

Комплексная автоматизация бизнес-процессов на базе no-code платформы CRM



Глеб Погорелов

Директор по развитию продаж в малом бизнесе
и партнерских каналов, Сбер Бизнес Софт

О нас



- ✔ ИТ-сервисы для автоматизации бизнеса в области маркетинга, аналитики и продаж и сервисы на базе искусственного интеллекта.
- ✔ Внедряем готовые решения для быстрой встройки в ИТ-архитектуру компании.

10000+

Активных клиентов

в различных отраслях
бизнеса и госсектора

30+

ИИ разработчиков

с многолетним стажем и портфолио успешных
внутренних и внешних проектов



Аккредитованная
Министерством цифрового
развития ИТ-компания



Глубокая экспертиза для отраслей:

- ✔ Ритейл
- ✔ Жилая недвижимость
- ✔ FMCG
- ✔ Ком. недвижимость
- ✔ Фарма
- ✔ Производство



Высокая точность и технологии

- ▶ Big data, machine learning, ИИ
- ▶ Инфраструктура разработки, данные размещаются только на территории РФ
- ▶ No-code инструменты



Различные варианты представления решения

- ▶ Готовые SaaS сервисы
- ▶ Кастомизированные решения под ключ

No-code CRM-система как ключ к цифровой трансформации



На **50-90%** сокращается время разработки при использовании no-code инструментов**

визуальный интерфейс и готовые шаблоны

не нужен программист и знание кода

легкая настройка под специфику бизнеса

снижение затрат на разработку

быстрый старт инноваций

*no-code – без кода

**<https://www.redhat.com/rhdc/managed-files/mi-451-research-intelligent-process-automation-analyst-paper-f11434-201802.pdf>

Как no-code CRM ускоряет цифровую трансформацию



Ускоряет разработку и развертывание, а также стимулирует развитие инноваций



Способствует долгосрочной лояльности клиентов



Снижает затраты и способствует более рациональному распределению ресурсов

Перенесемся
в 2009 год

Пройденный путь внедрения CRM в Сбере



2009 - 2010

Все ЮЛ страны

Клиентская база



50 тыс.
пользователей



8.5 млн.
Звонков в год



20 ТБ
данных

Путь длиной 10 лет

- ▶ Кредиты и потенциальные клиенты
- ▶ Сегментация
- ▶ Лиды и обращения
- ▶ Каналы
- ▶ Контактный центр
- ▶ Автоматизация сквозных процессов
- ▶ AI & ML

Решение было признано лучшим внедрением Siebel в Европе (2011г)

2017

Задумались об импортозамещении

2020

Полная заморозка развития корпоративного CRM



Старт развития собственного продукта



Best Customer eXperience по версии Oracle (2019г)

2022. Компании столкнулись с
уходом
зарубежных сервисов
и поиском альтернативы



SberCRM
выходит на рынок

2021

Комплексное решение для достижения результатов



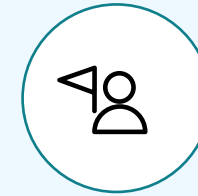
Обслуживание клиентов

- ▶ Сокращение времени обслуживания
- ▶ Уменьшение операционных расходов
- ▶ Повышение качества обслуживания



Продажи

- ▶ Улучшение показателей продаж
- ▶ Уменьшение времени окупаемости
- ▶ Увеличение лояльности



Маркетинг

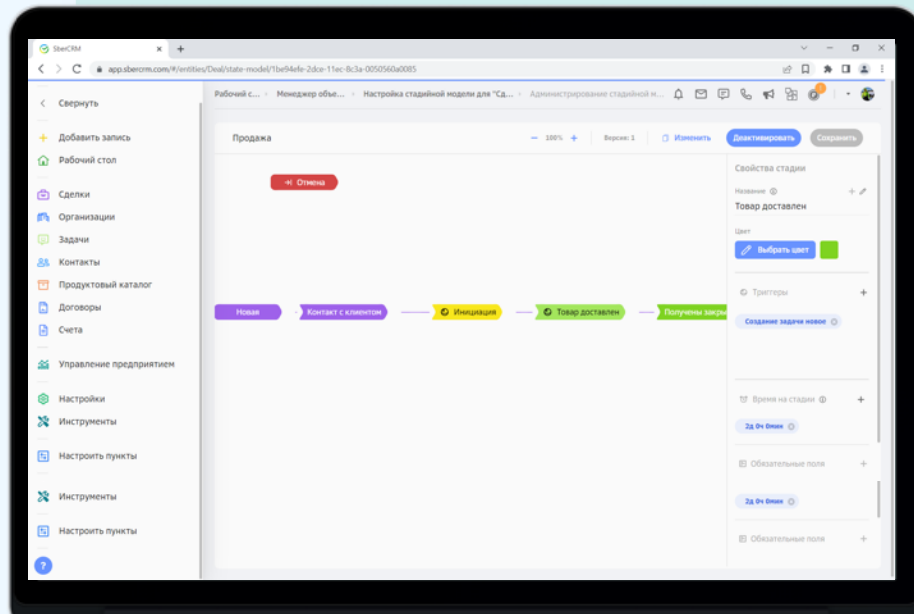
- ▶ Контроль маркетингового бюджета
- ▶ Увеличение дохода от кампаний
- ▶ Рост конверсии

