

Система управления взаимодействием с клиентами – CRM настройка на базе Lotsia PDM Plus

Александр Зайцев

Выбор системы...

Итак, что же такое CRM в нашем понимании? Что скрывается за таким таинственным названием как 'Customer Relationship Management System'? На самом деле все довольно просто - это Клиенты, Клиенты и еще раз Клиенты - их история, история наших взаимоотношений, история рассылок, приглашений, запросов, заказов и многое-многое другое. Вообще все необходимое, для того чтобы клиент, любой клиент в общении с нами чувствовал себя человеком, человеком с большой буквы, согласитесь приятно обратиться в компанию, где тебя знают, любят, уважают.

С необходимостью наличия систем подобного класса рано или поздно сталкивается каждая компания, работающая в нашем сегменте рынка. Мы также не были исключением, и с увеличением роста числа клиентов работать старыми, традиционными, методами становилось просто неэффективно. Настало время определяться с CRM. Но что выбрать?

Многие разработчики предлагают свои решения – к сожалению, все они в той или иной степени либо узко специализированны и ограничены, либо чрезмерно всеобъемлющи, либо не ориентированы на российскую действительность. Кроме того, являясь в большинстве своем *коробочными* продуктами – каждое из них предполагает - единовременный перевод всех работ компании или их части, сразу и безоговорочно в новую среду. Мы не могли себе этого позволить. Понятно, что у компаний нашего профиля все вроде одинаково – наверно, но что у нас было и есть – так это отработанные и эффективные схемы работы с клиентами, эффективное и проверенное ПО окружения. Сломать все это в один момент ради самой совершенной готовой системы наверно было бы неверно.

Все же, попробуем понять - что же такое CRM? Из чего она состоит? на чем построена? – конечно же, в основе основ систем такого класса всегда база данных, все остальное не более чем некая надстройка с теми или иными возможностями и привлекательный пользовательский интерфейс, вот собственно и все. Как мы выяснили - готовые решения, для нас, к сожалению, не подходят – не разрабатывать же все с нуля? – нет - огромная потеря времени и неясный результат. Необходимо было найти систему, профессионально работающую с базами данных, которая позволила бы нам плавно, с минимальными потерями заместить устаревшие методы работы с информацией – новыми. Просто поменять инструмент на более совершенный - не меняя при этом сути самих работ. Причем инструмент должен быть надежным, гибким, простым, легким в эксплуатации иметь достаточный функционал для быстрого старта, возможности расширения и т.д. и т.п. В итоге - выбор пал на Lotsia PDM Plus.

Не будем останавливаться на возможностях самой Lotsia PDM Plus, они достаточно широко известны, отметим только, что представленный базовый функционал с избытком перекрыл все наши текущие потребности.

Первые шаги...

Система выбрана, но тут же встал следующий вопрос - как с ней работать? С чего начать? Интерфейс совершенно незнакомый и непонятный – доступный только администраторам прошедшим обучение, нам же необходимо было внедрить ее повсеместно, переведя на работу в ней большинство сотрудников компании. К сожалению

или к счастью наши сотрудники, являясь высококлассными специалистами в своих предметных областях, не смогли бы позволить себе такую роскошь как дополнительно к основной работе начать разбираться еще и в этом. Поэтому встал вопрос о необходимости в дополнительной адаптации системы, т.е. создании специализированной настройки (интерфейса), на основе базового функционала, для обеспечения интуитивно понятной работы как для отдельно взятого пользователя, так и для всего коллектива компании в целом. К счастью, Lotsia PDM Plus позволила решить данную задачу - с легкостью. Казалось бы, зачем все так сложно - наша настройка функционирует на Lotsia PDM Plus, которая в свою очередь оперирует с базой данных, но в этом все-таки есть свой тайный смысл. В результате наложения всех уровней - конечный пользователь сразу получает возможность работать с достаточно тяжелым профессиональным инструментом - мгновенно решая свои задачи и абсолютно не задумываясь о том - как это все реализовано? и что там внутри.

Итак, что мы сделали сначала, и это был самый сложный этап, - применив основные понятия ООП, мы формализовали и создали в системе все модели наших объектов (клиентов, сотрудников, запросов, заказов, документов и т.д.), наделив их свойствами, методами, формами и связями. Т.е. создали структуру данных - что само по себе явилось необходимым и достаточным условием для начала работ. Всё это - средствами системы. Вы, наверное, скажите – методы, значит, без программирования не обошлось, да вы будете правы, но лишь отчасти - встроенный макроязык, вкупе с визуальными редакторами Workflow и отчетов, позволяют провести все подготовительные работы администратору любого уровня, даже имеющему весьма отдаленное представление о программировании. Еще раз повторяю, единственное, что действительно необходимо на начальном этапе - так это четкое понимание структуры данных и бизнес процессов характерных только для вашего предприятия, что в свою очередь является гарантией успешного внедрения системы – больше никаких серьезных препятствий на своем пути вы не встретите.

