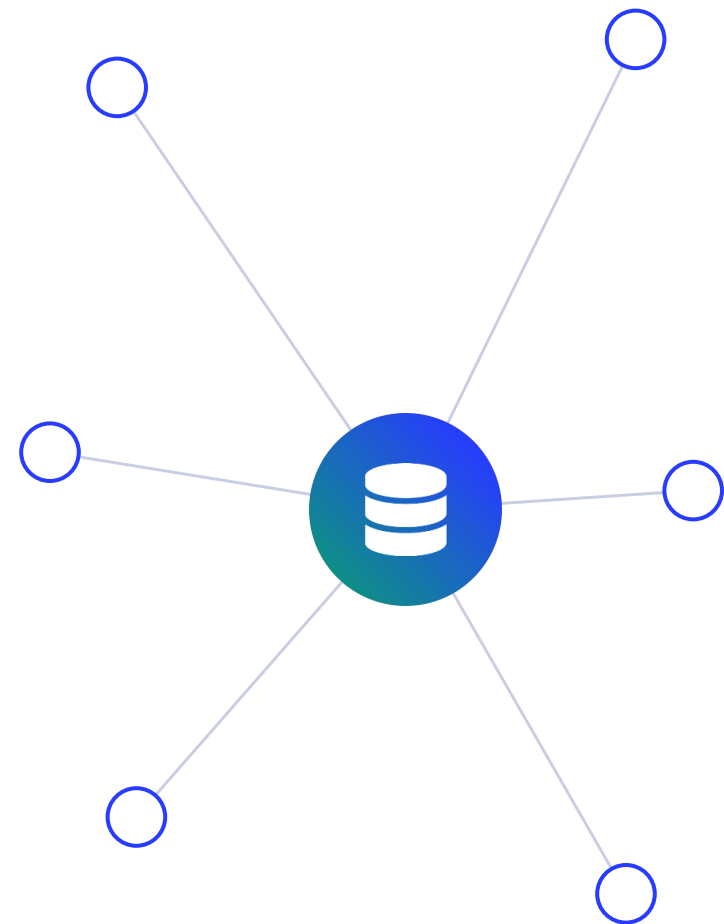


ПРОЕКТ РЕАЛИЗОВАН ПОД NDA

CRM-платформа для автоматизации B2B-взаимодействия в медицинской организации

Как превратить разрозненные данные, коммуникации и процессы
в единую систему управления корпоративными клиентами

Внедрение и развитие CRM на базе 1С-Битрикс24



Разрозненные данные — это риск для бизнеса

B2B-направление медицинской компании работает с большим количеством корпоративных клиентов, сотрудников, точек продаж, договоров, КП, визитов и финансовых событий.

На старте проекта эти данные хранились в разных системах, а менеджеры вели дела через Excel и почту.

Это значительно усложняло работу крупной компании и вызывало риски упустить важные контексты ведения клиентов.



