


Итоги проекта импортозамещения CRM в АО «Апатит» и планы развития

Бобровская Мария Андреевна
Руководитель проектного офиса
ТехноИнтеллект



ИЦК ХИМИЯ
И ФАРМАЦЕВТИКА



ТЕХНО
ИНТЕЛЛЕКТ

Итоги проекта по внедрению Amber CRM компанией ТехноИнтеллект

Достигнуты цели проекта:

- В Amber CRM полностью перенесен актуальный в Siebel CRM функционал
- Обеспечена возможность гибкой адаптации решения

20+

реализованных
процессов

90+

функциональных
дизайнов

10+

смежных систем

80+

интеграционных
потоков

~ 300

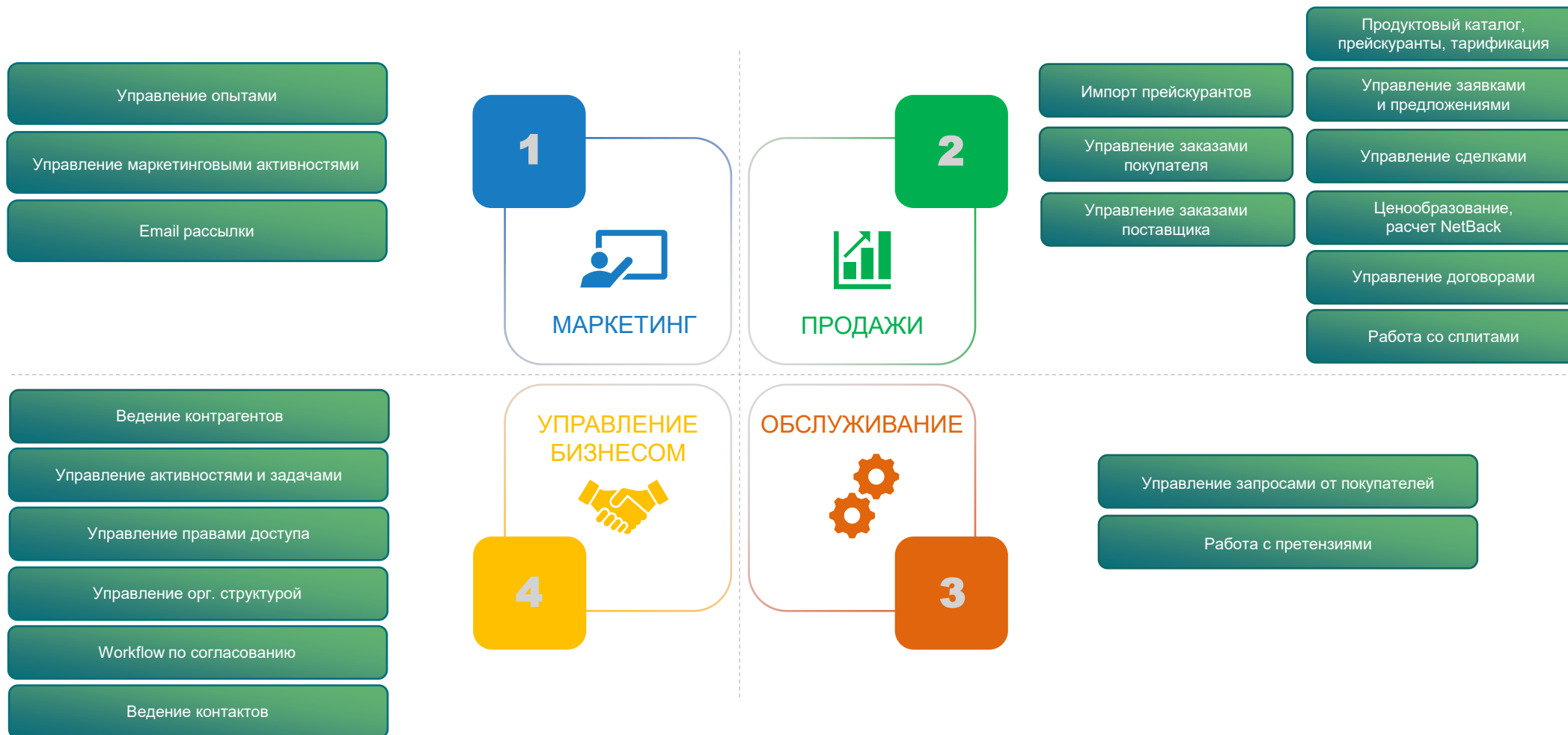
пользователей

**3 мес.
ОПЭ**

Поэтапный запуск: заводы, ФосАгро-Регион и региональные трейдеры

900+ обработанных обращений от пользователей

Функциональный объем проекта



На каждой итерации предполагается расширение тестовых сценариев и использование тестирования на реальных данных