Подготовительные работы проведены. И снова вопрос – что делать с ранее накопленной информацией существовавшей до этого момента? Причем информацией, имеющей достаточный объем, находящийся в совершенно разных источниках, как объединить все это и перевести в систему? В данной нетривиальной ситуации Lotsia PDM Plus снова оказалась на высоте - предложив широчайшие возможности импорта разноплановой информации простыми и понятными методами. Благодаря этому, затратив минимум усилий, мы смогли сразу же наполнить нашу базу, в рамках нашей же структуры, огромным количеством опять же наших данных уже готовых к работе.

Все это вместе взятое - позволило нам создать свою настройку и начать совместную работу. Не подумайте, что на этом все закончилось – конечно же, нет – пока мы создали главное - ядро системы, своей системы, которое наращиваем и по сей день.

Внедрение...

Пожалуй, самый интересный вопрос - как внедрить систему и при этом ничего не разрушить, как одним неловким движением не остановить работу целой компании, как не затянуть сроки внедрения до недопустимых пределов? И, наконец, как сделать так – чтобы все всех устроило? Все эти и множество других вопросов заставили нас задуматься о вечном... Но не все так плохо как казалось, и мы начали с малого. Так как база уже была наполнена, структура согласована – все, что осталось так это – просто привести наши данные в движение, заставить их работать на нас. Началась автоматизация отделов. Не сразу, постепенно, проводя многочисленные консультации, были воспроизведены (настроены) все необходимые бизнес процессы, незаметно вытеснившие в рамках системы все старые инструменты работы, неся с собой новые возможности и все прелести единого информационного пространства.

Что здесь важно? Начав внедрение снизу – привлечь внимание пользователей, показав им, что в системе работать удобнее, и не в пример легче, чем раньше, главное никакого насилия, только совместная проработка и поощрение первых приверженцев. Скажу сразу, именно на этом этапе многие пользователи приняли систему, и до сих пор относятся к ней лояльно. В общем, этап прошел с успехом не вызвав никаких видимых трудностей. Но сразу после этого мы столкнулись с новым противоречием. Ведь что мы получили? - единую систему - безусловно, но, все же лишь систему, состоящую из отдельных частей. Как заставить все это работать вместе, в рамках компании? И чем этот вариант лучше *коробочного* (настроенного) продукта – настал момент объединения. Т.е. принудительного перевода локально автоматизированных подразделений компании на совместную работу. Да система на 100% настроена под нас, но она разрознена, и без волевого решения на данном этапе – не обойтись, со всеми вытекающими отсюда последствиями.

Что важно здесь? Как оказалось – необходимо и достаточно выделить из всех процессов компании – всего один, общий, затрагивающий все подразделения сразу, после чего с одобрения ТОП менеджеров – объединить структуры. Для нас таким связующим звеном стали запросы (*обращения клиентов в компанию*) – т.е. обычный запрос клиента жаждущего общения с нами. Как оказалась, эта простая вещь требовала всесторонней проработки всеми подразделениями компании в той или иной мере, каждым со своей стороны. Что хочется сказать – порой достаточно малого, чтобы начать работать с большим. Таким образом, мы объединили все независимые структуры и завершили первый этап внедрения. Все шероховатости, возникшие на данном пути - ничто в сравнении с полученным результатом.

Все что было далее - уже не вызывало никаких противоречий поскольку каждый понимал что и зачем это нужно, продолжая работать, но незаметно для себя на совершенно ином, принципиально новом инструменте, и уже вместе со всеми своими коллегами.

ПО окружения...

