

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

Опыт внедрения Lotsia PDM Plus в «Русской Промышленной Компании»

Александр Зайцев

Что такое CRM? Что скрывается за таинственным названием Customer Relationship Management System? На самом деле все довольно просто — это клиенты, клиенты и еще раз клиенты. Их история, история взаимоотношений с ними, история рассылок, приглашений, запросов, заказов и многое-многое другое. В общем, все необходимое для того, чтобы любой клиент в общении с нами чувствовал себя Человеком. Согласитесь, приятно обратиться в компанию, где тебя знают, любят и уважают.

Необходимость в подобных системах рано или поздно возникает в любой компании, работающей в нашем сегменте рынка. Мы тоже не стали исключением — с увеличением числа клиентов рабо-

тать старыми, традиционными методами стало неэффективно. Пришло время определяться с CRM. Но что выбрать?

Свои решения предлагают многие разработчики — к сожа-

лению, все они либо узкоспециализированные и ограниченные, либо чрезмерно универсальные и не ориентированные на российскую действительность. Кроме того, являясь в большинстве своем коробочными продуктами, они предполагают мгновенный перевод всех проектов компании или их части в новую среду. Мы не могли себе этого позволить. Понятно, что у компаний нашего профиля все вроде бы одинаково, но что у нас было и есть — так это отработанные схемы работы с клиентами, эф-

Александр Зайцев

Ведущий инженер, «Русская Промышленная Компания».

фективное и проверенное временем ПО окружения. Мгновенно разрушить все это даже ради самой совершенной системы было бы неверно.

Попробуем разобраться, что же такое система CRM, из чего она состоит и на чем построена. Конечно, в основе систем такого класса лежит база данных, все остальное — не более

чем надстройка с теми или иными возможностями плюсов привлекательный пользовательский интерфейс. Как мы выяснили, готовые решения для нас, к сожалению, не подходят — но не разрабатывать же все с нуля? Это огромная потеря времени и неясный результат. Необходимо было найти систему, профессионально работающую с базами данных, которая позволила бы нам плавно и с минимальными потерями заменить 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. В итоге выбор был сделан в пользу Lotsia PDM Plus.

Подробно рассматривать возможности Lotsia PDM Plus мы не будем — они широко известны. Отметим лишь, что полученный базовый функционал с избытком удовлетворил все наши потребности.

Первые шаги

Система выбрана, но тут встал следующий вопрос: как с ней работать? С чего начинать? 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, но наши сотрудники, являясь высококлассными специалистами в своих предметных областях, не смогли позволить себе такую роскошь, как дополнительно в основной работе разбираться в новой системе. Поэтому встал вопрос о необходимости дополнительной адаптации системы, то есть создании специализированной надстройки (интерфейса) на основе базового функционала для обеспечения интуитивно понятной работы как для отдельных пользователей, так и для всего коллектива компании.

К счастью, Lotsia PDM Plus позволила решить данную задачу с легкостью. Казалось бы, зачем такие сложности: наша надстройка функционирует на Lotsia PDM Plus, которая, в свою очередь, оперирует с базой данных. Но смысл в этом все-таки есть: 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 объектно-ориентированного программирования (ОП), 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, то есть создали структуру данных, что само по себе было необходимым и достаточным условием для начала работ. Всё это было выполнено средствами системы. Вы, наверное, скажете, что раз методы, значит, без программирования не обошлось, и будете правы, но лишь отчасти: встроенный макроязык вкупе с визуальными редакторами Workflow и отчетов позволяет провести все подготовительные работы администратору любого уровня, даже имеющему весьма отдаленное представление о программировании. Еще раз повторюсь: единственное, что действительно необходимо на начальном этапе, — 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, причем имеющей достаточный объем и находящейся в совершенно разных ис-

точниках? Как объединить ее 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 базу в рамках нашей структуры огромным количеством собственных данных, уже готовых к работе.

Все это вместе взятое позволило нам создать собственную настройку и начать совместную работу. Не подумайте, что на этом все закончилось — конечно же, нет. Пока мы создали главное — ядро 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 всё всех устроило? Все эти и множество других вопросов заставили нас задуматься о вечном...

Поскольку база уже была наполнена, а структура согласована, все, что оставалось сделать, это просто привести данные в движение, заставить их работать на нас. Началась автоматизация отделов. Постепенно, с многочисленными консультациями, были воспроизведены (настроены) все необходимые бизнес-процессы, незаметно вытеснившие в рамках системы все старые инструменты работы и привнесшие 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. Именно на этом этапе многие пользователи приняли систему и до сих пор

относятся к ней лояльно. В общем, этап прошел успешно, не вызвав никаких видимых трудностей.

Но сразу после этого мы столкнулись с новым противоречием. 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, то есть 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.

