

27/05/2013

Генеральному директору компании АСУ XXI ВЕК
Ретевых Сергею Николаевичу.

БЛАГОДАРСТВЕННОЕ ПИСЬМО

Компания IPC2U является ведущим поставщиком продукции на российском рынке промышленной автоматизации и телекоммуникаций, поэтому дистрибуцию оборудования можно назвать основополагающим направлением деятельности. Широкий спектр средств и систем, поставляемых компанией, включает: отказоустойчивые компьютеры, элементы периферии, встраиваемые системы, коммуникационные устройства, оборудование для АСУ ТП, промышленные роботы и многое другое.

За время работы компании накоплен огромный пул клиентской базы, порядка 15 000 компаний. С таким объемом невозможно управиться без системного подхода и специального ПО. Мы пробовали различные варианты решения этого вопроса. Ваше предложение по организации обзвона клиентов call-менеджером оказалось правильным выходом из ситуации.

Ваши грамотные консультации по организации процессов отдела продаж в купе с системой CRM, разрабатываемой Вашей компанией позволили организовать у нас новый подход по взаимодействию с клиентами на нашем рынке B2B. ПО Экспресс-Управление позволяет организовывать бизнес процесс обзвона клиентов, тем самым возвращая потерянных из-за отсутствия внимания к клиенту. Мы сделали двухстороннюю интеграцию нашей ERP системы Navision с Экспресс-Управление и это позволило организовать единое информационное поле в нашей компании.

Процесс внедрения системы начался в конце января 2013г. На начальном этапе возникало много проблем с ПО и наладкой автоматизации бизнес-процесса обзвона, но Ваши специалисты справились с задачей, не дав бросить проект на пол пути. В результате мы на начало апреля вышли на промышленную эксплуатацию. В апреле call-менеджер хорошо освоила весь процесс и вышла на плановые показатели 120 звонков в день. Мы постоянно пользуемся возможностями системы для анализа результатов работы call-менеджера и менеджера продаж и прослушивания звонков для дальнейшего совершенствования бизнес процесса обзвона клиентов, с учетом специфики на нашем рынке оборудования АСУ ТП.

В дальнейшем мы планируем расширить штат call-менеджеров и начать процесс холодного обзвона по базам контактов, купленных в различных информационных агентствах. Мы надеемся, что этот механизм позволит нам существенно увеличить клиентскую базу, значительно расширить наше присутствие по всей стране и улучшить качество общения с клиентами.

Благодарим Вас за сотрудничество!

С Уважением,
заместитель Генерального директора
Шнайдер Олег Владимирович.

