ОАО Золотые Луга / Истории Успеха

**Обзор решения**

**Регион**

Россия, Тюмень

**Сфера деятельности**

Дистрибуция

**О заказчике**



**Открытое Акционерное Общество**

**«Золотые Луга»**

Программные ресурсы

* **Microsoft**® **CRM 4.0** – используется для управления отношениями с клиентами
* **Microsoft**® **SQL Server 2008** – применяется для доступа к базам данных системы.

Для достижения лучших результатов в сфере продаж в Компании потребовалось активно внедрять инновационные технологии – в частности, система автоматизации логистических процессов, системы автоматизации управления взаимоотношениями с клиентами, система OLAP отчетности.

О заказчике

«Золотые Луга» сегодня – это современная, клиентоориентированная компания, в которой постоянно совершенствуются все процессы, чтобы, в конечном итоге, потребитель получил продукт высокого качества. Всегда свежую и качественную молочную продукцию покупатели смогли оценить по достоинству благодаря развитой филиальной и дистрибьюторской сетям. Подразделения компании расположены в городах: Челябинск, Тюмень, Ноябрьск, Нижневартовск, Сургут, Тобольск, Ситниково, Ишим, Омск. При этом компания насчитывает порядка 10 000 клиентов по Уралу и Западной Сибири. Торговые марки: Золотые Луга, Доктор МУ, Ситниковское.

Ситуация

 До внедрения продукта Microsoft Dynamics CRM в ОАО «Золотые Луга» использовался программный продукт «Карточка клиента» (собственная разработка). Данным продуктом пользовался в основном отдел продаж –для ведения клиентов и регистрации заявок на недельный период. Второй и основной базовый продукт управления предприятием – Галактика ERP. Обе системы были интегрированы между собой. Собственный программный продукт «Карточка Клиента» не давал эффективного результата для ведения всей истории по клиенту. Возникали вопросы, касающиеся следующих задач:

* Ведение единой централизованной базы данных по клиентам
* Организация процесса продаж
* Повышение эффективности процесса приема заявок на продукцию
* Проведение маркетинговых мероприятий
* Система отчетности.

В этот период времени компания ОАО «Золотые Луга» достигла высокого роста на рынке Дистрибуции, руководство столкнулось с проблемой удержания места на рынке в условиях повышающейся конкуренции. Неизбежно встал вопрос об оптимизации процесса продаж и маркетинговой деятельности Компании.

Выбор решения

В силу необходимости изменения процесса продаж и маркетинговой деятельности руководство Компании приступило к поиску оптимального решения по построению ИТ-инфраструктуры. Осознавая, что собственных ресурсов для реализации проекта не достаточно, Компания вышла на рынок ИТ-услуг, с целью поиска качественного продукта, требующего минимальные затраты на доработку. В качестве партнеров по внедрению рассматривались в первую очередь тюменские ИТ-компании (территориальная близость привлекаемых к проекту ресурсов).

После экспертного анализа рынка программных продуктов и услуг их внедрения был сделан выбор в пользу Microsoft Dynamics CRM в сочетании с Microsoft SQL Server 2008.

***«Microsoft Dynamics CRM – это современная бизнес-стратегия, нацеленная на рост и повышение доходности бизнеса Компании, путем повышения лояльности Клиента на протяжении всего цикла взаимодействия с ним»***

***Чемеренко Евгения Юрьевна***

***Генеральный директор, ОАО «Золотые Луга»***

Внедрение

Решение на базе продукта Microsoft Dynamics позволило автоматизировать следующие процессы и функции:

