

## История успеха



Компания **Sterling Group**, созданная в 1992 году, – один из старожилов российского компьютерного рынка. За время своего существования компания разрослась – начав с маленькой группы специалистов-единомышленников за 10 лет **Sterling Group** превратилась в одного из крупнейших системных интеграторов. Основной профиль деятельности **Sterling Group** – консалтинг, комплексные решения управленческих, информационных задач, а также автоматизация и мониторинг производственных процессов.

 **Sterling Group**

## **STERLING GROUP** РЕЦЕПТ УСПЕШНОЙ РАБОТЫ

Успех Sterling Group как консалтинговой фирмы налицо – оказав в 2002 году услуг в этой области на 255 881,72 тысячи рублей, Sterling Group, опередив и более крупные фирмы, заняла, по данным журнала «Деньги», 7-е место в списке 50 ведущих российских консалтинговых фирм.

Деловой успех обеспечил рост компании. Сейчас Sterling Group – холдинг, включающий в себя четыре самостоятельных предприятия: Sterling Group Петербург, Sterling Group Украина, Sterling (P.) Group S.A. (Москва), Интерком-сервис Компьютерные Сети, а также сеть из 10 филиалов в Европейской части России: Воронеж, Санкт-Петербург, Калининград, Нижний Новгород, Уфа, Ростов; на Урале: Пермь, Екатеринбург; в Западной Сибири: Мегион, Омск; на Украине в г. Запорожье.

В настоящее время в 12 филиалах компании в крупнейших городах России и на Украине работают более 400 человек, из них 12 сертифицированных специалистов по SAP, 8 сертифицированных специалистов по управлению консалтинговыми проектами. Более 60% сотрудников имеют различные сертификаты от ведущих мировых поставщиков компьютерного оборудования и разработчиков программного обеспечения.

## **РАСТИ И РАЗВИВАТЬСЯ**

Рост фирмы можно назвать стремительным – руководство компании отмечает интенсивный рост оборота в течение нескольких прошедших лет, достигающий 30% в год, а также устойчивое увеличение доли услуг в общем обороте компании. Эти тенденции требовали пересмотра организационной структуры управления Sterling Group. Что же случилось? Рост числа заказов заставил взглянуть на работу с потенциальными клиентами с другой точки зрения. Отслеживать запросы новых клиентов, следить за выполнением существующих контрактов становилось все труднее. Кроме того, решение задач информационной поддержки заказчиков в части сервиса осуществлялось традиционными способами: телефон, факс, электронная почта. При этом информация систематизировалась на уровне конкретного сотрудника и зачастую была недоступна для других специалистов компании.

Для лучшей организации работы менеджеров, занятых работой с клиентами, требовалась перестройка. Очевидно, что такая перестройка должна была быть осуществлена в соответствии с требованиями системы управления качеством менеджмента, среди которых следует выделить укрепление вертикали управления и управленческого аппарата среднего звена.

В такой обстановке и было принято решения о внедрении в компании Sterling Group системы управления отношениями с клиентами (Customer Relationship Management, CRM).

В настоящее время наши менеджеры по продажам работают приблизительно с 700 потенциальными клиентами, – рассказывает Сергей Токмаков, президент компании Sterling Group. При традиционной схеме работы – без CRM-системы – огромная часть рабочего времени менеджеров затрачивается на поиск или уточнение информации, имеющей значение для ведения переговоров. CRM позволяет собрать

**«Для нас внедрение системы CRM – это не дань моде, а использование эффективного механизма, позволяющего резко повысить результативность работы отдела продаж».**

Сергей Токмаков, президент компании Sterling Group

воедино всю доступную информацию по истории взаимоотношений с клиентом и обеспечить доступ к ней всем менеджерам компании в соответствии с их полномочиями. При этом каждый менеджер может воспользоваться данными, которые были получены в результате работы с различными подразделениями этого клиента».

## **ПАРТНЕР ВО ВСЕМ**

Выборы конкретного инструмента были не долгими – Sterling Group – давний партнер SAP. Компания не только оказывает услуги во внедрении решений SAP своим клиентам, но и активно использует их в своей повседневной деятельности.

В Sterling Group уже несколько лет эксплуатируется система SAP R/3. Внедрены и успешно функционируют компоненты MM, FI, SD, CO, HR, PP, PS. В настоящее время переводится в продуктивную эксплуатацию система электронного документооборота (компонент SAP Business Workflow), а также система получения консолидированной отчетности (ком-

понент SAP Business Information Warehouse). При этом следует отметить инновационность проекта: внедрение системы CRM на основе технологий SAP происходило впервые в России.