Все мы с вами работаем давно и успешно, используя в своей работе годами проверенное программное обеспечение. Но как бы вы отнеслись к тому, если бы вам сказали – вот новый продукт, он заменит все остальные ваши разноплановые продукты – он лучше - потому что в нем есть все – давайте будем работать в нем. Думаю, мнения по данному вопросу – очень сильно разошлись бы. В конце концов, есть люди, профессионалы, специально обученные работе именно с целевыми программами, получающие за это деньги и никто их не убедит, что попытка объять необъятное в виде решения большого круга разноплановых задач одним разработчиком увенчается успехом. Также как и раньше мы не стали исключением в данном вопросе - да мы используем специализированное ПО окружения и не думаем его менять. Но вот в чем проблема – как обеспечить связь между центральной системой и ПО окружения? Опять же благодаря дружественному интерфейсу Lotsia PDM Plus мы имеем массу возможностей по решению и этой проблемы - двусторонняя интеграция практически с любым программным обеспечением, что незаменимо в нашей, повседневной работе.

Применительно к описываемой настройке мы активно используем интеграцию с офисными пакетами, почтовыми клиентами, средствами просмотра и т.д. и т.п. заметьте, что все это обеспечивается базовым функционалом. Конечно, стоит сказать что, для решения специализированных задач вполне возможно применение и альтернативных методов, например в виде встроенных в систему интерпретаторов Vb/JScript, либо внешняя работа через API, либо, что немаловажно, прямое обращение к данным через Transact-SQL. Именно благодаря открытому и хорошо документированному интерфейсу разработки мы, в своей работе, ни разу не столкнулись с проблемой интеграции, которую нельзя было бы решить методами доступными в системе.

Пример из жизни...

Далеко не все в нашей работе подчиняется законам формальной логики. Есть множество ситуаций, в которых она просто отсутствует, некоторая доля беспорядка в этом случае, иногда, даже идет на пользу дела. Как быть? если использовать жесткие, рамки WorkFlow не представляется целесообразным, а работать нужно? Оказывается, используя Lotsia PDM Plus можно легко обрабатывать и такие – неформальные ситуации. Рассмотрим это на примере одного многочисленных свободных бизнес процессов нашей CRM настройки под названием “Мероприятия по работе с клиентами / Семинары / Мастер Классы / Тест Драйвы”. Решение не использует Workflow, что впрочем, не исключает контроля исполнения и других привлекательных средств работы с информацией в рамках системы.

Итак – Мероприятия по работе с клиентами, поверьте, мы знаем о них все, но возможно кое-что нам все же неизвестно. Если в двух словах - есть клиенты желающие посетить мероприятие, есть множество средств работы с ними как с потенциальными участниками, есть человеческий фактор, который в большинстве своем может сделать ситуацию непредсказуемой. Что мы делаем в этом случае? Просто фиксируем несколько базовых операций (контрольных точек) в промежутках между которыми имеем полную свободу выбора в принятии решений - если что-то выйдет за рамки.

Если коротко, то - выглядит это следующим образом. (На примере Мастер Класса)
Регистрация нового клиента, с проверкой - действительно ли он – новый?

The screenshot displays the 'Registration of a new client' form in the Lotsia PDM Plus CRM system. The form is divided into several sections:

- Client Information:** Includes fields for 'Client Name' (Клиент 01), 'Address' (Адрес), 'Index' (1111111), 'Country' (Russian Federation), 'Region' (Moscow), and 'City' (Moscow).
- Contact Information:** Includes 'Phone' (123-45-67) and 'Email' (email@mail.ru).
- Source of Appearance:** Includes 'Marketplace' (Маркетплейс) and 'Source of appearance' (Источник возникновения) with a dropdown menu showing 'Contact with Seminars / Exhibitions'.
- Geographical Coverage:** Includes 'Juridical address' (Юридический адрес) and 'Factual address' (Фактический адрес) sections.
- Activities:** A list of activities (События) is shown, including 'AutoCAD Electrical 2008'.

Blue arrows highlight the 'Contact' section and the 'Factual address' section, indicating the focus of the registration process.

Формирование мероприятия на основе шаблона, с последующим набором на него лиц зарегистрированных в системе, дальнейшим произвольным выбором модели

взаимодействия с ними, автоматической генерацией внешних уведомлений, выпуском необходимых материалов по мероприятию, например - бейджей, заявок, проспектов, в общем - всего спектра раздаточных материалов и т.д. Ну и, конечно же, в финале – фиксацией запросов участников по результатам мероприятия

Выбор клиента Справка

Критерии поиска
%клиент%

Мастер Класс (PTD-01-30-001)

Лоция PDM 100 причин по которым...

Участник

Автокадов Иван Ичкамович

Контактная информация

Код 8(111) Населенный пункт г. Москва Страна Российская Федерация
 Телефон 123-45-67, 765-43-21 (м) Телефон 8-999-222-33-22 Район Центральный округ
 e-Mail email@mail.ru

о Клиенте

Бесплатный Мастер Класс

Лоция PDM 100 причин по которым...