Настройка бизнес-процессов без разработчиков



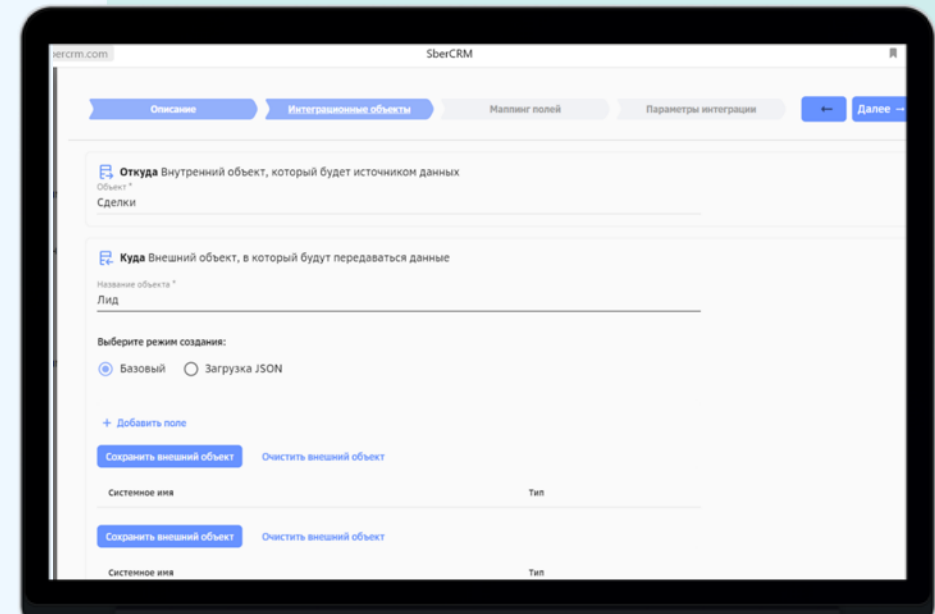
No-code конструктор

Настраивайте гибкую систему под задачи
вашего бизнеса — без навыков в ИТ и
разработке



