

## Метінвест першим в Україні запустив систему CRM для покращення клієнтського сервісу

Група Метінвест першою в Україні запустила систему CRM відразу із двома модулями – C4C і CPQ, що дає змогу підвищити якість обслуговування клієнтів.



### Що таке CRM

Customer Relationship Management (CRM) – комплексне цифрове рішення з управління відносинами з клієнтами.

Основне завдання програмного забезпечення CRM – автоматизувати стратегії взаємодії з клієнтами з фокусом на підвищення рівня обслуговування клієнтів, збільшення продажів і оптимізацію маркетингу.

Система базується на інноваційній хмарній платформі SAP Sale Cloud і містить два модулі: клієнтський (Cloud for customer, C4C) і цінову пропозицію (Configure price quote, CPQ).

Перший модуль – це єдине вікно для управління продажами, в якому компанія може взаємодіяти з клієнтами й обмінюватися інформацією в режимі реального часу.

Другий модуль містить єдиний онлайн-каталог продукції, в якому можна формувати індивідуальні замовлення з урахуванням потреб клієнтів.

### Де працює система

Першою компанією, в якій із кінця 2019 року впроваджено повну автоматизацію продажів, стала Metinvest International. Вона об'єднує регіональні представництва Групи Метінвест у країнах Близького Сходу і Північної Африки, Азії, а також Північної і Південної Америки.

Цього року впровадження системи CRM завершиться у компанії Метінвест-СМЦ, яка реалізує продукцію в Україні та деяких країнах СНД, і в торговельних представництвах Метінвесту в Західній Європі.

Також до кінця 2021 року планується запустити в тестовому режимі онлайн-кабінет клієнта. Метінвест і надалі продовжить тиражування системи на інші активи компанії.

Мережа торговельних представництв і сервісних центрів Метінвесту охоплює майже 100 країн і забезпечує близько 7 тисяч клієнтів високоякісними продукцією та сервісом. Компаніє має 45 офісів продажів у 22 країнах світу.