Данные о клиентах распределены между несколькими системами



Коммуникации и история работы были разрознены



Процессы B2B-продаж требовали ручного контроля

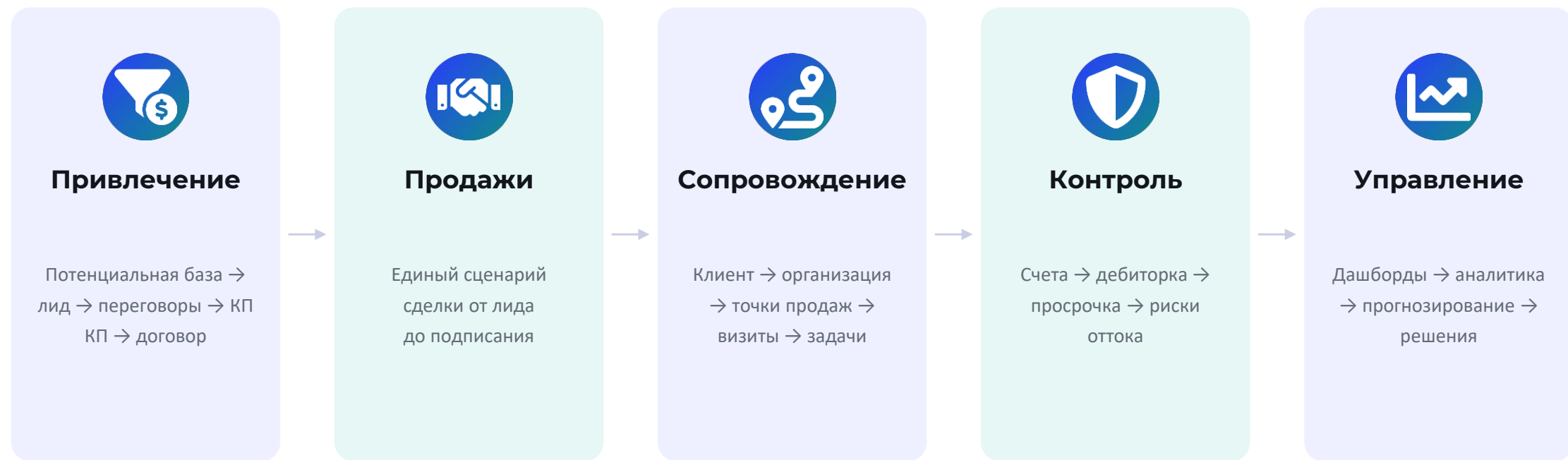


Руководителю сложно получить целостную картину

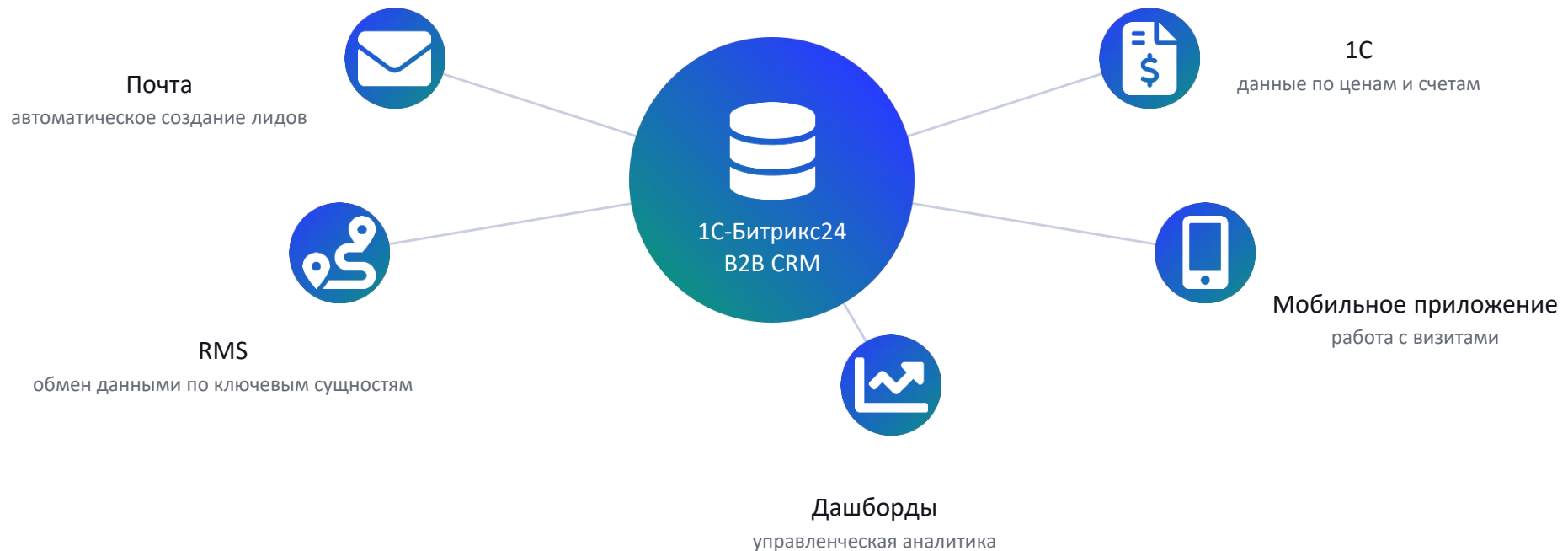
Нужно было не просто внедрить CRM, а собрать вокруг неё целостную модель работы с корпоративным клиентом

