

## Success Story – Келла Студио, 2+ года с CRM системой CRM КОНСТРУКТОР КЛИЕНТ-КОММУНИКАТОР

Компания БМикро (разработка и внедрение информационных систем коммерческой автоматизации) встретила с финансовым директором Группы Компаний "Келла-Студио", Санкт-Петербург (издательство, дизайн-студия, типография) Болдыш Екатериной, чтобы вспомнить, как начиналось сотрудничество этих организаций, и какие итоги можно подвести после 2 с лишним лет использования программного комплекса Клиент-Коммуникатор.



Система была внедрена еще в 2005 году. Для автоматизации своей деятельности Келла-Студио использует 28 лицензий Клиент-Коммуникатора.

Самое время подводить итоги и оценивать эффективность. Предлагаем вам ознакомиться с результатами этой встречи.

### 1. Екатерина, программный комплекс Клиент-Коммуникатор внедрен в вашу компанию в начале 2005 года. Довольно внушительный срок. А почему вы тогда пришли к решению автоматизировать технологии CRM в компании? И автоматизация каких секторов была для вас наиболее важна?

Любой Компании свойственно развиваться. В определенный отрезок времени возникает необходимость учета и анализа информации не только на бумажных носителях или в MS Excel, но и с помощью автоматизированных средств.

Проблемы, которые стояли тогда:

- поддержка клиентской базы, информация о клиентах, которая накапливается в одной программе, а не единолично у каждого менеджера,
- ведение позаказного учета, расчет результата по каждому проекту
- документооборот
- анализ продаж по менеджерам, клиентам, товарам

**2. Какое отношение к программному комплексу было у ваших менеджеров до внедрения? Как изменилось во время внедрения? И каким стало после внедрения?**

До внедрения, пожалуй, только у руководства компании была заинтересованность в программном комплексе. Мы понимали, что новые технологии и возможности, открывающиеся перед нами, будут способствовать дальнейшему развитию компании, упорядочат и сведут к необходимому минимуму временные аналитические затраты, упорядочат внутренние коммуникации и упростят документооборот и как следствие, повседневную рутинную работу менеджеров.

Однако, во время внедрения, мы столкнулись с ощутимым сопротивлением сотрудников, которые посчитали нововведение – как посягательство на их привычный порядок работы. Им казалось, что программа не упрощает, а наоборот усложняет и тормозит и без того насыщенный ритм работы. У всех сотрудников разный уровень владения ПК, и даже такая простая в работе программа у некоторых вызывала трудности, и, соответственно, недовольство.

На сегодняшний день все без исключения менеджеры приняли для себя и поняли важность и полезность Клиент-Коммуникатора, который помимо прямого обращения к информации в базе, используется сотрудниками для производства даже первичных документов (счета, отгрузочные документы, договоры).

В нашей компании работа менеджеров организована по принципу личных продаж, т.е. каждого конкретного клиента компании ведет конкретный менеджер. И если по каким-либо причинам (отпуск, болезнь, замена) менеджер меняется, то новый сотрудник, начавший работать с клиентом, видит всю историю заказов, информацию о клиентах, результаты по каждому проекту, документообороту, анализу продаж. Одним словом, это просто очень удобно.

**3. Насколько нужны были какие-нибудь уникальные настройки Клиент-Коммуникатора? Какие?**

С помощью Клиент-Коммуникатора, мы смогли осуществить большое количество уникальных настроек.

## Success Story – Келла Студио, 2+ года с CRM системой CRM КОНСТРУКТОР КЛИЕНТ-КОММУНИКАТОР, 3

Вот некоторые из них:

- затраты по каждой сделке
- расчет результата по каждой сделке
- учет и анализ работы с поставщиками
- сильная и сложная система мотивации сотрудников (позволяет определять бонусы, премии и заработную плату в зависимости от активности сотрудника)

Что еще очень порадовало, что возможности визуальной настройки Клиент-Коммуникатора, смогли на 100% учесть особенность нашего учета, который мы хотели организовать.