Планы развития CRM-системы в АО «Апатит»: применение технологий AI для автоматизации процессов, анализа данных и сокращения издержек



АВТОМАТИЗАЦИЯ РУТИННЫХ ЗАДАЧ

- Автоматическое заполнение карточек клиентов, заказов и других форм на основе ИИ-ассистента.
- Распознавание и извлечение данных из документов, email, автоматическое создание сделок.
- Автоматическое создание Лида (потенциальной сделки) на основании данных из голосовых сообщений.



ГЕНЕРАТИВНЫЕ ЯЗЫКОВЫЕ МОДЕЛИ

- Интеграция с LLM (например, ChatGPT) для генерации текстов писем, коммерческих предложений, формирование summary по клиентам для подготовки встреч.



ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ

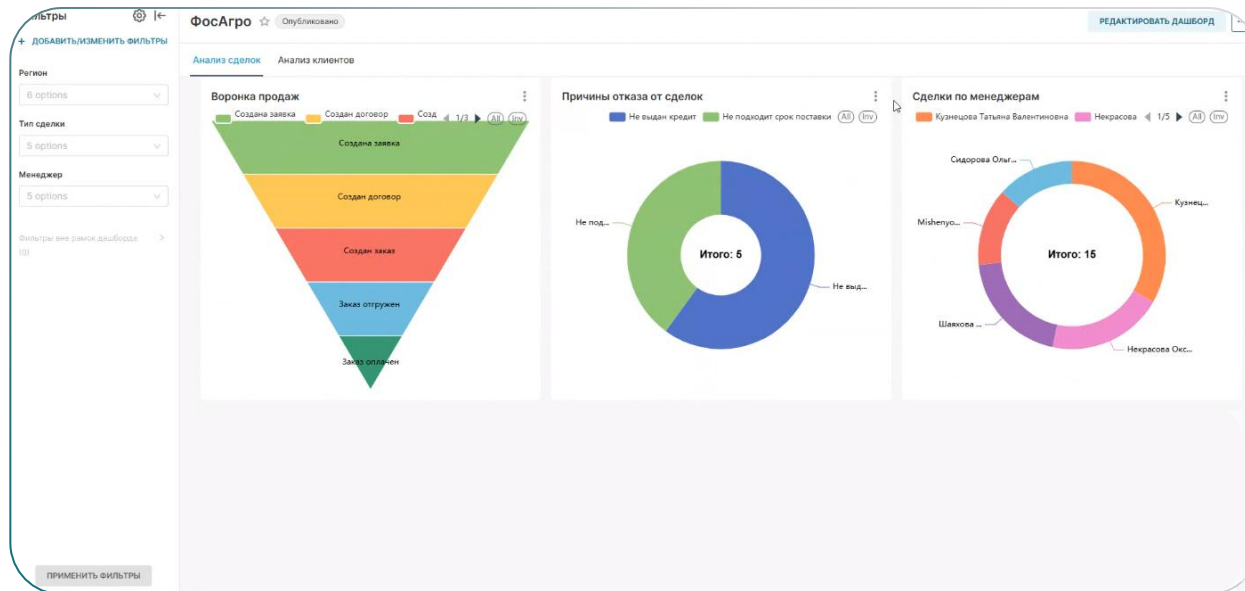
- Персонализированные рекомендации по товарам/услугам.



ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ И ЧАТ-БОТЫ

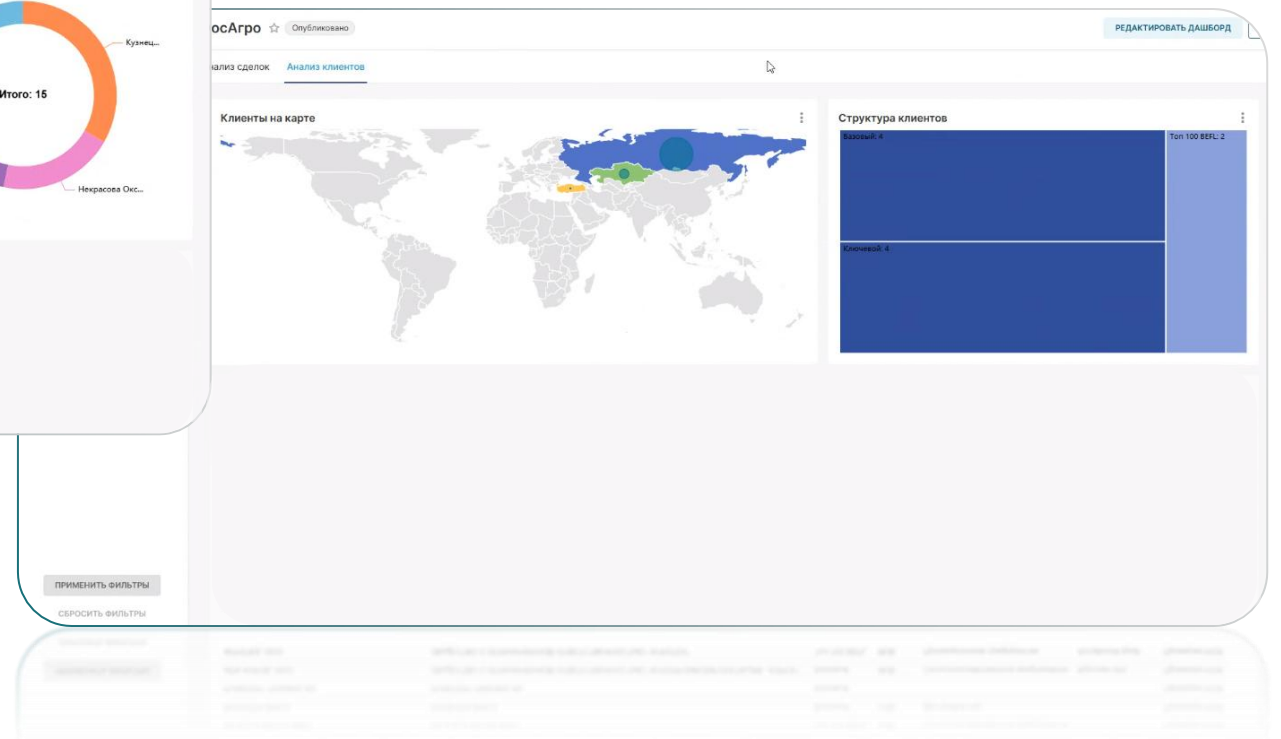
- Автоматическая классификация и маршрутизация входящих обращений (почта, мессенджеры, сайт) с помощью NLP-моделей.

Планы развития CRM-системы в АО «Апатит»: внедрение гибких инструментов оперативной отчетности



Воронка продаж, причины отказов,
результативность менеджеров

Сегментация клиентской базы



Планы развития CRM-системы в АО «Апатит»: работа с оттоком

1 Прогнозирование вероятности оттока клиента:

- Определение оттока
- Фокус на ценности клиента
- Сбор данных
- Построение модели

