



# Zepelin: Qlik - мощный инструмент, улучшающий все процессы компании ежедневно

“То, что мы сделали с помощью RBC Group и Qlik, было оценено и признано лучшей практикой среди дилеров Caterpillar”,

– Константин Тюпин, *Руководитель Отдела по исследованию рынка, СБЕ Строительная техника СНГ, Zepelin*



Константин Тюпин, *Руководитель Отдела по исследованию рынка, СБЕ Строительная техника СНГ, Zepelin*

Zepelin («Цепелин») - дилер по продажам и обслуживанию спецтехники в 7 странах (Россия, Украина, Беларусь, Армения, Туркменистан, Узбекистан и Таджикистан) и является частью концерна Zepelin GmbH.

**ZEPPELIN**  
WE CREATE SOLUTIONS

Zepelin GmbH – холдинговая компания концерна с юридическим адресом во Фридрихсхафене и центральным офисом в Гархинге под Мюнхеном. Концерн насчитывает 190 предприятий со штатом порядка 7800 человек. Сотрудничество между подразделениями концерна осуществляется в рамках управляющего холдинга и шести стратегических бизнес-единиц в ЕС и СНГ. Более подробная информация представлена на сайте [www.zepelin.com](http://www.zepelin.com).

## Цель №1 - удобная система отчетности

Качество работы с клиентом – решающий фактор успеха компании. В каждой стране используются свои учетные системы. Бизнесу мешало отсутствие централизованной управленческой отчетности, неэффективные временные затраты на анализ KPIs организаций, проблемных областей и прогресса.

**Компания:** Zepelin

**Функции:** продажа и обслуживание спецтехники

**География:** Россия, Украина, Беларусь, Армения, Туркменистан, Узбекистан и Таджикистан

**Результаты:**

- сокращение временных затрат анализа отделов продаж на 30%;
- повышение прозрачности процесса планирования продаж;
- качество и показатели покрытия клиентской базы – рост на 20%;
- уровень качества работы со сделками: снижение просрочки с 10% до 2%;
- наличие оперативного анализа по различным разделам;
- воронка продаж видна в разрезе разных индикаторов;
- эффективность и скорость обработки заказов/сделок – возросли;
- охват увеличился, отсутствуют непокрытые клиенты высокого уровня.

**Решение:**

На платформе Qlik компания разработала приложения для продаж, послепродажного обслуживания, HR и администрирования.

**Партнер:** RBC Group



CRM не смог удовлетворить всех нужд компаний. На платформах MS Dynamics CRM, MS SharePoint не было встроенного удобного механизма построения отчетности для топ-менеджмента, что не позволяло получать по подразделениям высокоуровневую информацию.

Нужен был продвинутый аналитический инструмент, чтобы:

- улучшить качество работы с клиентами и отдела продаж;
- удобно отслеживать процессы всем руководителям;
- утверждать KPI и проводить мониторинг через унифицированную отчетность;
- автоматизировать ежедневную отчетность для отдела продаж;
- поддерживать процесс планирования продаж;
- объединить разрозненные базы в единый источник информации;
- сократить временные затраты на специфичный анализ и регулярные запросы.

Решение было найдено. В 2015 году Zeppelin при помощи RBC Group запустили многоэтапный проект на базе BI-платформы Qlik для анализа бизнес-процессов различных сфер деятельности Стратегической Бизнес Единицы Строительная Техника СНГ, входящей в концерн.

Евгений Иванов, Руководитель подразделения программного обеспечения СБЕ Строительная техника СНГ, Zeppelin, сообщил, что компания выбрала для внедрения Qlik по ряду причин:

- возможность работать с неограниченным количеством источников данных (MS Dynamics CRM, MS SharePoint, SAP ERP, SAP BW, 1C);
- оптимальная стоимость относительно других подобных решений (Total cost of ownership);
- функционал и возможности системы;
- возможность RBC Group сделать решение под ключ;
- удобство, как для пользователей, так и для IT.

Для реализации задач со стороны RBC Group был задействован 1 консультант на full time. Другой сторонней помощи не требовалось. Проект внедрили успешно, без особых сложностей.

На данном этапе (ноябрь 2017 года) проект SMART и др. аналитические приложения внедрены с высоким уровнем уже в масштабах 7 стран. Проведено обучение во всех филиалах среди ключевых пользователей. Получена позитивная оценка на всех уровнях компании Zeppelin.

### Полученные результаты и признание рынка

Скорость и удобство процессов – одно из признанных всеми преимуществ решения Qlik. Сэкономленное время теперь направляется в большей степени на клиентов и бизнес.