#### **4. Можно ли было автоматизировать ваше производство готовым решением?**

Безусловно, нет. А почему нельзя – я ответила в предыдущем вопросе.

Любой бизнес имеет свою специфику и массу нюансов, которые не учитывает стандартная версия программы. Не думаю, что готовое решение, какое бы оно ни было замечательное, смогло удовлетворить наши, порой достаточно жесткие требования.

#### **5. Как отнеслось руководство к результатам внедрения?**

Поставленные задачи были выполнены.

#### **6. Считаете ли вы, что вложение денег в систему окупилось? Получаете ли вы косвенную прибыль от внедрения CRM?**

Конечно, все это окупилось. Внедрение обеспечило значительную экономию времени на выполнение задач, а, следовательно, и повысило результативность работы менеджеров. Что само по себе несет за собой прибыль, как косвенную, так и прямую. Анализ эффективности проектов позволяет избежать ошибок в будущем и соответственно увеличить доход.

#### **7. Как работает система? Бывают ли сбои? Чувствуете ли вы надежность?**

Мы довольны работой системы,

Сбои бывают, но изредка.

## **Success Story – Келла Студио, 2+ года с CRM системой CRM КОНСТРУКТОР КЛИЕНТ-КОММУНИКАТОР, 4**

### **8. Почему вы платите деньги за дальнейшее развитие системы у вас в компании?**

Потому что мы вложили деньги в покупку комплекса, и, соответственно, хотим его эффективно использовать. Возникают новые задачи, или необходимо внести какие-то дополнения и изменения.

### **9. Платите ли вы за сопровождение комплекса Клиент-Коммуникатор?**

Нет.

### **10. А почему не платите?**

Мы можем позволить себе экономить на этом. Система надежна и проста в поддержке, поэтому с этими задачами без труда справляется наш собственный системный администратор, который прошел краткий курс обучения в компании БМикро. Кроме того, мы в любой момент можем вызвать специалиста компании БМикро.

### **11. И, наконец, как известно, совершенству нет предела. Что бы вы еще хотели автоматизировать на вашем предприятии?**

На данный момент не возникает дополнительных задач по автоматизации. Возможно, потом мы и захотим автоматизировать еще какие-нибудь модули. И, без сомнения, это будет Клиент-Коммуникатор!

## Success Story – Келла Студио, 2+ года с CRM системой CRM КОНСТРУКТОР КЛИЕНТ-КОММУНИКАТОР, 5

### О Группе Компаний «Келла Студио»

Группа Компаний «Келла Студио» образована в 1995 году как подразделение группы компании «Келла» (Санкт-Петербург). С августа 2002 г. – компания ООО «Келла Студио».

"Келла-Студио" работает в области графического дизайна, рекламной полиграфии и оказывает полный цикл услуг в следующих областях:

- креатив
- дизайн
- изготовление рекламных и POS материалов на своей полиграфической базе
- сувенирная продукция
- предпечатная подготовка

Для автоматизации своей деятельности Келла-Студио использует **28 лицензий** Клиент-Коммуникатора.

### О компании «БМикро»

IT-компания «BMicro» - компания, которая с 1999 года специализируется на задачах автоматизации коммерческого сектора средних и крупных предприятий. Программные комплексы по учету бухгалтерской информации на платформе Клиент-Коммуникатор зарекомендовали себя как надежные и удобные инструменты, позволяющие руководителям качественно изменить процесс принятия решений.

Программный комплекс Клиент-Коммуникатор - это специально разработанная платформа для визуального проектирования коммерческих хранилищ данных и аналитических конфигураций.

За счет дружественного представления информации и возможности визуального конструирования форм отображения, система Клиент-Коммуникатор позволяет максимально быстро, полно и удобно реализовывать даже самые специфические и сложные задачи автоматизации коммерческих подразделений.

**23 марта 2007 г.**

P.S. См. информацию об успешных внедрениях и возможностях последних версий: <http://www.bmicro.ru>