Внешние интеграции

Интегрируйте систему
с нужными сервисами через
конструктор интеграций

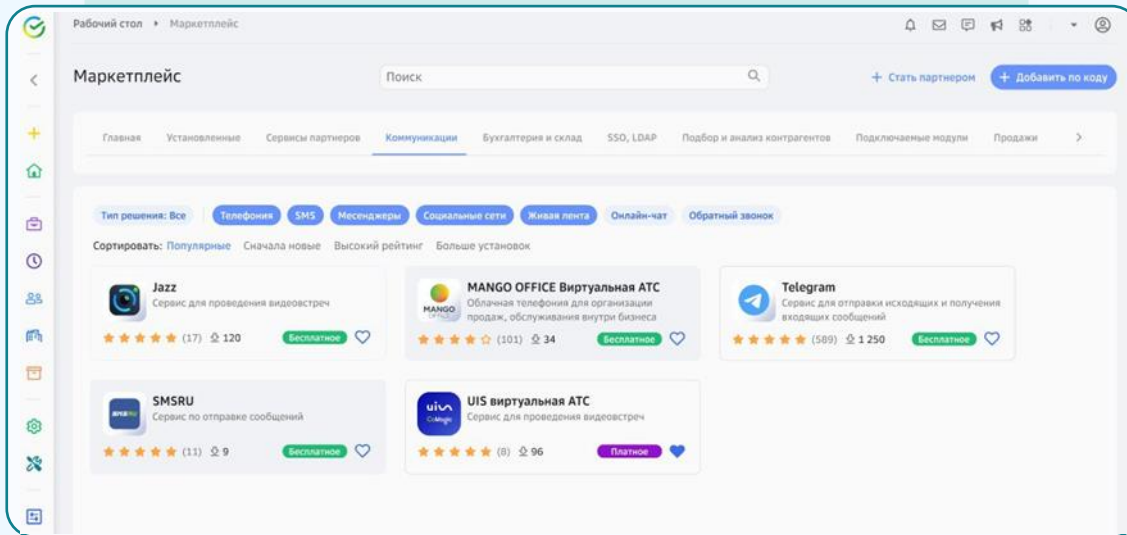


Единое окно для доступа к множеству сервисов



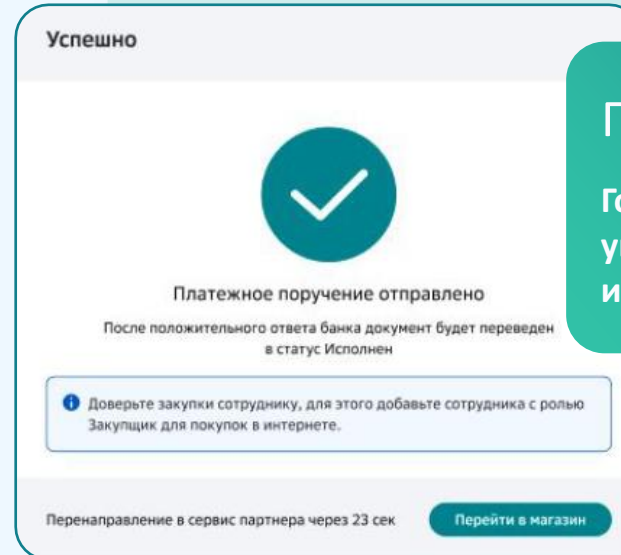
Встроенные сервисы Сбера и
партнеров

Маркетплейс для быстрого модульного
расширения сервисов



Интеграция финтех сервисов

Возможность оплаты, выставления счета,
отслеживание статуса оплаты



Продавец

Готово! Продавец получит уведомление об оплате и отгрузит товар.

Кейсы



Кейс.

Производство и реализация химической продукции

Проблемы

- ▶ Непрозрачная эффективность работы сотрудников отдела логистики
- ▶ Ошибки ведения номенклатуры различными подразделениями

Результат от внедрения SberCRM

- ▶ Автоматизирована работа отдела логистики
- ▶ Повысилась эффективность сотрудников за счет автоматического контроля исполнения задач
- ▶ Аналитика позволила руководству повысить точность принимаемых решений

