2B-продажи

Сегменты рынка
Крупный, средний, малый бизнес

Основные компоненты решения



- Управление Потенциальными клиентами (Lead Management).
- Управление продажами (Sales Management, Workflow).
- Управление действующими клиентами (Customer Information Management, Field Force Automation).
- Управление коммуникациями (Contact Management).
- Управление задачами, взаимодействиями и событиями (Task Management, Time Management, WorkFlow).
- Интеграция с внешними системами.
- Отчетность и аналитика.






Отличительные особенности решения

- Переоформление по MNP.
- Работа со справочником адресов КЛАДР.
- Автоматическая синхронизация с Active Directory.

Основные компоненты решения:

CRM-решение покрывает ключевые бизнес-процессы операторов сотовой связи:

 <p>Управление потенциальными клиентами (Lead Management)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Импорт данных о потенциальных клиентах из различных источников, распределение задач по обработке потенциальных клиентов между менеджерами, данные о потребностях sim-карт • Управление документами и статусами потенциальных клиентов, ведение истории работы с ними
 <p>Управление продажами (Sales Management, Workflow)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Управление продажами в зависимости от сегмента на всех ее циклах • Управление предложениями, документами и статусами продажи, поддержка тендеров и конкурсов
	<ul style="list-style-type: none"> • Ведение единой базы данных клиентов (управление лицевыми счетами клиентов и

 <p>Управление действующими клиентами (Customer Information Management, Field Force Automation)</p>	<p>всеми абонентами и привязанными к ним Sim-карта)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ведение иерархических и регионально-распределенных структур (холдинги, филиалы, связанные компании и лица) • Обеспечение уникальности данных (дедубликация) • Персонализация ответственности (распределение между менеджерами)
 <p>Управление коммуникациями (Contact Management)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ведение единого списка контактных лиц, действующих, потенциальных клиентов компании и истории коммуникаций с ними, закрепление контактных лиц за менеджерами, • Фиксация формальных и неформальных связей между контактами и компаниями, с указанием ролей и зон ответственности (подписант, контактное лицо, лицо, принимающее решение и т.д.)
 <p>Управление задачами, взаимодействиями и событиями (Task Management, Time Management, WorkFlow)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ведение списка событий и задач • Индивидуальная и групповая постановка задач • Управление задачами и событиями в ручном и автоматическом режимах • Напоминания и информирование о различных событиях, обеспечение контроля исполнения задач и поручений
 <p>Интеграция с внешними системами</p>	<p>Интеграция с различными системами, в том числе с:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OSS/BSS, DWH, CM • СЭД • IP-телефонией • Почтовыми серверами и иными специализированными системами
 <p>Отчетность и аналитика</p>	<p>Анализ операционной деятельности сотрудников и подразделений с помощью:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Перенастроенных операционных отчетов • Удобных панелей мониторинга • Дополнительных возможностей для работы с данными благодаря интеграции с Excel, расчет KPI и выполнения личных и групповых целей

Преимущества поставщика

- **MAYKOR-GMCS – один из ключевых партнеров Microsoft по направлению CRM.** Лучший партнер по CRM в области «Телекоммуникации» на протяжении нескольких лет. Аттестованный партнер по Dynamics CRM 2013, 2016.
- **Многолетний опыт работы с телекоммуникационным сектором:** ключевые заказчики «Ростелеком», «Национальная спутниковая компания» (Триколор ТВ), МТТ, СкайЛинк, Yota, NetByNet и др.
- **Собственные разработки и отлаженные методики:** наличие готовых компонент и собственных наработок для телекоммуникационного сектора, использование которых позволяет **обеспечить экономию до 20-30%** (в сравнении с внедрением «с нуля»).
- **Мощные ресурсы.** Сертифицированные специалисты. Четкое соблюдение SLA.
- **Большой опыт реализации масштабных регионально-распределенных проектов:** АНО «Оргкомитет Сочи 2014», Юнипро (Э.ОН Россия), Почта России, Теле2 и др.

Краткое описание решения

Работа с потенциальными клиентами

1. Карточка потенциального клиента содержит следующую информацию: название клиента, регион, контактные данные (телефон, e-mail и т.д.), реквизиты, данные руководителя, данные о потребностях SIM-карт, события клиента, ответственные менеджеры.
2. В отдельных разделах карточки хранится информация по всем задачам, документам и коммуникациям с потенциальным клиентом.
3. Карточки потенциального клиента могут создаваться как вручную менеджерами, так и путем импорта данных из файлов или иных внешних источников (систем).

