КИТ СИЛА В КИТЕ

ТЗ от результата

CRM, ERP и BI для отдела продаж

Как трейдинговый дивизион Акрон Холдинга перевёл продажи металлопроката с Excel на данные

−50 ч в неделю

Трейдинговый дивизион · апрель 2024 — ноябрь 2025

−50 ч

в неделю ручной работы снято с отдела продаж

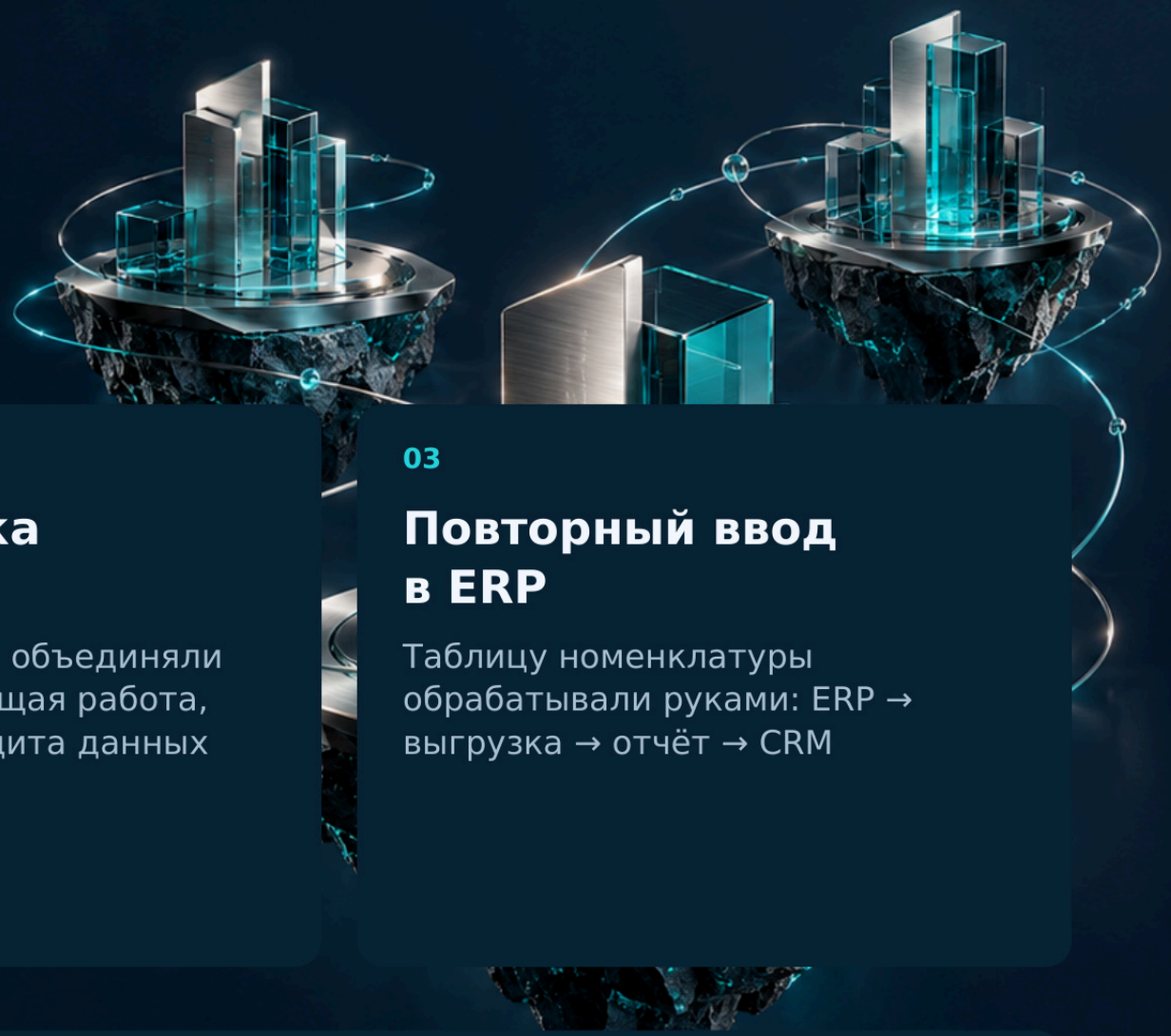
1 час в день у каждого из 10 менеджеров: больше не нужно искать данные в ERP, выгружать, переносить в Excel и сводить

Отчёты и КП собираются из CRM и ERP автоматически.