Единое цифровое пространство B2B-клиентов

Система объединяет пять контуров работы с клиентом: от первого контакта до управленческого решения



CRM — связующее звено между процессами



03 · ЧТО РАЗРАБОТАЛИ

От потенциального контакта до договора — единая воронка

Мы оцифровали стандартный путь клиента



CRM фиксирует не только результат, но и сам процесс движения клиента

Переходы между этапами частично автоматизированы: система сама переводит карточку после выполнения условий

Единая модель корпоративного клиента



RMS →
актуальные данные

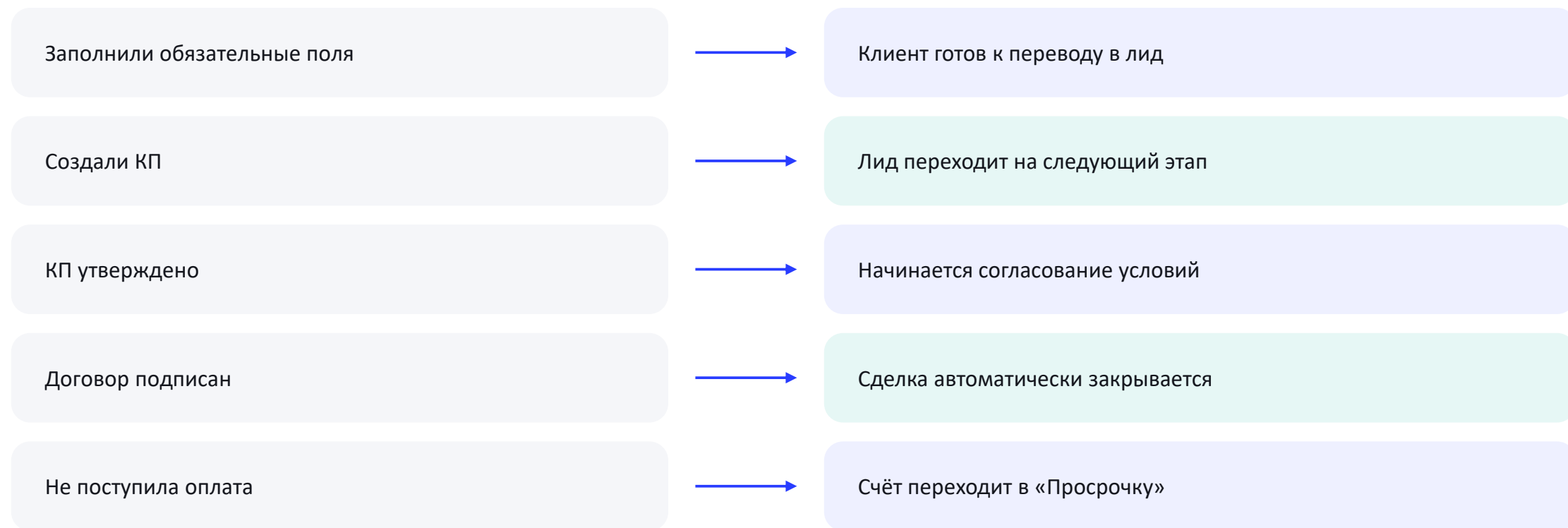


CRM содержит связанные сущности: точки продаж, договоры, счета, прайсы, чек-листы и другие смарт-процессы