2 Интеграция в бизнес-процессы и действия

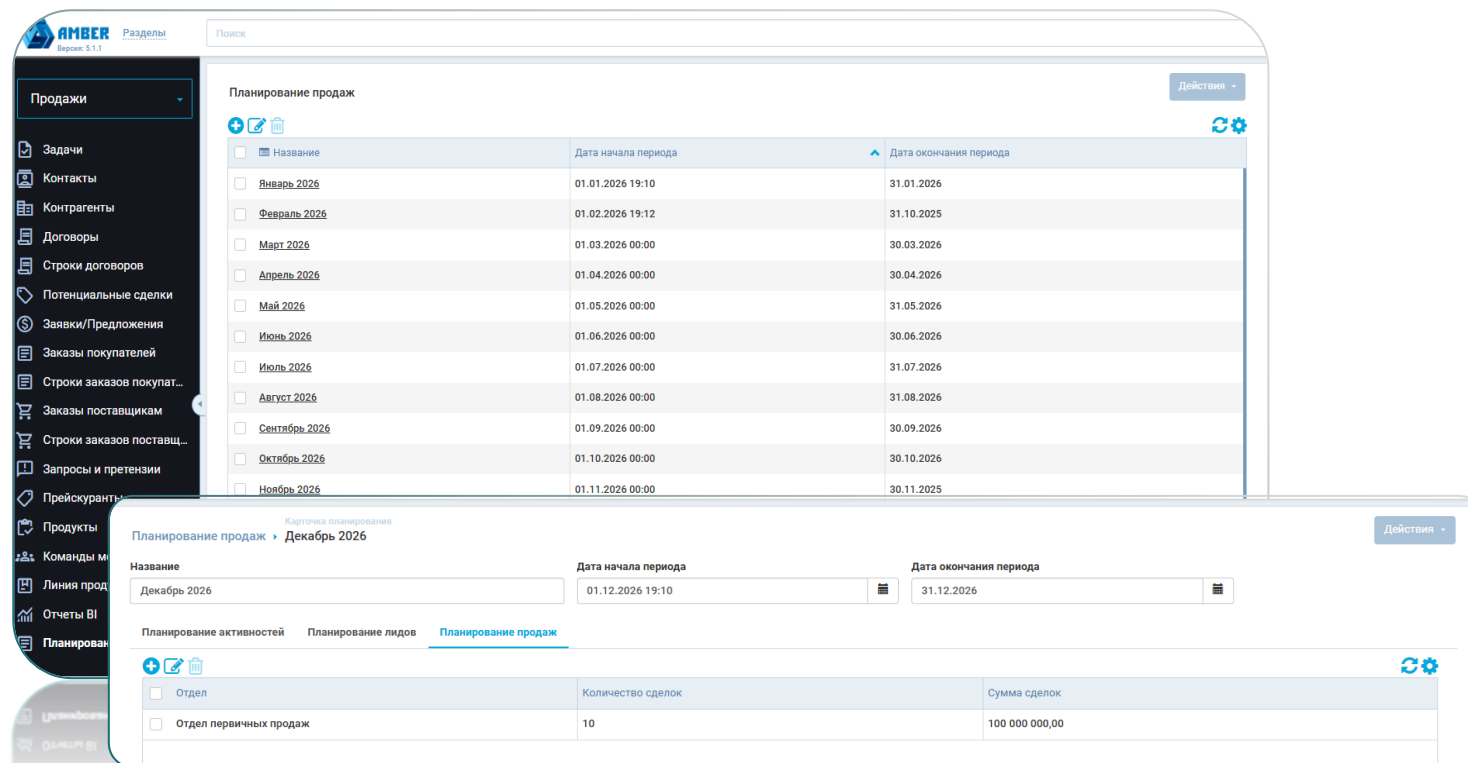
- Разработка проактивных сценариев удержания
- Автоматизация уведомлений

3 Мониторинг и развитие

The screenshot displays the AMBER CRM system interface. The top navigation bar includes the AMBER logo, version 5.1.1, and a search bar. A sidebar on the left lists various modules: Продажи, Задачи, Контакты, Контрагенты, Договоры, Строки договоров, Потенциальные сделки, Заявки/Предложения, Заказы покупателей, and Строки заказов. The main area shows a calendar view for December 2025, with a task card for 'МИРАТОРГ: Риск оттока клиента' on December 3rd. A detailed view of this task card is shown below, including fields for Name, Type (Поручение), Assignee (Кучин Александр Серг), Start Date (03.12.2025 18:48), End Date (04.12.2025 19:18), Status (В работе), and Deadline. The task description mentions a significant decline in order volume for the customer in 2024.

Планы развития CRM-системы в АО «Апатит»: гибкие инструменты совместной работы для планирования продаж

- 1 Единый актуальный план для всех организаций
- 2 Механики корректировок плана продаж:
 - История
 - Утверждение
 - Аудит
- 3 Маршруты согласования корректировок плана продаж
- 4 Рабочее место планировщика



Контакты



Адрес:
г. Москва, ул. Средний
Тишинский пер., 28

+7 (925) 788-68-44

Email:
INFO@TECH-INTEL.RU

Сайт:
tech-intel.ru