БЫЛО

Продажи жили в трёх несвязанных контурах



01

Excel у каждого менеджера

Ежедневный отчёт вручную. Только «перспективные» заявки, причины отказов не записаны

02

Ручная сводка

Файлы менеджеров объединяли вручную: дублирующая работа, ошибки, слабая защита данных

03

Повторный ввод в ERP

Таблицу номенклатуры обрабатывали руками: ERP → выгрузка → отчёт → CRM

Итог: руководство видело факт отгрузок, а не спрос — и не могло выбирать рынки и номенклатуру по данным.

МЕТОД

ТЗ писал бизнес — начиная с результата

ШАГ 1

Что нужно бизнесу

Выход на новые рынки

ШАГ 2

За счёт чего

Объективный спрос рынка

ШАГ 3

Какие данные

Каждая заявка с параметрами спроса

ШАГ 4

Как в системе

Поля заявки в CRM → сегменты рынков в BI

Автор ТЗ — руководитель отдела маркетинга дивизиона. Так расписаны все цели: рынки, номенклатура, скорость реакции, прозрачность работы менеджеров, сохранность базы.

Ни одного поля «на всякий случай»

Каждое поле в CRM отвечает на управленческий вопрос.

РЕШЕНИЕ

Три системы в одной связке



01

CRM

Работа менеджера

Все заявки и сделки. КП, ГОСТы и история компании — автоматически. Причина отказа обязательна.

Спецификация одной кнопкой →

02

ERP

Документы и факт

Спецификации, отгрузочные документы, факт продаж в тоннах и деньгах.

