



Отзыв

ООО «Объединение «Союзпищепром» — российский производитель муки, хлебобулочных изделий, макаронных изделий, круп, многозерновых хлопьев, каш, готовых гарниров, готовых завтраков, комбикормов, слоёного теста и растительных напитков. Продукция компании представлена торговыми марками «Царь», «Союзпищепром», «Здоровое меню», «Green Milk» и экспортируется в страны СНГ и дальнего зарубежья: США, Германию, ОАЭ, КНР, Израиль и Турцию. Предприятие реализует более 350 тысяч тонн продукции в год, штат сотрудников составляет 2000 человек.

Для оптимизации работы отдела продаж и отдела закупок руководство предприятия «Объединение «Союзпищепром» обратилось в компанию Первый Бит в Челябинске.

Требовалось решить следующие задачи:

1. Внедрить современную систему для обработки обращений от потенциальных клиентов и создать единый подход к «воронкам продаж» с сохранением всей истории коммуникаций с первого обращения.
2. Создать систему контроля за исполнением проектов, задач и поручений.
3. Регламентировать процесс коммуникации с клиентами через телефонную связь.

После проведения обследования и аудита текущих бизнес-процессов на предприятии специалисты Первого Бита предложили решение Битрикс.24, которое объединяет в себе корпоративный портал и CRM — систему.

За период с декабря 2020 по апрель 2021 были реализованы следующие задачи:

Введение и настройка Битрикс 24

Произведена базовая настройка Битрикс 24, в системе Битрикс24 создана управленческая структура ООО «Объединение «Союзпищепром». К системе были подключены сотрудники нескольких подразделений, в том числе отдел продаж, отдел рекламы и маркетинга, отдел закупок, ПДО, отдел грузоперевозок, бухгалтерия, ПЭО, складское хозяйство, управление персоналом, испытательный центр. Настроены права пользователей Битрикс 24 и подключена электронная почта всем пользователям с сопряжением электронной почты существующего сервиса. Всего подключено 235 человек. Проведены обучающие занятия для руководителей региональных групп отдела продаж по обзору и настройке функционала Битрикс 24, с помощью которого реализованы возможности:

- организации внутреннего чата между пользователями Битрикс24
- проведения видеоконференций
- настройки календарей для проведения мероприятий
- постановки задач подчиненным и их контроль.

IP-телефония

В рамках задачи по регламентированию коммуникаций по телефону была внедрена IP-телефония и произведена настройка виртуальной АТС через провайдера ЭР-Телеком. IP-телефония, установленная в отделе продаж и отделе закупок, позволяет создавать в Битрикс 24 новые контакты и записывать все телефонные переговоры с клиентами и поставщиками.

Настройка воронки продаж и CRM

Произведена загрузка контрагентов-покупателей из учетной системы «1С:УПП» в Битрикс24.

Заполнены карточки контрагентов в Битрикс 24 и карточки контактов контрагента (характеристика контрагента, контактные данные с номерами телефонов контрагента и адреса электронной почты).

Подключены формы обратной связи контрагента через отдел маркетинга и разработаны CRM –формы для сайта spr.ru.

Благодаря внедрению Битрикс24 решена задача формирования истории взаимоотношений с контрагентами от обращения потенциального покупателя (лида) до заключения с ним договора.

Также решена задача по обработке всех получаемых обращений контрагентов:

-если контакт существующий, обращения привязываются к уже существующему контакту;

-если контакт новый, то создается качественный лид.

Было проведено обучение отдела продаж по работе с карточками компаний и контактов, лидами и первичной сделкой.

Дополнительно для отдела маркетинга была создана возможность заполнения анкет в Битрикс24.

Такие анкеты широко используются на выставках, где посетителям выставки с помощью QR-кода предоставляется доступ в онлайн режиме.

Взаимодействие с поставщиками (SRM)

Была произведена загрузка контрагентов-поставщиков из «1С: УПП» в Битрикс24, а также загружена база потенциальных поставщиков из накопленной базы в EXCEL с контактной информацией. Для сотрудников отдела закупок была подключена IP-телефония. Сотрудники отдела прошли обучение по работе в системе.

Результаты

Стойнова Ирина Ивановна, начальник отдела информационных технологий ООО «Объединений «Союзпищепром» : «Наша компания стала использовать современный и постоянно развивающийся инструмент для организации работы предприятия в области коммуникаций, построения управления отношений с клиентами, проектного управления – Битрикс24. С его помощью мы начали оптимизировать эти процессы и ожидаем повышения эффективности бизнеса. Компания Первый Бит – надежный партнер в достижении наших целей. »

Проект внедрения Битрикс24 продвигается успешно, на текущий момент реализованы следующие модули:

1. Модуль «Корпоративный портал», в котором пользователи создают группы для обмена информацией; публикуют новости и опросы в компании; проводят видеоконференции.
2. Модуль «Задачи и проекты», в котром ведутся календари, ставятся задачи, организуются проекты и доступен контроль исполнения задач и проектов.
3. Модуль «CRM», в котором организована система хранения истории взаимоотношений с потенциальными и действующими клиентами (карточки компаний, контактов с информацией о письмах, звонках, обращениях, комментариев); настроена первичная воронка продаж (для вычисления конверсии); настроена связь Битрикс24 с сайтом компании через CRM –формы; реализована возможность заполнения анкет с помощью QR-кодов; доступен механизм автоматизированной рассылки писем и рекламных материалов. Также региональные представители предприятия получили возможность работать в Битрикс24.

Настоящим документом даем согласие на публикацию логотипа и информации, описанной в отзыве, в открытых источниках.

« 08 » июля 2021 года

_____ / Стрелова И.И.
Должность накащик ОИТ