04 · АВТОМАТИЗАЦИЯ

Автоматизация вместо ручного контроля

Система сама отслеживает ключевые события

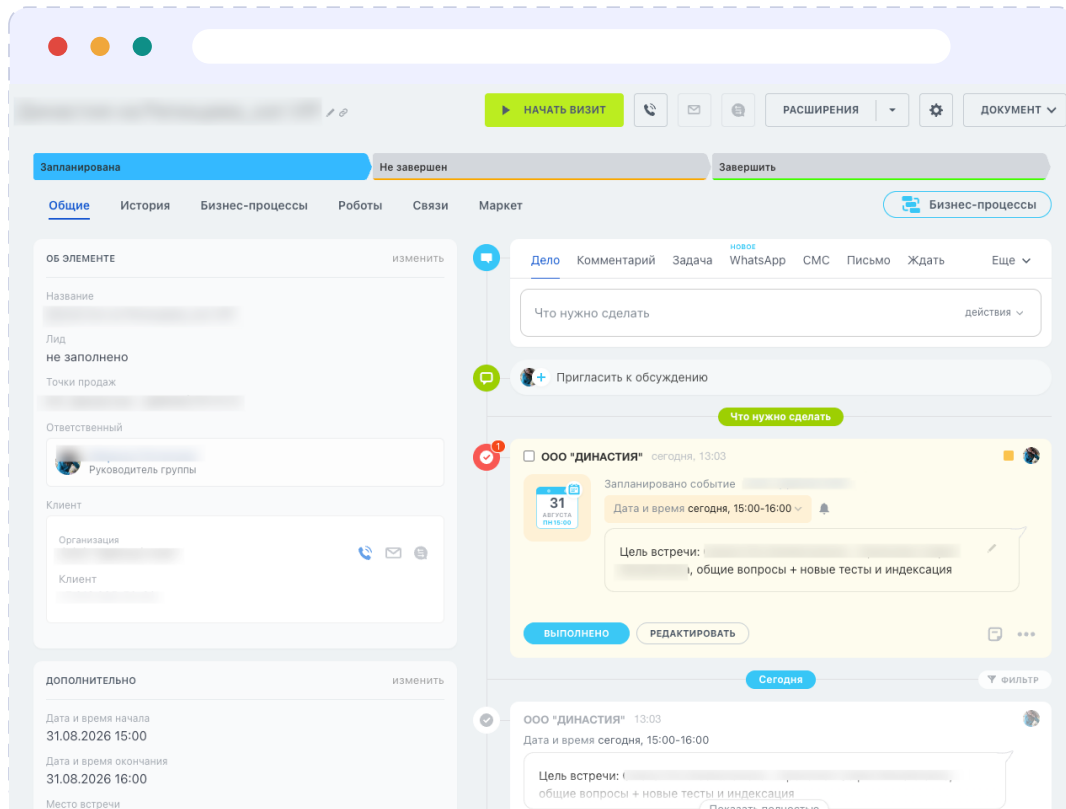


CRM контролирует процесс вместе с сотрудником, а не просто хранит данные

04 · АВТОМАТИЗАЦИЯ

Визиты: CRM вышла за пределы офиса

От планирования встречи до подтверждённого результата



1

Планирование визита

Менеджер назначает встречу и привязывает её к клиенту

2

Визит в приложении

Система фиксирует старт, время и геопозицию менеджера

3

Завершение и результат

Менеджер закрывает визит и фиксирует итог встречи

4

Данные в отчётах

Результат сразу доступен руководителю в CRM

Дополнительно система сопоставляет плановое и фактическое местоположение менеджера

Из CRM в систему принятия решений

Руководитель получает ответы на вопросы, которые раньше требовали ручного анализа



Откуда приходят лучшие лиды?

Анализ источников, субканалов, категорий, сегментов
и причин отказа



Насколько активна команда?

Индекс активности и вовлечённости сотрудников



Где лежит потенциал роста?