Данные CRM и ERP →

03

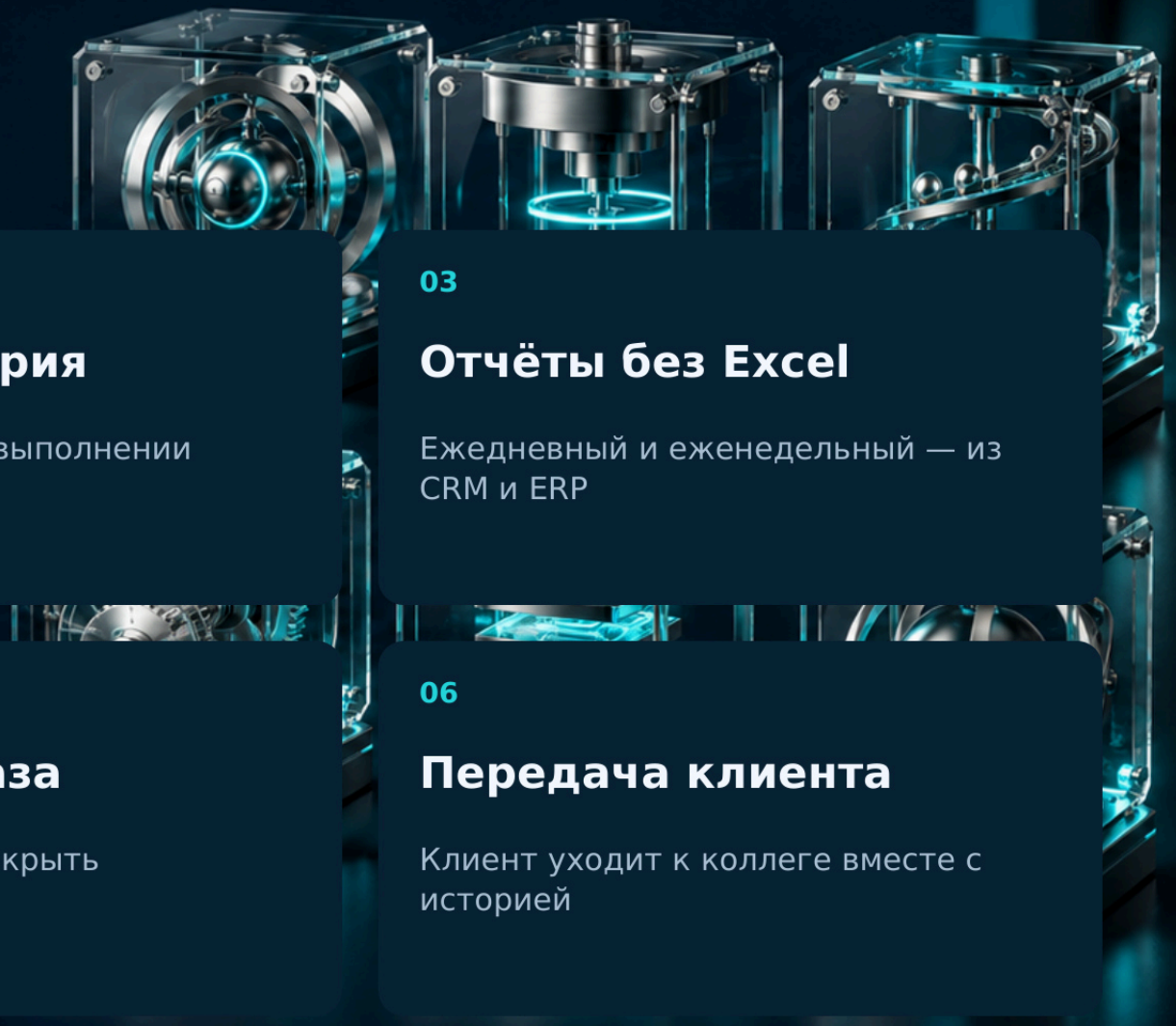
BI

Решения

6 дашбордов. Обновление 2 раза в день без участия контроллинга.

Интеграцию спроектировали ещё на этапе ТЗ: часть задач без связки систем не решается. Внедрение и интеграция — Команда ИТ.

Рутину забрала система



01

КП за 5 минут

Цены и позиции считаются сами, файл в Excel и Word

02

ГОСТы и история

Подставляются при выполнении условий сделки

03

Отчёты без Excel

Ежедневный и еженедельный — из CRM и ERP

04

План продаж в CRM

Сверяется с фактом из ERP на дашборде

05

Причина отказа

Без неё сделку не закрыть

06

Передача клиента

Клиент уходит к коллеге вместе с историей

ПРОЗРАЧНОСТЬ

6 дашбордов вместо сводных таблиц

Дебиторка

Просрочка свыше 90 дней — красным

Маржинальность

По каждой сделке

Финрезультат

Обновление 2 раза в день

Спрос

По маркам стали и типам проката

Клиентская база

Активные, «спящие», заброшенные

Менеджеры

Сделки, суммы, воронки, статусы



Иллюстрация схематичная, без реальных данных

РЕЗУЛЬТАТ

Было → стало



Показатель	Было	Стало
Ручная работа с данными	Выгрузки из ERP, Excel, сводки	−1 ч в день на менеджера
Коммерческое предложение	Ручной расчёт и заполнение	5 минут, автоматически
Финансовые показатели	Ручная сводка	2 раза в день, без контроллинга
Спецификация в ERP	Повторный ввод	Одна кнопка
Учёт спроса	Только «перспективные» заявки	Все заявки и причины отказов
Работа менеджеров	В личных Excel-файлах	Сделки, суммы, воронки на дашбордах
Уход менеджера	Риск потерять клиентов	История сохраняется