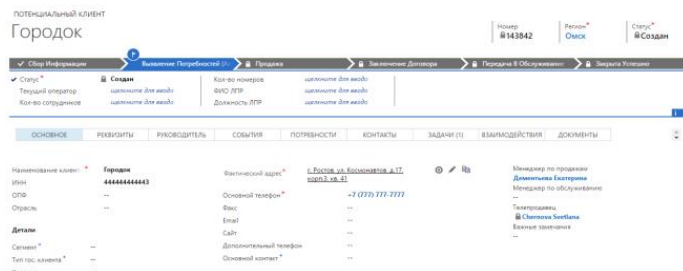


Рис. 1. Лента процесса продаж. Пример карточки потенциального клиента.

Управление продажами

1. Управление продажами осуществляется в сущности «Продажа».
2. В карточке продажи можно просмотреть все задачи, историю взаимодействий, документы и иные сведения, связанные с текущей записью продажи.
3. Есть возможность назначать/переназначать ответственных, формировать и направлять клиенту коммерческое предложение.
4. В зависимости от этапа работы с продажей ей могут быть присвоены различные статусы (этапы продажи).

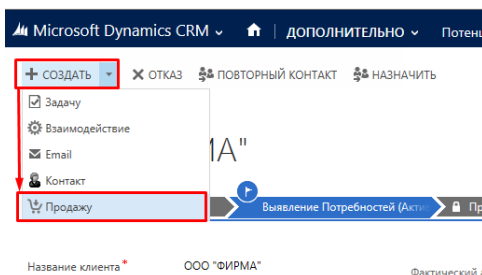


Рис. 2. Пример создания продажи.

Заключение договора с клиентом

1. В решении автоматизирован процесс подготовки и печати пакета стандартных документов (договоры, данные конечных пользователей, дополнительные соглашения, заявления и др.).
2. Система создает новых клиентов (включая холдинги и федеральных клиентов) и абонентов в биллинге телеком-оператора с привязкой к региону и заданным комплектом услуг.
3. Добавление абонентов происходит с помощью специально разработанной формы в автоматическом режиме. Помимо единичного добавления абонентов система позволяет добавлять в регистрационную форму и группы абонентов (массовое добавление абонентов).
4. Есть возможность контроля и одобрения ответственными сотрудниками корректности процесса создания нового клиента.

Лицевой счет	Дата создания	Статус	Наименован...	ИНН	Регион	Юридическо...	Тип ЗФ	Менеджер л...	Точка продаж
49623247	01.06.2016 11:34	Создан	ООО Пилотка	7682267689	Омск	Юридическое ...	Новая	Артуклов Иван А.	69945
15784228	24.08.2016 11:40	Создан	ООО -КЕЛЕН	590897953	Пермь	Юридическое ...	Договорная	Кашуров Артем	92482
15794226	24.08.2016 18:09	Создан	ООО -КЕЛЕН	590897953	Пермь	Юридическое ...	Договорная	Артуклов Иван А.	69945
34607454	10.08.2016 19:18	Создан	ООО "Сибнефть"	5501202600	Омск	Юридическое ...	Договорная	Иванов Алексей	69945
49623247	01.11.2016 17:44	Создан	ООО "Гранит"	1254555468	Омск	Юридическое ...	Новая	Кашуров Артем	69945
49623170	19.05.2016 17:38	Создан	ООО "Гранит"	1827635362	Омск	Юридическое ...	Новая	Деметьева Ек...	69945
49624817	29.04.2016 11:49	Создан	НАО "Авантаж Кли...	1111112324	Омск	Юридическое ...	Новая	Сметнова Светл...	
52046136	21.07.2016 10:18	Создан	Набор услуг С...	5749792493	Омск	Юридическое ...	Новая	Сметнова Светл...	69945
52046135	21.07.2016 10:18	Создан	Набор услуг С...	5749792493	Омск	Юридическое ...	Новая	Сметнова Светл...	69945
62310999	12.09.2016 14:09	Создан	Мусс	9128734551	Санкт-Петербург	Юридическое ...	Новая	прокопов андр...	61482
49624845	04.05.2016 17:13	Создан	Магазин Витязь	3736287368	Омск	Юридическое ...	Новая	Деметьева Ек...	69945
49627682	01.09.2016 15:50	Создан	Магазин Витязь	3736287368	Омск	Юридическое ...	Новая	Деметьева Ек...	69945
49624472	08.04.2016 10:50	Создан	клиент	6732978498	Омск	Юридическое ...	Новая	Артуклов Иван А.	69945
49623352	29.06.2016 17:28	Создан	Ищурин	1231231231	Омск	Юридическое ...	Новая	Васильев Дмитр...	69945

Рис. 3. Форма ЭРФ.