* Ведение единой централизованной базы данных по клиенту. Отражение филиальной структуры, различных адресов клиента, ответственного за клиента, группа клиента, форматы клиента, отражение информации по различным видам действий, маркетинговым акциям, продажам, заказам в отношении клиента.
* Организация процесса продаж.
	+ Автоматизация бизнес-процесса создания, согласования и пересмотра договоров.
	+ Контроль сроков, объемов поставок, платежей по договорам.
	+ Работа с дебиторской и кредиторской задолженностью.
	+ Автоматическое планирование графиков посещений и контроль работы торговых представителей, формирование маршрутных листов на основании маршрутов движения и заявок клиентов.
	+ Прием ежедневных заявок от клиентов на основании условий договора с учетом плановых заявок и складских остатков.
	+ Упрощенный интерфейс отчета о работе торгового представителя (по принципу «все в одном окне», два режима работы: on-line или off-line, в зависимости от доступа к интернету) и механизмы контроля их работы.
	+ Интеграция с учетной системой (Галактика ERP) в части управления продажами, управления договорами (отгрузки и платежи).
* Мерчендайзинг
	+ Автоматическое планирование графиков посещений по клиентам и контроль специалиста по мерчендайзигу.
	+ Работа с планограммами, контроль выкладки.
	+ Механизм анализа фактической выкладки на основании планограмм.
	+ Контроль работы специалиста по мерчендайзингу.
* Маркетинговая деятельность
	+ Планирование рекламных акций, отслеживание финансовых затрат.
	+ Контроль проведения рекламных акций.
	+ Оценка эффективности проведения рекламных акций.
	+ Товарная политика: работа с прайс-листами, расчет скидок и бонусов в зависимости от формата и группы клиента, объем закупок и своевременная оплата за продукцию.
	+ Мониторинг клиентов (Анкетирование).
	+ Ведение истории цен конкурентов.
	+ Процесс сервисных обращений по работе персонала, качеству продукта и т.д.
* Система отчетности включает в себя OLAP кубы:
	+ Реализация, дистрибуция, структура продаж – анализ объемов реализации продукции в натуральном и суммовом выражении, анализ структуры продаж.
	+ Мерчандайзинг – анализ работы мерчендайзеров, отслеживание в динамике ключевых показателей работы мерчендайзера.
	+ Дебиторская задолженность – отслеживание уровня дебиторской задолженности, а так же просроченной дебиторской задолженности.
	+ Остатки – анализ в динамике складских остатков продукции по всей компании.
	+ Динамика клиентской базы – анализ изменения активной клиентской базы компании.
	+ Динамика цен, динамика цен конкурентов – отслеживание динамики изменения цен компании и цен на продукцию конкурентов.
	+ ТОП-Линейка – анализ выполнения соблюдения топ-линейки (Топ-линейка – обязательный набор продукции, который должен присутствовать на полках торговых точках).

Бизнес-эффективность

Разработанное решение на платформе Microsoft Dynamics CRM позволило достигнуть следующих показателей:

* Эффективность работы сотрудников
* Процесс обработки заявок по клиентам сократился в два раза
* Повышение скорости обработки клиентской базы
* Моментальная оперативная отчетность для руководителей
* Увеличение объема продаж на 15 %
* Удовлетворенность клиентов
* Оптимизация расходов на маркетинговую деятельность

Разработка системы отчетности позволила сократить трудозатраты и время на получение всей необходимой информации для принятия управленческих решений. Появились новые аналитические разрезы, которые по новому позволяют взглянуть на результаты работы компании. В том, числе по результатам проекта были достигнуты следующее показатели:

* Формирование отчета по реализации (OLAP-куб «Реализация») - время на формирование отчета сократилось с 1,5 часов до нескольких секунд.
* Ввод данных и формирование динамики цен конкурентов (OLAP-куб «Динамика цен конкурентов») - время сократилось с двух-трех дней до 5-6 часов.
* Формирование структура продаж (OLAP-куб «Структура продаж») сократилось с 3-х часов до нескольких минут.
* Появилась возможность более оперативно отслеживать влияние различных факторов на продажи, например, появилась возможность ежедневно отслеживать эффективность влияния промо-акций на продажи компании.

**«Клиентоориентированность – основной показатель деятельности компании. Максимально оперативная работа, быстрое удовлетворение запросов потребителей – это факторы, которые способствуют росту лояльности Партнеров, а значит, являются целями Компании»**

***Чемеренко Евгения Юрьевна***

***Генеральный директор, ОАО «Золотые Луга»***

Перспективы

Перспективы дальнейшего развития решения:

* Развитие проекта мерчандайзинга - реализация функций мерчандайзинга на мобильных устройствах, контроля выкладки продукции, формирования заявок на выезде у клиентов, контроль остатков, мониторинг цен конкурентов)
* Тиражирование решения на все филиалы, запуск всех филиалов - Челябинск, Ноябрьск, Нижневартовск, Сургут, Тобольск, Ситниково, Ишим, Омск (более 200 рабочих мест)
* Система напоминаний и оповещений

**«Большой объем работы, масштабные задачи и амбициозные планы требуют повседневной автоматизации процессов – для любой современной Компании, которая идет в ногу со временем и динамично развивается, это просто жизненная позиция»**

***Чемеренко Евгения Юрьевна***

***Генеральный директор, ОАО «Золотые Луга»***

О партнере

**Регион:** Россия, Тюмень

**Наименование:** Консалтинговая компания «Бизнес и перспективы»

**Краткое описание:** Краткое описание: «Бизнес и перспективы» - консалтинговая компания (г. Тюмень). Основная сфера деятельности компании – предоставление услуг клиентам в области управленческого консалтинга и внедрения передовых систем автоматизации корпоративного управления с целью оптимизации бизнес-процессов и получения конкурентных преимуществ. Компания является сертифицированным партнером Microsoft с компетенцией по бизнес-решениям Microsoft Dynamics AX,  Microsoft Dynamics NAV, Microsoft Dynamics CRM.