

Алексей Романов: Мы выбрали ELMA CRM+ «на вырост»

2015/06/24 03:51:47 <http://tadviser.ru/a/271822>

Компания «Автелком» выбрала **ELMA CRM+** для автоматизации работы с клиентами за соотношение цена/качество, а также широкий функционал и возможности для автоматизации управления бизнес-процессами. **Алексей Романов**, руководитель практики **BPM** компании «Автелком», рассказал TAdviser, что вскоре вся бизнес-логика компании будет выведена в BPM-систему.



TAdviser: Для системного интегратора автоматизация отношений с клиентами – это фундамент, без которого никуда. До того, как внедрить систему **ELMA CRM+**, вы уже пользовались какими-то решениями?

Алексей Романов: До внедрения **ELMA CRM+** компания использовала другие решения уровня управления взаимоотношениями с контрагентами, но все они имели определенные ограничения. Внедрение продукта **ELMA** для нас стало важной задачей, от успешного решения которого напрямую зависит управляемость и устойчивое развитие бизнеса. Поэтому мы прежде всего рассматривали решения, наиболее полно соответствующее всем текущим и перспективным потребностям организации. При этом нам необходимо было не только выбрать такую систему, но и обеспечить ее дальнейшее развитие. При ближайшем рассмотрении оказалось, что на рынке представлено не очень много решений, в полной мере соответствующих всем нашим требованиям. Кроме того, выбор ограничивался бюджетными рамками. Рассмотрев различные варианты, мы остановили свой выбор на **ELMA CRM+**, внедрение которой вполне оправдало наши ожидания.

TAdviser: Кто основные клиенты вашей компании, насколько их много, какие именно процессы взаимодействия с ними вы хотели автоматизировать прежде всего?

Алексей Романов: В числе клиентов **Автелком** – крупные компании промышленного, топливно-энергетического, телекоммуникационного и государственного секторов, а также другие лидеры российского бизнеса. CRM-система помогла нам организовать прозрачный и понятный процесс ведения базы контрагентов и мониторинг состояния сделок по ним.

TAdviser: На рынке достаточно много CRM-систем на любой вкус, почему вы выбрали именно эту?

Алексей Романов: Мы остановили свой выбор на решении **ELMA CRM+** в том числе исходя из возможностей его дальнейшего развития и адаптации под нужды нашей компании. Ведь уже сегодня возможности этой системы превосходят функционал традиционных CRM-систем. Это решение позволяет автоматизировать бизнес-процессы внутри компании и наладить эффективное взаимодействие с внешними контрагентами,

организовать систему электронного документооборота, внедрять различные схемы мотивации персонала и эффективно управлять проектами. Весь этот функционал будет востребован нами уже в ближайшее время.

TAdviser: Когда именно стартовал проект внедрения? Прибегали ли вы к помощи консультантов?

Алексей Романов: Проект внедрения CRM стартовал в декабре 2014 года. В течении трех месяцев специалисты компании BPM 365 (партнер компании ELMA) , производили внедрение и первоначальную настройку решения. На этом этапе мы совместно решали возникающие трудности как технического, так и организационного характера: формализовали регламенты взаимодействия различных служб организации, дорабатывали программные компоненты системы, проводили обучение сотрудников и т.д. На сегодняшний день мы автоматизировали задачи CRM и планируем дальше реализовать много управленческих процессов в связке с [1С](#).

TAdviser: Что может внедренная вами CRM-система по факту?

Алексей Романов: Система позволяет нам вести базу контрагентов, отслеживать актуальное состояние текущих сделок и потенциальные возможности развития совместного бизнеса. Внедрена и успешно действует система планирования и сопровождения взаимоотношений с контрагентами, автоматизированы внутренние бизнес-процессы. Таким образом мы всегда можем видеть актуальную картину состояния коммерческой деятельности компании в различных разрезах: по отдельным сделкам, работе конкретных менеджеров, отделов или департамента продаж в целом. Система постоянно развивается, и в настоящее время мы завершаем опытную эксплуатацию процесса согласования доходных договоров.

TAdviser: На протяжении какого времени она находится в эксплуатации? Как изменились теперь бизнес-процессы компании? Какой эффект от внедрения CRM-системы вы могли бы отметить?

Алексей Романов: Поскольку система эксплуатируется с начала этого года, говорить о глобальных эффектах ее внедрения несколько преждевременно. Тем не менее, уже сейчас в компании выстраиваются прозрачные бизнес-процессы, регламентируется ее операционная деятельность. К настоящему времени формализованы и оптимизированы процедуры решения масштабных задач, затрагивающих различные структурные подразделения компании. Все это способствует снижению операционных рисков и росту бизнеса.

TAdviser: Будете ли вы развивать автоматизацию CRM в дальнейшем? Какие другие интересные IT-проекты вы сейчас реализуете?

Алексей Романов: Безусловно, и не только CRM! В наши планы входит реализация процессного управления в компании. В результате вся бизнес-логика будет выведена в BPM-систему, а автоматизацию учетно-статистических операций продолжит обеспечивать решение [1С](#). Кроме того, мы планируем внедрить ряд показателей эффективности, позволяющих предоставить менеджменту объективную картину происходящих в компании процессов и их влияния на бизнес в целом.

Последняя правка: 25 июня 2015.

Технологии: [BPM](#), [CRM](#)

Отрасли: [Информационные технологии](#)

География: [Россия](#)