



Управление взаимоотношениями с клиентами



Для клиентоориентированного бизнеса одним из важнейших направлений деятельности является комплекс мер по поддержке эффективного маркетинга, продаж и обслуживания заказчиков.

Для решения этой задачи требуются современные подходы и технологии, позволяющие на практике реализовать стратегию взаимодействия с клиентами, которая направлена на повышение продаж, оптимизацию маркетинговых процессов и улучшение качества обслуживания.

Консалтинговая группа «Борлас» предлагает комплексную систему мирового класса для эффективного управления взаимоотношениями с клиентами. Данная система основана на решениях Oracle Siebel CRM и отвечает запросам любой клиентоориентированной компании.

Спектр решений Oracle Siebel CRM от команды «Борлас»

Эксперты нашей компании разделяют решения Oracle Siebel CRM на две большие группы — горизонтальные и отраслевые.

- Горизонтальные решения (функциональные модули) несут в себе унифицированные инструменты для реализации всех возможных задач из рассматриваемой области, независимо от индустрии компании — SiebelSales, SiebelMarketing, SiebelCallCenter, SiebelService и прочие. Они позволяют компаниям выстраивать эффективные взаимоотношения с клиентами локально даже в условиях ограниченных бюджетов.
- Отраслевые (вертикальные) решения построены на базе горизонтальных с учётом особенностей и специфики конкретной индустрии. Данная группа решений основывается на лучших практиках ведения бизнеса, проверенных многолетним успешным опытом международных компаний.

Все решения Oracle Siebel CRM построены на едином хранилище данных и «бесшовно» интегрируются друг с другом, позволяя при необходимости наращивать функциональность системы.

Возможности команды «Борлас»

Специалисты «Борлас» оказывают следующие услуги в сфере внедрения приложений по управлению взаимоотношениями с клиентами:

- *Разработка и реализация стратегии работы с различными сегментами клиентской базы;*
- *Проведение комплексного бизнес-анализа с последующей реорганизацией бизнес-процессов;*
- *Унификация каналов взаимодействия с клиентами;*
- *Обеспечение индивидуального подхода к каждому заказчику;*
- *Внедрение лучших практик взаимоотношений с клиентами;*
- *Получение исчерпывающей информации по всем аспектам работы с клиентами.*

О системе Oracle Siebel CRM

В системе представлены более 20 готовых промышленных решений, адаптированных под особенности конкретных отраслей, позволяющих минимизировать стоимость проекта внедрения при большом масштабе автоматизации, ускорить возврат инвестиций и получение прибыли:

- По исследованиям GartnerGroup, Oracle Siebel CRM занимает лидирующую позицию в магическом квадрате Gartner уже 12 лет;
- По исследованиям ForresterResearch, Oracle Siebel CRM подтвердил свое безусловное лидерство по результатам сравнения 13 CRM-решений.

Примеры проектов «Борлас» по внедрению решений Oracle Siebel CRM

АО «Казхотелеком»

По результатам проекта достигнуты следующие результаты:

- увеличены скорость и качество обслуживания клиентов;
- автоматизирована работа специалистов по продажам и созданы условия для централизованного управления работой сотрудников;
- повышена степень удовлетворенности клиентов качеством услуг;
- повышена эффективность работы контактного центра за счёт предоставления операторам наиболее удобного интерфейса, позволяющего оперативно получать всю имеющуюся и необходимую информацию о клиенте и услугах;
- сокращена стоимость привлечения новых клиентов;
- обеспечен контроль за ведением сделок, процессов продаж и выполнением сервисных запросов;
- повышена эффективность работы менеджеров по продажам за счёт сокращения цикла продаж;
- реализована возможность получения исходных данных о взаимодействиях с клиентами для последующего анализа и статистической обработки.

АО «КазАгроФинанс»

- В CRM-системе централизована клиентская база, ведется вся история взаимодействия — от звонка до подачи кредитной заявки, её рассмотрения и реализации принятого решения. CRM-система интегрирована с используемой в компании системой ERP класса.

Нурлыбек Малелов,
председатель правления
«КазАгроФинанс»:

«Новая система позволит отслеживать работу персонала в части осуществления контроля над сроками выполнения работы, предоставлением оперативной отчётности, осуществлением мониторинга эффективности как отдельных подразделений, так и всей компании для проведения анализа и принятия управленческих решений»

О Консалтинговой группе «Борлас»:

«Борлас» — ведущая консалтинговая группа России и СНГ. Реализует комплексные проекты, направленные на повышение эффективности бизнеса предприятий и организаций. Обладает 20-летним опытом создания информационных систем, современных и эффективных технологий управления. Является ключевым партнёром ведущих мировых производителей корпоративного ПО и оборудования.

В портфолио консультантов «Борлас» — проекты создания CRM-систем в таких компаниях как «Тройка Диалог», «Ингосстрах», «Евразийский Банк», «Ренессанс Капитал», «БТА Банк», «КазАгроФинанс», «ОТП Банк», «Казхотелеком», ИД «Секрет фирмы», «Baker Tilly Kazakhstan» и другие.

www.borlas.ru

Тел.: +7 (495) 545-59-30

Факс: +7 (495) 545-59-31

E-mail: info@borlas.ru

Россия, 117105, Москва,
Новоданиловская наб., д. 4а

ООО «Группа Борлас»