Полученные результаты в деталях:

- сокращение временных затрат руководителя на анализ отделов продаж на 30%;
- повышение прозрачности процесса планирования продаж;



“Благодаря Qlik стоимость владения аналитической и регламентной отчетностью однозначно сократилась. Нагрузка на команду, которая занимается Microsoft Dynamics CRM - уменьшилась. Добавить новый запрос стало значительно быстрее и легче.

Появилась единая база, куда собираются все данные и в более удобном виде - Qlik позволяет делать графические анимации и т.д. Решаются задачи консолидации – построение в одном месте отчетности из различных систем, в первую очередь для Top Management”.

– Евгений Иванов, *Руководитель подразделения программного обеспечения, СБЕ Строительная техника СНГ, Zeppelin*

- улучшилось качество и показатели покрытия клиентской базы – рост на 20%;
- подготовка отчета занимает 5-10 мин., вместо 1 часа и более;
- повысился уровень качества работы со сделками: снижение просрочки с 10% до 2%;
- наличие оперативного анализа по различным разделам: оргструктура, продукты, воронка продаж;
- связь внутренних показателей с рыночной позицией стран и бизнес-подразделений;
- представление KPIs по всем уровням от высшего руководства до сотрудника;
- воронка продаж видна в разрезе разных индикаторов;
- эффективность и скорость обработки заказов/сделок – возросли;
- создание корпоративного стандарта для других департаментов компании;
- улучшились результаты с т.з. покрытия: охват увеличился, теперь под рукой все необходимые показатели и хорошо видны проблемные зоны, отсутствуют непокрытые клиенты высокого уровня.



Евгений Иванов отмечает полученную возможность доступа ключевых пользователей к системе в любой удобный момент (раньше руководители холдинга запрашивали отчетность в основном по e-mail). Раз в неделю приходит отчетность с текущими результатами (покрытие клиентов, активности, продажи, состояние по сделкам и т.д.).

Есть и приложение по анализу выполнения заявок различными внутренними службами поддержки (Help Desk for Back Office Analysis). Это глубокая и комплексная аналитика работы административного персонала: статусов задач, времени реакции, качества выполнения исполнителями и общая оценка удовлетворенности заказчиков результатами исполнения заявок.

Константин Тюпин, Руководитель Отдела по исследованию рынка СБЕ Строительная техника СНГ, Zeppelin, акцентирует внимание на получении признания со стороны партнеров: **«Zeppelin - дилер Caterpillar. Мировой лидер в области продаж спецтехники ежегодно устраивает международный конкурс, номинируя лучшие дилерские инициативы. Впервые за всю историю участия Zeppelin - проект SMART на базе Qlik - победил и сразу в нескольких номинациях».**

“То, что мы сделали с помощью RBC Group и Qlik, было оценено и признано лучшей практикой среди дилеров. Мне понравилось сотрудничество. У нас много проектов и поставщиков в разных областях. С уверенностью могу сказать, что в такие быстрые сроки и с таким качеством ни один проект за 7 лет моей профессиональной деятельности в компании не внедрялся. Более того, это один из лучших проектов, которые я вел за все 20 лет профессиональной биографии. До сих пор вспоминаю это с хорошими эмоциями.

Консультант от компании RBC Group Александр Мищук показал себя как истинный профессионал, мотивированный на решение больших и сложных задач, нацеленный на нужды клиента. Благодаря Qlik мы расширили границы и реализовали в нашей компании мощный инструмент, который будет служить нам долгие годы”.

– Константин Тюпин, *Руководитель Отдела по исследованию рынка СБЕ Строительная техника СНГ, Zeppelin*

## Масштабирование

После запуска с помощью Qlik направления продажи-маркетинг, генеральный директор Zeppelin заявил, что в таком виде хочет, чтобы анализировали послепродажное обслуживание, HR и администрирование.

С Qlik уже реализовано несколько крупных проектов: для маркетинга и анализа продаж техники, по автоматизации KPI отчетности для HR департамента – Marketing, HR, IT, Primary Product Sales, Business Support.

На MS SharePoint есть заявки на различные сервисы, которые администрация предоставляет сотрудникам офиса. И в этой системе разработаны дашборды со своими параметрами (удовлетворенность внутренних клиентов, KPI, процент использования заявок и т.д.).

Вводится система телемаркетинга. Генерировать лиды будут путем холодных звонков и Qlik в этом очень помогает быть эффективными. Среди ближайших планов Product Support и еще порядка 5 мини-проектов.

Масштабные задачи в компании продолжают внедрять совместно с RBC Group, небольшие - реализовываются самостоятельно.