

Метинвест первым в Украине запустил систему CRM для улучшения клиентского сервиса

Группа Метинвест первой в Украине запустила систему CRM сразу с двумя модулями – C4C и CPQ, которая позволяет повысить качество обслуживания клиентов.



Что такое CRM

Customer Relationship Management (CRM) – комплексное цифровое решение по управлению взаимоотношениями с клиентами.

Основная задача программного обеспечения CRM – автоматизировать стратегии взаимодействия с клиентами с фокусом на повышение уровня обслуживания клиентов, увеличение продаж и оптимизацию маркетинга.

Система базируется на инновационной облачной платформе SAP Sale Cloud и включает два модуля: клиентский (Cloud for customer, C4C) и ценовое предложение (Configure price quote, CPQ).

Первый модуль – это единое окно для управления продажами, в котором компания может взаимодействовать с клиентами и обмениваться информацией в режиме реального времени.

Второй модуль содержит единый онлайн-каталог продукции, в котором можно формировать индивидуальные заказы с учетом потребностей клиентов.

Где работает система

Первой компанией, в которой с конца 2019 года внедрена полная автоматизация продаж, стала Metinvest International. Она объединяет региональные представительства Группы Метинвест в странах Ближнего Востока и Северной Африки, Азии, а также Северной и Южной Америки.

В этом году внедрение системы CRM завершится в компании Метинвест-СМЦ, которая реализует продукцию в Украине и некоторых странах СНГ, и в торговых представительствах Метинвеста в Западной Европе.

Также до конца 2021 года планируется запустить в тестовом режиме онлайн-кабинет клиента. В перспективе Метинвест продолжит тиражирование системы на другие активы компании.

Сеть торговых представительств и сервисных центров Метинвеста охватывает почти 100 стран и обеспечивает около 7 тысяч клиентов высококачественными продукцией и сервисом. Компания располагает 45 офисами продаж в 22 странах мира.