Что здесь важно? Как оказалось, необходимо и достаточно выделить из всех процессов компании один общий, затрагивающий все подразделения сразу, после чего с одобрения топ-менеджеров объединить структуры. Для нас таким связующим звеном стали запросы клиентов, поскольку они требуют всесторонней проработки всеми подразделениями компании.

Таким образом, мы объединили все независимые структуры и завершили первый этап внедрения. Все шероховатости, возникшие на данном пути, — ничто по сравнению с полученным результатом.

Все, что было дальше, уже не вызывало никаких противоречий, поскольку все понимали, что и для чего нужно. Каждый продолжал работать, но незаметно для себя на совершенно ином, принципиально новом инструменте и уже вместе со всеми коллегами.

ПО окружения

Все мы с вами давно и успешно работаем, используя проверенное временем программное обеспечение. Но какова была бы ваша реакция, если бы вам в один прекрасный день сказали: «Вот новый продукт. Он заменит все остальные ваши разноплановые продукты. Он лучше, потому что в нем есть всё. Давайте будем работать в нем?»?

Думаю, что мнения по данному вопросу очень сильно разошлись бы. В конце концов, есть профессионалы, специально обученные работе именно с целевыми программами и получающие за это деньги, и никто их не убедит, что попытка объять необъятное в виде решения большого круга разноплановых задач одним разработчиком увенчается успехом. И мы не стали исключением в данном вопросе. Да, мы использовали специализированное ПО окружения и не хотели 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 для решения этой проблемы — возможна двусторонняя интеграция практически с любым программным обеспечением, что очень важно в нашей повседневной работе.

Применительно к описываемой настройке мы активно используем интеграцию с офисны-

ми пакетами, почтовыми клиентами, средствами просмотра и т.д. Заметьте, что все это обеспечивается базовым функционалом. Для решения специализированных задач, конечно, 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 всё в нашей работе подчиняется законам логики. Иногда беспорядок даже идет на пользу. Как быть, если применять жесткие рамки Workflow нецелесообразно, а работать нужно? Оказывается, с помощью Lotsia PDM Plus можно легко об-



Рис. 1. Процесс регистрации нового клиента

рабатывать и такие неформальные ситуации. Рассмотрим это на примере одного из 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. Мы знаем о них все, но, возможно, кое-что нам все-таки не известно. В двух словах: есть клиенты, желающие посетить мероприятие, есть множество средств работы с ними как с потенциальными участниками, есть человеческий фактор, который 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 вкратце, то схема выглядит следующим образом (на примере мастер-класса):

1. Регистрация нового клиента (рис. 1) с проверкой того факта, действительно ли он новый.

2. 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 бэджей, заявок, проспектов — в общем, всего спектра раздаточных материалов и т.п. Ну и, конечно же, в финале — фиксация запро-

сов участников по результатам мероприятия (рис. 2).

В результате, придерживаясь принципов ООП и здравого смысла, мы совершенно четко, логически разделяя объекты, наследуя их свойства, объединяя их в произвольные структуры и 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, то мы всегда сможем получить всеобъемлющие сведения о нем как с привязкой к его предприятию, так и, например, с привязкой к конкретному мероприятию или к любой, какой угодно другой внутренней структуре, где он был задействован. Все это вместе взятое, безусловно, предоставляет нам весомые аргументы для принятия верных решений по организации дальнейших действий (рис. 3).

Что дальше?

Прошло полтора года с того момента, как мы впервые познакомились с продуктом. Год шло



Рис. 3. Структура привязки клиентов базы



Рис. 4. Единое информационное пространство

его интенсивное внедрение, все остальное — эксплуатация. Что можно сказать по этому поводу? Что люди стали лучше? Наверное, нет. 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. То, что многократно повысилось качество работы с клиентами со всеми вытекающими отсюда последствиями — тоже да. И еще много-много «да».

Lotosia PDM Plus с нашей CRM-настройкой незаметно влилась в структуру нашей компании, наших филиалов, скрадывая всевозможные острые углы и объединяя порой несовместимые вещи (рис. 4). Остается только надеяться, что и в будущем мы не разочаруемся в правильности сделанного нами вы-

бора. И надежды эти выглядят вполне обоснованно.

В заключение отметим, что, имея в своем распоряжении такой продукт, как Lotosia PDM Plus, вы можете полностью сконцентрироваться на решении ваших уникальных задач и при этом быть совершенно уверенными 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 упомянутым в статье программным продуктам вы можете у специалистов «Русской Промышленной Компании» (www.cad.ru).

Для того чтобы изучить упомянутые в статье программные продукты в полном объеме, предлагаем пройти обучение и получить сертификат в Академии САПР и ГИС. Измените свое будущее вместе с учебным центром «Русской Промышленной Компании»!



Рис. 2. Запросы участников