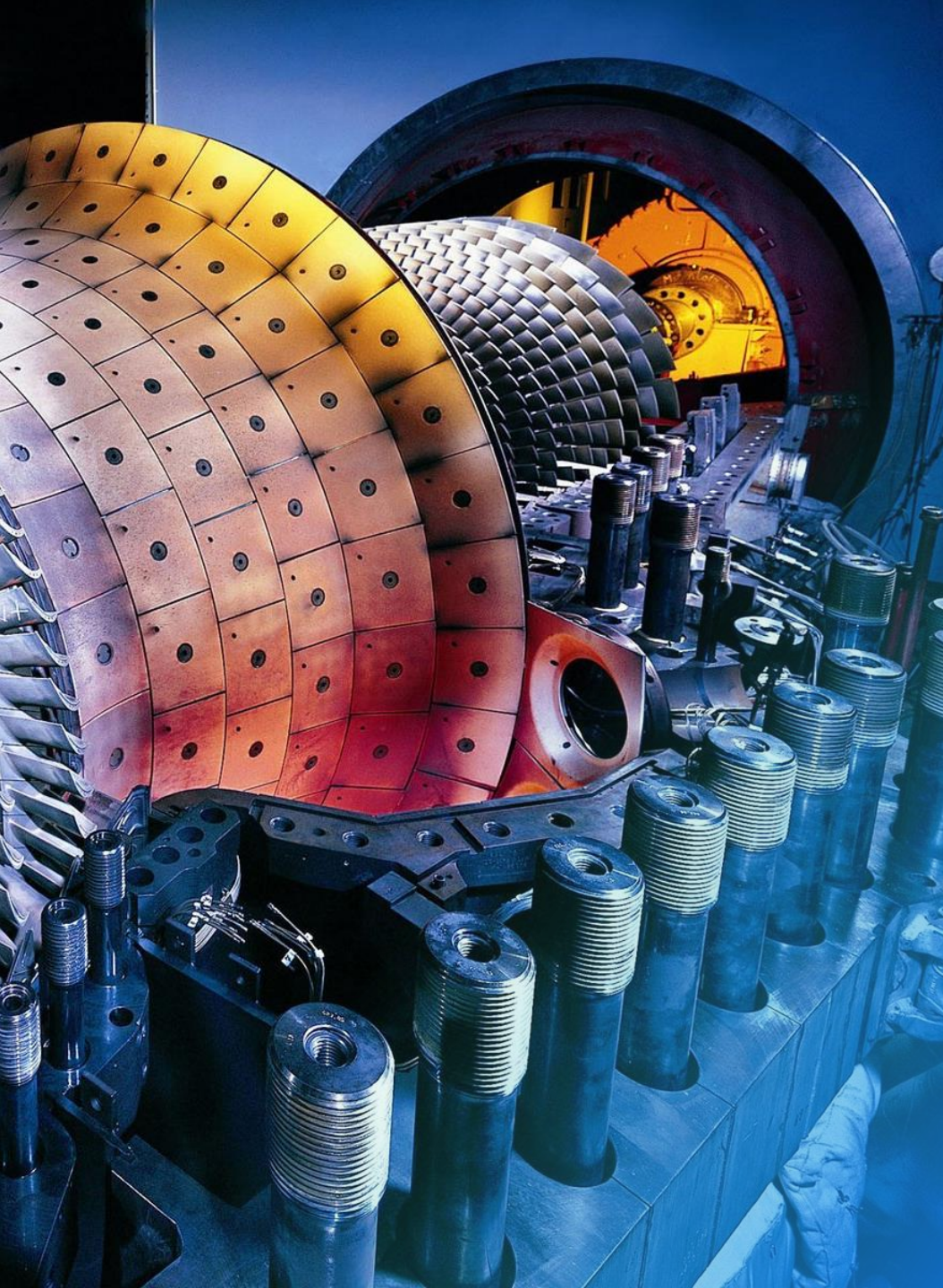
Кейс

Перепродажа строительных материалов.

Задача: учитывать поставщиков по закупаемым товарам.

Реализовано: при добавлении товара в Сделку есть возможность указать поставщика, закупочную цену, а также автоматически посчитать общую прибыль с продажи (цена продажи - цена закупки)





Кейс

Продажа пром оборудования

Задача:

Реализовать наглядный календарь поступлений на р/с по продажам.

Реализовано:

После отправки счёта покупателю, есть возможность в зависимости от договоренностей внести планируемые даты поступлений в общий календарь. Также настроены напоминания о контакте с клиентом в определённые даты для контроля. В результате компания имеет наглядное представление планируемых поступлений.

Кейс

Производство и продажа термопечей

Задача от клиента:

- ▶ Необходимо выделить и описать процессы компании. Настроить и автоматизировать следующие процессы: оптовые продажи, продажи через дилеров, снабжение, логистика и отгрузка. У заказчика была проблема в этих процессах внутри компании, важно было провести оптимизацию
- ▶ Настроить по техническому заданию SberCRM.
- ▶ Произвести интеграцию с 1С: счета, оплаты, отгрузки (двусторонняя интеграция через разработанный собственный интеграционный модуль SberCRM)

Результат от внедрения SberCRM

Внедрили и настроили систему.

Так же произведены настройки с переносом на мобильное приложение «Мой CRM».

Отзыв клиента: Система помогает видеть всю работу компании с разных ракурсов. Аналитические виджеты помогают отслеживать показатели компании, а так же эффективность работы сотрудников.



 SBER CRM



Кейс

Крупный холдинг

по производству промышленного вентиляционного оборудования



Задача:

- ▶ В одной из 5 компаний холдинга, было необходимо настроить работу следующих отделов: маркетинга и продвижения
- ▶ Отслеживать планы и суммы продаж сотрудников, их премиальную часть оплаты труда
- ▶ Так же учет внешних продаж с отслеживанием заказов которые приходят и вовремя обеспечивать их отправку в производство

Итог:

Наши Аналитики и интеграторы проанализировали все сильные и слабые стороны процессов, сформировали совместно с заказчиком оптимальный процесс работы каждого отдела (частично процессы объединялись)

Были настроены автоматизации таким образом, что при ведении работы сотрудником, стадии передвигаются автоматически.

Так же работает автоматический сборщик заказов с почты, что очень удобно для нас. Подключили telegram-bot для общения с заказчиками.

Отзыв клиента: У команды Интеграторов SberCRM получилось учесть все пожелания и мы получили еще «одного сотрудника» в виде SberCRM, который всегда помогает нашему бизнесу.



Все

регионы России

+

более **1000**

партнеров

+

80 тыс.

регистраций
в сервисе

Спасибо
за внимание!



Глеб Погорелов

Директор по развитию продаж в малом бизнесе
и партнерских каналов, Сбер Бизнес Софт

gvlapogorelov@sberbank.ru