Анализ потенциальной базы и конкурентов

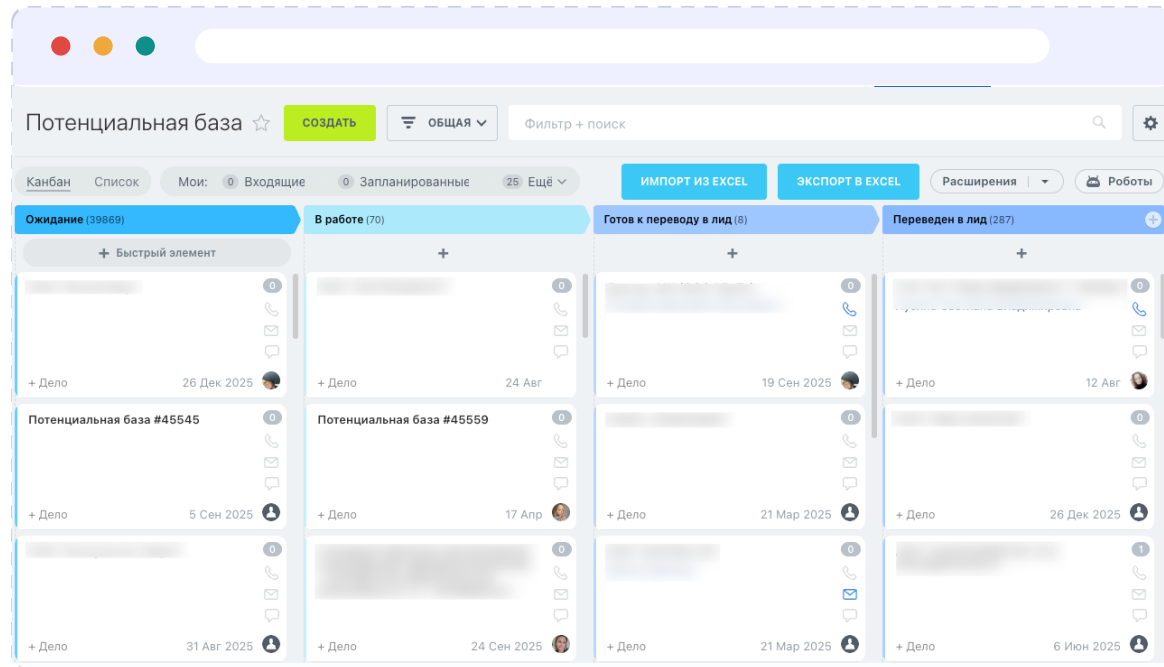


Где возникают риски?

Дебиторка → просрочка → снижение объёма → отток

Дашборды анализируют лидогенерацию, активность сотрудников, потенциальную базу и работу с текущими клиентами

