

БИЗНЕС
НАЧИНАЕТСЯ
С КЛИЕНТА

СТРАТЕГИЯ CRM



АЙТИ



Как увеличить главный актив компании?

Современный рынок практически до предела насыщен товарами и услугами.

Что может привлечь и удержать клиента в условиях острой конкуренции?

Традиционный маркетинг? Низкие цены? Массовая реклама?

Сегодня решающую роль в борьбе "за клиента" играет уже не столько ценовой фактор, сколько умение обеспечить индивидуальный подход и более высокий уровень сервиса.

Наиболее яркие примеры успеха в бизнесе демонстрируют компании, реализующие стратегию управления взаимоотношениями с клиентами — CRM (Customer Relationship Management). CRM-стратегия, фокусируя внимание на потребностях клиентов и реализуя персонализированный подход к каждому из них даже при массовых продажах, в конечном счете обеспечивает:

- привлечение и удержание наиболее ценных и перспективных клиентов
- повышение доходности бизнеса в расчете на одного клиента
- сокращение внутренних издержек на обслуживание и удержание клиентов

По данным российской консалтинговой компании "Коминфо Консалтинг", инвестиции во внедрение CRM позволяют:

- сократить цикл продаж в среднем на 10-15% и увеличить долю выигранных сделок на 5-10%
- увеличить объем перекрестных продаж, в том числе через отдел поддержки клиентов, на 5-10%
- повысить эффективность маркетинговых кампаний на 5-7%
- повысить точность прогнозирования продаж до 99%
- снизить издержки на продажи, маркетинг и последующую поддержку клиентов до 30%
- сократить время, затрачиваемое на выполнение рутинных операций, на 30%

CRM-консалтинг

Прежде чем приступить к внедрению CRM-приложений, необходимо определить цели CRM-проекта, выработать правила в отношениях с клиентами, оптимизировать ключевые бизнес-процессы в области маркетинга, продаж и обслуживания клиентов. Предлагаемый компанией Айти подход базируется на понимании CRM как бизнес-стратегии, которую следует рассматривать и как план по работе с конкретными группами клиентов, и как долгосрочную программу внутреннего развития компании-заказчика, направленную на приобретение все более совершенных навыков извлечения прибыли из клиентских активов.

Консультанты Айти разрабатывают рекомендации по развитию CRM-стратегии вместе с представителями заказчика. Такой подход является гарантией того, что выработанные в результате рекомендации по развитию CRM-стратегии не будут противоречить бизнес-стратегии верхнего уровня, нацеленной на достижение желаемой позиции компании на конкурентном рынке. Услуга по формированию CRM-стратегии базируется на специализированной методике, разработанной специалистами

Айти и представляющей собой сплав лучшего мирового опыта из нескольких смежных областей менеджмента.

Результатами работы консультантов Айти по формированию CRM-стратегии являются:

- **CRM-Vision** — базовый документ, в котором кратко изложены общие цели и принципы стратегии управления взаимоотношениями с клиентами в долгосрочной перспективе. Консультанты Айти при разработке данного документа помогают сформулировать и согласовать представления топ-менеджеров компании-заказчика по следующему вопросу:
 - Кого видит компания в качестве своих клиентов?
 - Какие отношения с клиентами необходимо выстроить компании?
 - Каким образом компания должна восприниматься клиентами?
 - В чем заключается ценность компании для клиентов?
- **CRM-аудит** — подробный отчет о текущем состоянии клиентской базы и каналов продаж, содержащий также краткое описание портфеля продуктов и услуг и результаты измерения уровня удовлетворенности и лояльности клиентов
- **CRM-политики** — совокупность четко определенных направлений развития отношений с клиентами, правил взаимодействия и стандартов обслуживания каждой категории клиентов
- **проблемный анализ** — отчет с описанием выявленных проблем, препятствующих реализации CRM-политик
- **план управления изменениями** — комплекс рекомендаций, направленных на реализацию CRM-политик и предусматривающий проведение необходимых внутренних изменений путем коррекции корпоративных стандартов, бизнес-процессов, а также операционных планов подразделений и служб, участвующих в формировании отношений компании с клиентами
- **план внедрения и развития CRM-приложений** — укрупненный план программы модернизации ИТ-инфраструктуры компании, предполагающий поэтапную автоматизацию бизнес-процессов фронт-офиса: продаж, обслуживания, маркетинга

В целом предлагаемый компанией Айти подход позволяет в короткие сроки осуществить подготовку предприятия к внедрению CRM-систем, минимизировать будущие проектные риски и сократить затраты.