Управление клиентами

1. На вкладке лицевого счета можно посмотреть все лицевые счета клиента и всех абонентов, а также привязанных к ним sim-карт.
2. Из карточки клиента можно создавать новые продажи, а также осуществлять дополнительные продажи на существующий лицевой счет.
3. Существует поиск клиентов B2B, которых позволяет найти действующих клиентов и/или потенциальных клиентов.

Работа с задачами

1. Система позволяет осуществить все возможные действия по управлению задачами (поиск, назначение, переназначение, мониторинг, отмена, эскалация и т.д.).
2. Задачи могут ставиться как вручную, так и автоматически через механизм создания групповых задач. Групповые задачи могут создаваться как по потенциальным и текущим клиентам, так и по исполнителям.
3. Система хранит данные о памятных датах клиента или контактного лица и позволяет автоматически создать задачу для поздравления за определенное время.

Отслеживание выполнения целей

1. Контроль продаж осуществляется с использованием анализа плановых и фактических показателей работы сотрудника. Для каждого периода по каждому сотруднику или подразделению, ставится отдельная цель. В CRM-системе данные о целях попадают с помощью загрузки файла, содержащего цели для каждого сотрудника компании.
2. Для контроля продаж и выполнения целей в системе используется панель мониторинга. На ней размещены диаграммы, которые позволяют пользователю просматривать данные по своим записям в системе и данным своих подчиненных (при наличии прав).

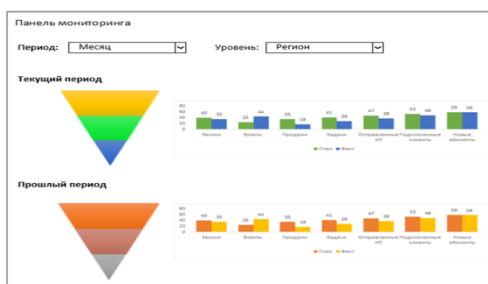


Рис. 4. Панель мониторинга.

Отличительные особенности решения

Переоформление по MNP

1. Система поддерживает процесс переоформления абонентского номера с B2C на B2B, а также перенос номеров по Mobile Number Portability (MNP).
2. Существует возможность поиска заявок MNP вне контекста клиента.
3. Информация о фактах переходов клиентов и абонентов по MNP сохраняется в истории CRM-системы.

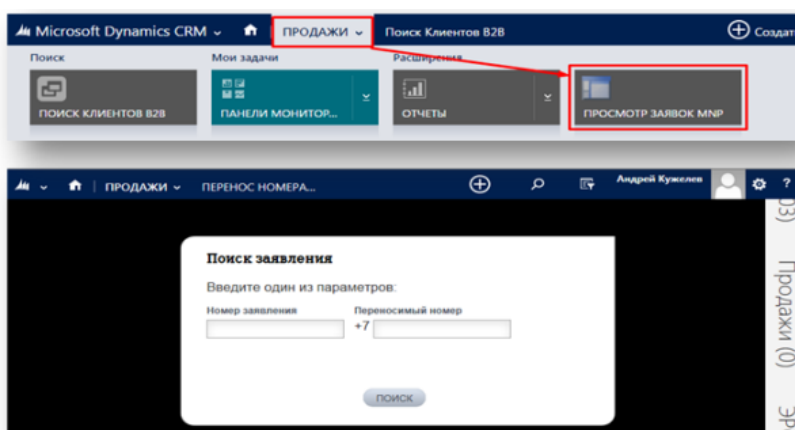


Рис. 5. Просмотр заявок MNP.

Компонент КЛАДР

1. Компонент КЛАДР обеспечивает выполнение операций по добавлению/изменению адреса согласно классификатору КЛАДР.

Редактирование адреса

Тип адреса: Фактический адрес

Индекс: 119048

Город: г. Москва

Улицы: ул. 10-летия Октября

Дом: 1

Примечание:

Сохранить | Отменить | Очистить

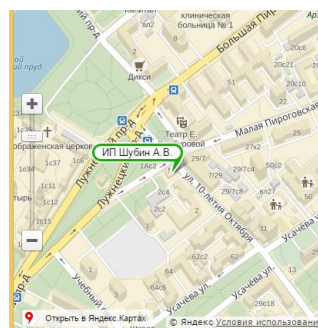


Рис. 6. Окно ввода адреса КЛАДР.

Рис. 7. Отображение введенного адреса на карте.

Автоматическая синхронизация с Active Directory

1. Администрирование осуществляется непосредственно в AD, без прямого администрирования в CRM.
2. Создание и деактивация пользователей в CRM, а также управление их ролями, происходит на периодической основе в автоматическом режиме на основании данных в AD.