Следовательно, немаловажным критерием в выборе решения mySAP CRM в качестве системы управления отношениями с клиентами послужила возможность полной и бесшовной ее интеграции с внедренными в компании решениями SAP: SAP R/3, отдельные компоненты решений, входящих в состав mySAP Business Suite.

Принимая решение внедрить в собственной компании систему mySAP CRM, руководство компании опиралось на успешный опыт изучения особенностей внедрения сложных программных комплексов, который был накоплен в ходе работ с SAP R/3 как у себя, так и у заказчиков.

К внедрению mySAP CRM компания Sterling Group приступила лишь после запуска в продуктивную эксплуатацию системы управления ресурсами предприятия SAP R/3, таких ее функций, как управление материальными потоками, сбыт, учет и отчетность, расчет заработной платы, управление проектами и документооборот. Системы управления отношениями с клиентами, как и любые другие фронт-офисные системы, наводящие порядок во внешних бизнес-процессах предприятия, наиболее эффективно работают при наличии на предприятии бэк-офисной системы, приводящей в порядок внутренние бизнес-процессы.

На начальном этапе внедрение проводилось без реорганизации бизнес-процессов компании. Это в первую очередь связано с использованием в компании системы управления предприятием SAP R/3. Бизнес-процессы и организационная структура предприятия отражались в CRM «как есть». На этапе опытной эксплуатации, по результатам анализа работы системы, были приняты решения как по корректированию существующих бизнес-процессов, так и некоторые организационные изменения.

## ОПЫТНАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ

К опытной эксплуатации mySAP CRM компания перешла к концу мая 2002 года. В настоящее время с mySAP CRM работают более 150 менеджеров отдела продаж. Привыкание к работе по-новому шло среди них не гладко – для кого-то старые, пусть малоэффективные, но привычные методы работы казались гораздо удобнее новаций. Постепенно ситуация изменилась и теперь многие менеджеры уже не представляют, как можно уследить за всеми необходимыми параметрами осуществления проектов, перебирая на экране листы электронных таблиц.



Сейчас, по мнению руководителей компании, использование mySAP CRM для контроля и сопровождения процесса продаж, подготовки заключения договоров позволило не только обеспечить руководство Sterling Group оперативной информацией, но и стандартизировать основные элементы процесса продаж, обеспечить необходимой консолидированной информацией специалистов коммерческой службы, упорядочить процедуры разработки и подписания контрактов.

**SAP AG**

Представительство в РФ:  
115054, Москва,  
Космодамианская наб., 52/2  
Тел.: (095) 755-9800  
Факс: (095) 755-9801  
<http://www.sap.com/CIS>

В Sterling Group полагают, что система управления отношениями с клиентами – это не просто программное решение. Это философия общения с клиентом, ориентированная на повышение уровня взаимопонимания и своевременное реагирование на его запросы. В таком качестве CRM-решение эффективно для бизнеса любого масштаба и любой специализации. Функционирование системы CRM в Sterling Group опирается на хранилище информации о заказчиках, которое включает описания предприятий, исторические данные о когда-либо внедренных технических решениях, сведения о взаимоотношениях заказчика с внешними фирмами и вертикально-интегрированными структурами. Эти данные собирались и раньше, но они хранились в основном в виде таблиц Excel, анализировать которые было достаточно сложно. «С помощью mySAP CRM, – подчеркнул С. Токмаков, – нам удалось добиться того, что каждая единица информации гарантированно существует ровно в одном экземпляре и доступна для обработки и анализа всем лицам, имеющим соответствующие права. Таким образом, система CRM позволяет нам сохранять, охранять и приумножать интеллектуальную собственность компании. Шансы того, что вновь полученные крупницы знаний пропадут, стремятся к нулю».

**ПРОГРАММНО-АППАРАТНЫЕ СРЕДСТВА**

- Внедрение начиналось с системы R/3 версии 3.1H. Система прошла несколько этапов модернизации и в настоящее время в компании установлена SAP R/3 версии 4.6C. Используемые компоненты: MM, FI, SD, CO, HR, PP, PS.
- Первоначально решение mySAP CRM было установлено на ОС Windows NT 4.0, но в дальнейшем для обеспечения отказоустойчивого функционирования программного комплекса система была переведена в кластерный режим на базе ОС Windows 2000 Advanced Server.
- В качестве аппаратной платформы были использованы высокопроизводительные многопроцессорные Intel-серверы HP.
- Количество пользователей – 150.