

ОМК при участии компании BearingPoint автоматизировала процессы взаимодействия с клиентами

09.02.2016

Новая CRM-система позволит ОМК повысить прозрачность процессов продаж, работать с большей эффективностью и значительно улучшить качество взаимодействия и обслуживания клиентов.(...)

В организационные рамки проекта вошли дирекции продаж трех дивизионов — нефтегазопроводных труб, железнодорожных колес и экспортных продаж, — сотрудники которых уже начали работу в новой системе. Проект был реализован в запланированные сроки, в октябре 2015 года успешно завершился этап опытно-промышленной эксплуатации. В настоящий момент в системе работает более 180 пользователей.

«CRM-система сокращает время прохождения операций, необходимых для представления коммерческих предложений клиентам, за счет стандартизации процессов взаимодействия внутри компании и позволяет оперативно формировать необходимую отчетность и отслеживать ключевые показатели работы в области реализации продукции. Это позволит ОМК существенно повысить качество и скорость работы по обслуживанию клиентов компании», — прокомментировал руководитель коммерческого департамента, член правления АО «ОМК» Эдуард Степанцов.

«Система позволит ОМК повысить прозрачность процессов продаж, работать с большей эффективностью и значительно улучшить качество взаимодействия и обслуживания клиентов. Ожидаемый экономический эффект позволяет говорить о возврате инвестиций в систему в достаточно сжатые сроки», — отметил Сергей Ткаченко, партнер, руководивший проектом со стороны BearingPoint.

В ходе следующих этапов проекта, запланированных на 2016 год, ОМК сделает упор на развитие функций CRM-системы, которые позволят повысить уровень клиентского сервиса: увеличить скорость реакции на запросы, расширить функционал и автоматизацию бизнес-процессов. Также это улучшит качество коммуникаций с клиентами, позволит внедрить расширенную аналитическую отчетность и продолжить процесс интеграции с другими IT-системами компании.

Источник: сайт [ИА Rambler News Service](#)