Организатор

г. Москва Категория

Проживание Трансфер

Сертификация

Комментарии

РПК-Москва (2007.10.19) Лоция PDM 100 причин по которым... (г. Москва)

- Материалы мастер класса
- Докладчики
- Участники
- Автокадов Иван Ичкамович (Клиент 01)
- Воркфлов Степан Тридевич (Клиент 04)
- Инвенторова Валентина Цивиловна (Клиент 02)
- Элиас Светлана Максовна (Клиент 03)

Регистрация 19-10-2007

Приглашение 19-10-2007

Подтверждение 19-10-2007

участники

100,0% 68,7% 34,3%

67 46 23

Статус хотели пришли всего

Регистрация Приглашение

запросы

№	Клиент	ФИО	Статус	Дата
1	Клиент 01	Автокадов Иван Ичкамович		
2	Клиент 02	(-) Инвенторова Валентина Цивиловна	не приглашена	
3	Клиент 03	Элиас Светлана Максовна	не приглашена	
4	Клиент 04	Воркфлов Степан Тридевич	подтвердил	19.10.2007

Выборите... Справка

Тип запроса Запрос на консультацию

Предмет запроса (продукт разработка из базы) Программное обеспечение

Lotus PDM PLUS 4.12

Текст запроса (Описание) Количество

Очень хочу приобрести такой замечательный продукт

Анкета

Поскупка? да, хотел купить и внедрить Заложена в бюджет? да

Число мест? Более 10 Возможно внебюджетное приобретение? да

Фактическая дата запроса 19.10.2007 Продолжить?

В результате, придерживаясь принципов ООП и здравого смысла, мы совершенно четко, логически разделяя объекты, наследуя их свойства, объединяя их в произвольные структуры, используя различные уровни вложенности - получаем ИСТОРИЮ. Историю взаимодействия с клиентами, с однозначной идентификацией того или иного события, и, что очень важно, историю в виде информации пригодной для последующего анализа.

Другими словами если когда-либо, в дальнейшем, нам потребуется узнать что-то о конкретном человеке, зарегистрированном в системе - мы всегда сможем получить всеобъемлющие сведения о нем как с привязкой к его предприятию, так и, например, с

ООП применительно к модели



Несвязанные 'легкие' объекты.
Мгновенный анализ данных.

привязкой к конкретному мероприятию или к любой, какой угодно другой, внутренней структуре - где он был задействован. Все это вместе взятое, безусловно, дает нам весомые аргументы в принятии верных решений по организации дальнейших действий.

Что дальше?...

Прошло 1,5 года с того момента как мы впервые познакомились с продуктом. Год интенсивного внедрения, все остальное - эксплуатация. Что можно сказать по этому поводу? Сказать, что люди стали лучше? - наверно нет. Сказать, что кто-то не выдержал перевода работы на новый инструмент и ушел? - тоже нет. Сказать, что мы автоматизировали все, что только возможно - нет, пока еще не все. Но, то, что система уже в существующем виде объединила всех - ДА. То, что вскрылись многие, на первый взгляд несущественные, но на самом деле очень серьезные моменты, мешающие работе - безусловно, ДА. То, что многократно повысилось качество работы с клиентами, со всеми вытекающими отсюда последствиями - также ДА, и еще многое и многое ДА.



Lotsia PDM Plus с нашей CRM настройкой настолько бережно и нежно влилась в структуру нашей компании, наших филиалов, плавно скрашивая всевозможные острые углы и объединяя порой несовместимые вещи, что остается только надеяться на то, что и в будущем мы не разочаруемся в правильности сделанного нами выбора. И надежды эти выглядят вполне обоснованно.

В заключении отмечу, что - имея в своем распоряжении такой продукт как - Lotsia PDM Plus, вы можете полностью сконцентрироваться на решении Ваших, только Ваших уникальных, задач и быть совершенно уверенны в положительном результате - поскольку весь мир движется вместе с вами в том же самом направлении.

В этом собственно и заключается ответ на поставленный выше вопрос 'Что дальше?' - **Присоединяйтесь!...**

Получить подробные консультации по программному продукту Lotsia PDM Plus вы можете у специалистов 'Русской Промышленной Компании' (www.cad.ru)

Пройти обучение и получить сертификат по программному продукту Lotsia PDM Plus вы можете в 'Академии САПР и ГИС' (www.cadacademy.ru). Измените свое будущее вместе с учебным центром 'Русской Промышленной Компании'!