Потенциальная база. CRM помогает найти возможности



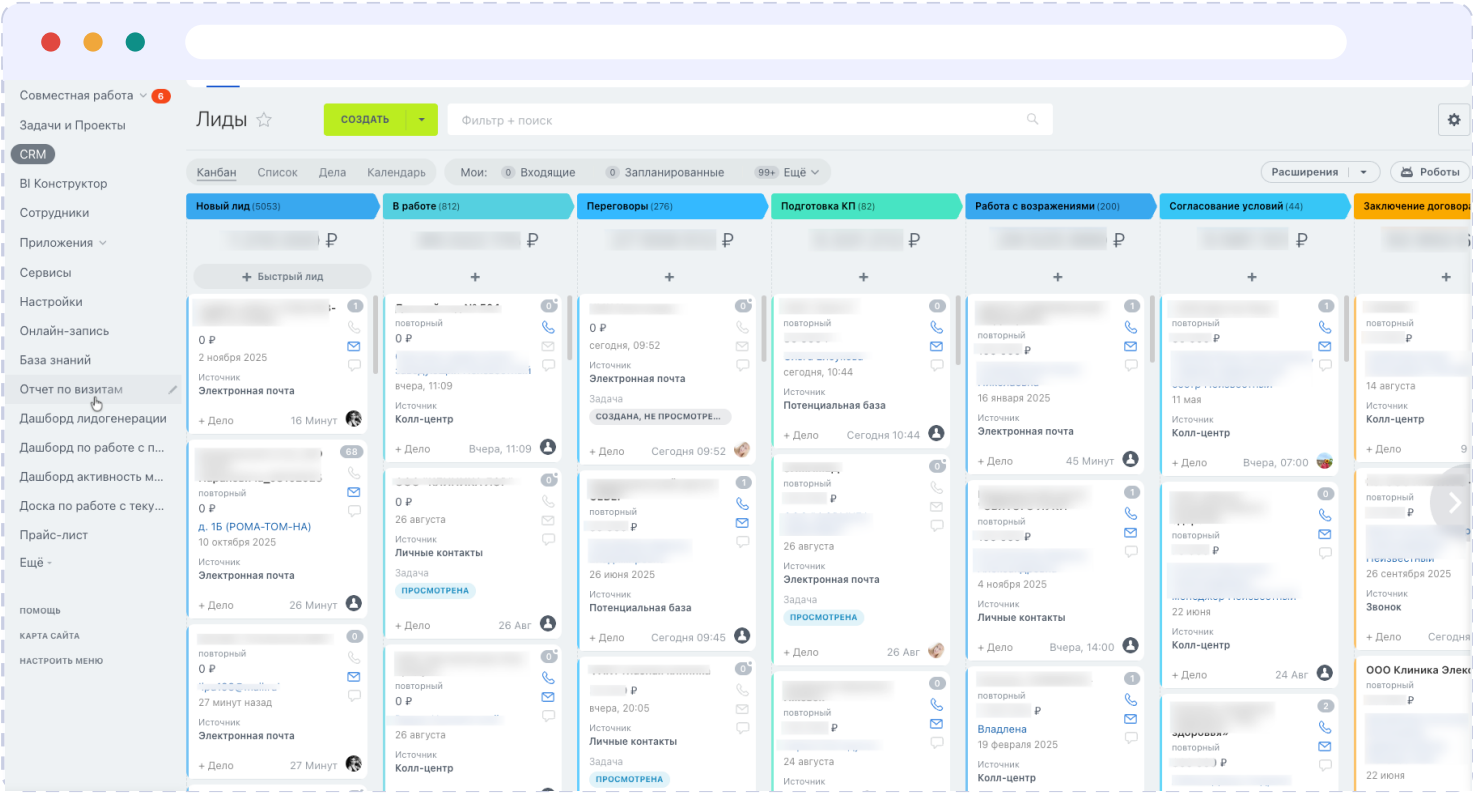
Система показывает не только «кого мы знаем», но и «где находится потенциал»

- Какие клиенты наиболее перспективны
- Где компания проигрывает конкурентам
- Какие категории дают максимальный потенциал
- Куда направить ресурсы менеджеров

Потенциал оценивается в рублях, а аналитика позволяет перераспределять ресурсы на перспективные типы клиентов

Контроль текущих клиентов: цифровая «панель состояния»

Руководитель видит полную картину по текущей базе на одном экране



- Клиенты
Организации и точки продаж
- Дебиторка
Выставленные счета
- Просрочка
Счета без оплаты
- События
Задачи и текущие дела
- Отток КК
Снижение активности

Что изменилось

БЫЛО		СТАЛО
☐ Разрозненные данные	→	☒ Единая база корпоративных клиентов
☐ Excel + почта + отдельные системы	→	☒ Единые процессы продаж
☐ Ручной контроль сделок	→	☒ Автоматизированные переходы
☐ Визиты вне системы	→	☒ Цифровое сопровождение клиентов
☐ Ограниченная прозрачность	→	☒ Управленческие дашборды и данные для принятия решений

Что получила компания



Единая база клиентов



Автоматизация
B2B-контура



Интеграция с RMS
и почтой



Управленческая
аналитика



Прозрачность



Управляемость



Скорость работы



Качество данных

Проект в развитии: говорить о цифрах ещё рано, но первые результаты уже есть и описаны выше.

100+

сотрудников обучены
работе с системой





**Когда CRM знает не только,
кто ваш клиент,
но и понимает,
что с ним происходит.**

Данные → процессы → контроль → решения

Единый цифровой контур B2B-взаимодействия · Проект под NDA