Услуги АйТи по автоматизации процессов взаимодействия с клиентами

Стратегию управления взаимоотношениями с клиентами на практике реализуют специальные CRM-решения. Компания АйТи предлагает услуги по внедрению CRM-приложений, которые предусматривают автоматизацию широкого спектра процессов взаимодействия с клиентами — в области маркетинга, продаж, сервисного обслуживания и т.д.

Компания АйТи предлагает услуги по внедрению CRM-решений и операторских центров лидеров рынка бизнес-приложений и телекоммуникационного оборудования — Oracle, Microsoft, Cisco Systems, Avaya, Witness Systems (Blue Pumpkin), Business Objects.

Прямой эффект от внедрения CRM-приложений — повышение качества и оперативности работы с клиентами при одновременном сокращении затрат. Системы CRM позволяют решать задачи соответствующих подразделений фронт-офиса компании и как следствие:

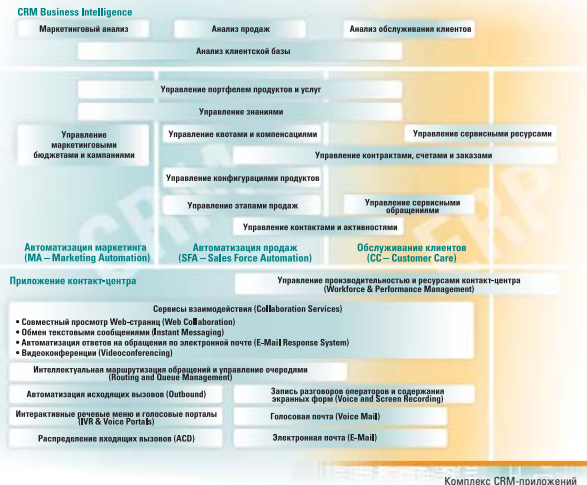
- расширить знания о клиентах и их потребностях
- увеличить эффективность каналов продаж — достижение больших объемов продаж с меньшими усилиями
- повысить качество коммуникаций с клиентами, которые своевременно получают необходимую информацию
- увеличить точность планирования доходов и расходов
- повысить качество управления маркетинговыми кампаниями, включая оценку эффективности проводимых мероприятий
- расширить возможности для сбора и анализа информации о конкурентах
- увеличить эффективность управления производственными ресурсами и запасами
- повысить производительность труда сотрудников за счет автоматизации рутинной работы

- увеличить эффективность работы с документами: контрактами, счетами, спецификациями, заказами, описаниями продуктов и т.д.

В зависимости от потребностей бизнеса заказчика CRM-решение может быть внедрено как комплексная система, охватывающая все этапы взаимодействия с клиентами, либо в виде отдельных модулей, интегрированных в корпоративную систему предприятия и решающих конкретные задачи, например, такие, как организация оперативной обработки запросов и обращений клиентов, анализ потребностей и степени удовлетворенности заказчиков и пр.

В зависимости от специфики решаемых задач CRM-приложения интегрируются с действующими информационными системами, например, такими, как:

- внешние базы данных, по защищенным каналам связи (для обеспечения конфиденциальности сведений о клиентах)
- финансово-учетные системы (при автоматизации управления этапами продаж с контролем поступлений оплаты от клиентов)
- системы управления снабжением и складскими запасами (при автоматизации работы сервисных подразделений)
- биллинговые системы (при автоматизации обслуживания потребителей услуг связи)
- системы управления персоналом и расчета заработной платы сотрудников, участвующих в бытовой деятельности (с целью повышения мотивации торговых представителей)
- телекоммуникационная инфраструктура (при создании контакт-центров)
- интернет-порталы и системы электронной почты (при создании мультимедийных контакт-центров)



Почему АйТи?

КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД

Предоставляя полный комплекс услуг и решений в области построения CRM – от консалтинга, внедрения CRM-систем с возможностью адаптации к потребностям бизнеса до обучения пользователей, компания АйТи способна решать задачи разного масштаба и разной степени сложности как на стратегическом, так и на оперативном уровне.

ОТРАСЛЕВАЯ ЭКСПЕРТИЗА

Обширная отраслевая экспертиза и богатый опыт в области разработки и внедрения бизнес-приложений для финансовых структур, сферы услуг, промышленности, телекоммуникационных компаний и операторов связи, органов государственного управления позволяет специалистам компании АйТи реализовывать проекты, максимально соответствующие специфике деятельности предприятия и оптимальные для заказчика по стоимости.

ПАРТНЕРЫ

Компания АйТи, являясь партнером признанных мировых лидеров в области информационных технологий и консалтинга – Gartner, Microsoft, Oracle, Cisco, Avaya, имеет возможность предлагать услуги и решения в области построения CRM, наиболее полно соответствующие потребностям заказчика.

ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ

Эффективность подходов компании АйТи к развитию CRM-стратегии и внедрению CRM-приложений (включая операторские центры) оценили многие клиенты, среди которых МИАН, МИЗЛБ, Мортон, Девелопмент-Юг, многопрофильный холдинг "Валлекс", аутсорсинговый контакт-центр Ареопаг Интербизнестелеком, агентство "Контакт", туроператор АТН Business Travel Solutions, агентство "Фотас", ИТ-компания "Форд Диалог" и другие.

Компания АйТи

Тел.: 974 7979 • 974 7980

Факс: 974 7990

E-mail: info@it.ru

www.it.ru

Региональные офисы:

Волгоград: (8442) 55 0777

Екатеринбург: (343) 378 3340

Иркутск: (3952) 79 9246

Казань: (843) 525 4060

Краснодар: (861) 255 0088

Красноярск: (3912) 74 4444

Н. Новгород: (831) 461 9184

Новосибирск: (383) 335 6702

Пермь: (342) 282 5336

Ростов-на-Дону: (863) 227 3102

Самара: (846) 277 9191

Санкт-Петербург: (812) 326 4588

Уфа: (347) 293 7979

Компания АйТи

Ведущий российский системный интегратор – компания АйТи, образованная в 1990 году, является собой пример успешной, стабильно развивающейся отечественной компании, предоставляющей своим заказчикам полный спектр профессиональных услуг по созданию корпоративных информационных систем и их сопровождению на всем протяжении жизненного цикла.

Основные направления деятельности

- Управленческий и ИТ-консалтинг
- Системы автоматизации управления предприятием
- Инфраструктура информационных систем
- Решения в области управления информацией
- Системы информационной и технической безопасности
- Обучение в сфере ИТ и менеджмента
- ИТ-аутсорсинг и сопровождение информационных систем

Сертификаты и лицензии на деятельность

Система качества компании АйТи применительно к проектированию, построению и сопровождению интегрированных информационно-вычислительных комплексов сертифицирована на соответствие требованиям стандарта ISO 9001-2001.

Компания АйТи имеет полный комплект лицензий, дающих право на осуществление всех основных видов деятельности, специфичных для системного интегратора.

Торговые марки

Компания АйТи и другие компании группы являются разработчиками и производителями целого ряда высокотехнологичных продуктов, прочно занимающих первые места в своих сегментах ИТ-рынка.

В их числе:

- система управления персоналом БОСС-Кадровик
- система электронного документооборота БОСС-Референт
- система автоматизации деятельности вузов АйТи-Университет
- электронная платежная система на основе смарт-карт АйТи-Кард
- система комплексной автоматизации автозаправочных комплексов и нефтебаз АйТи-Ойл
- структурированная кабельная система АйТи-СКС

Группа компаний АйТи

В группу компаний АйТи входят системный интегратор "АйТи", компании "Академия АйТи", "Аплана", "БОСС. Кадровые системы", "БОСС-Референт", "Мобико", "ПингВин Софтвэр", "АйТи. Информационный менеджмент", "РИНТЕХ". Все предприятия группы компаний работают в сфере информационных технологий.