Отдел продаж регионального предприятия · 10 менеджеров

ВЫСВОБОЖДЕНО ЗА ГОД

≈2 500 ч

Больше одной полной ставки

Столько времени менеджеры больше не тратят на ручную работу



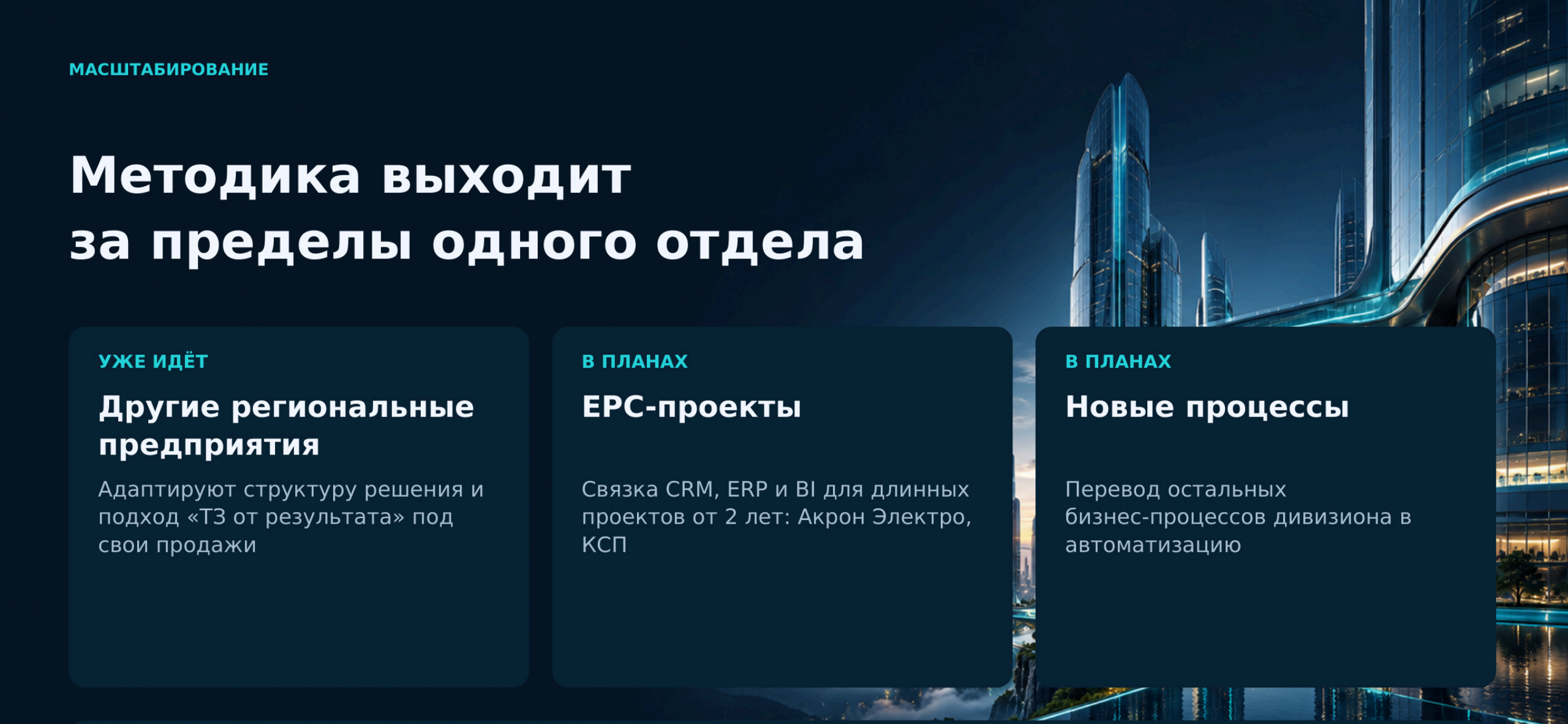
Расчёт: 50 ч в неделю × ~50 рабочих недель.
Высвобожденное время, а не сокращение фонда оплаты труда.

Что мешало — и как решили

Номенклатура в разных базах велась по-разному	→	**Единый справочник: спрос из CRM сопоставим с фактом ERP**
Направления по-разному понимали одни метрики	→	**Единые метрики, формулы, выпадающие списки**
«Некогда» вносить все заявки и причины отказов	→	**Рутину забрала автоматизация, причину не пропустить**
Задачи не решаются одной системой	→	**Интеграция CRM–ERP–BI заложена ещё в ТЗ**

МАСШТАБИРОВАНИЕ

Методика выходит за пределы одного отдела



УЖЕ ИДЁТ

Другие региональные предприятия

Адаптируют структуру решения и подход «ТЗ от результата» под свои продажи

В ПЛАНАХ

EPC-проекты

Связка CRM, ERP и BI для длинных проектов от 2 лет: Акрон Электро, КСП

В ПЛАНАХ

Новые процессы

Перевод остальных бизнес-процессов дивизиона в автоматизацию

Накопленная статистика спроса — основа для выбора рынков и номенклатуры, на которых дивизион будет расти.

Раньше решения принимались так:

«Ну он же сказал, что точно закажет»

Теперь — по данным.



Команда ИТ · komanda.it · для Акрон Холдинга