

ИНВИТРО начала активно использовать все преимущества Microsoft Dynamics CRM



Независимая лаборатория ИНВИТРО, крупнейший игрок в сфере коммерческой лабораторной диагностики в России, завершила первый этап модернизации системы управления взаимоотношениями с клиентами. Цель одного из основных этапов проекта по усовершенствованию ИТ-инфраструктуры — внедрение Microsoft Dynamics CRM, и ее реализацию компания ИНВИТРО доверила специалистам Manzana Group.

Ежедневно сеть медицинских офисов под брендом ИНВИТРО обслуживает порядка 20 000 пациентов. Срок исполнения лабораторных исследований может быть стандартный (по прейскуранту услуг) и срочный, поскольку многим пациентам результаты анализов необходимо получить в течение нескольких часов. Как только результаты готовы, пациент ИНВИТРО получает sms-уведомление, а бланк с данными приходит на e-mail. Работа с огромным объемом данных из разных информационных систем, высокие требования к скорости обработки результатов – вот лишь те немногие задачи, с которыми сотрудники лаборатории сталкиваются ежедневно. Для повышения качества обслуживания клиентов и более эффективной работы специалистов руководством компании было принято решение использовать новую современную CRM-систему.

«Быстрый результат и качественное обслуживание – главные задачи наших лабораторий. Для эффективной совместной работы специалистов при обработке и доставке результатов нам необходимо надежное решение, которое всегда будет работать как часы. Мы остановили свой выбор на Microsoft Dynamics CRM. Мы очень серьезно подошли к выбору поставщика решения. После просмотра нескольких компаний было принято решение о сотрудничестве с Manzana Group. Благодаря их опыту работы с крупными сетями, мы были уверены в успешном завершении проекта», – комментирует **Павел Литвинов, генеральный директор ООО «ИНВИТРО – Информационные технологии».**

Основные задачи, которые решаются с помощью Microsoft Dynamics CRM:

- автоматизация процесса выполнения заказов, включая управление интеграцией между различными медицинскими ИТ-системами;
- управление справочной информацией: база данных клиентов (очистка и обогащение), продуктовый каталог, организационная структура, сроки выполнения тестов, правила оформления заказов и т.д.
- управление взаимоотношениями с франчайзи: ведение сделок, учет активностей, планирование объема продаж, аналитика;
- обеспечение процессов управления качеством работы медицинских офисов под брендом ИНВИТРО;
- управление маркетинговыми кампаниями и коммуникациями.

«Мы понимаем, что главное конкурентное преимущество на рынке лабораторных исследований – это простая форма сдачи анализов и быстрое получение результатов наиболее удобным для клиента способом, — добавляет Павел Литвинов, генеральный директор ООО «ИНВИТРО – Информационные технологии». — Нашей главной целью перехода на новую CRM-систему была автоматизация работы наших специалистов, что, несомненно, повышает скорость предоставления результатов. С помощью

Microsoft Dynamics CRM мы можем предложить нашим клиентам и партнерам более быстрые и качественные услуги в сфере лабораторной диагностики».

*«За 8 лет реализации крупнейших в России проектов по внедрению Microsoft Dynamics CRM для розницы, банков и других B2C компаний мы накопили уникальный опыт масштабирования CRM-системы для работы с миллионами клиентов и ежесекундной обработкой сотен транзакций. Каждый наш CRM-проект для B2C – это интеграция целого ряда критичных для бизнеса приложений, которые должны работать при любых условиях. И мы рады поделиться этим опытом с «ИНВИТРО», реализовав ряд проектов, в том числе по Microsoft Dynamics CRM и Microsoft BizTalk Server», – комментирует внедрение Microsoft Dynamics CRM **Олег Паленов, генеральный директор Manzana Group.***

Информация о компаниях:

Независимая лаборатория ИНВИТРО — www.invitro.ru — крупнейшая компания в сфере коммерческой лабораторной диагностики в России. Компания успешно развивает сеть медицинских офисов под брендом ИНВИТРО. По состоянию на 30 июня 2014 года в сеть входят более 600 медицинских офисов более чем в 265 городах, работают 8 лабораторных комплексов на территории России, Украины, Беларуси и Казахстана.

ИНВИТРО предлагает более 1000 видов лабораторных исследований. Регулярно в медицинских офисах под брендом ИНВИТРО обследуются около 20 000 человек в день. Исследования в ИНВИТРО выполняются на автоматических анализаторах последнего поколения, что гарантирует высокую точность результатов и исключает возможность ошибок, связанных с ручными манипуляциями.

Спектр услуг компании постоянно расширяется, осваиваются новые направления и технологии. В сентябре 2013 года ИНВИТРО открыла в Москве [центр рентгенологии «ИНВИТРО Эксперт»](#). Компания выступила соинвестором первой частной российской лаборатории биотехнологических исследований «ЗД Биопринтинг Солюшенс». В том же году была запущена в работу [контрактно-исследовательская организация \(CRO\)](#), которая предлагает фармацевтическим компаниям полный цикл услуг по проведению клинических исследований лекарственных препаратов. В феврале 2014 года на базе учебного центра ИНВИТРО – Высшей медицинской школы – открылся Симуляционный обучающий центр для среднего медицинского персонала.

По всем дополнительным вопросам, пожалуйста, обращайтесь – Прокопьева Анна, специалист по связям с общественностью Независимой лаборатории ИНВИТРО. Тел.: +7(495) 258- 07-88, доб. 5670; моб.: +7(909) 992-98-27, E-mail: aprokopyeva@invitro.ru

Manzana Group — www.manzanagroup.ru — консалтинговая компания, сертифицированный партнер Microsoft, является эксклюзивным представителем в России и странах СНГ компании [Tectura](#) – крупнейшего партнера Microsoft Business Solutions в мире. Manzana Group была признана лучшим поставщиком решений в отрасли «Здравоохранение» (Microsoft Dynamics CRM Awards) и вошла в пятерку наиболее успешных партнеров Microsoft Dynamics в мире по направлению Розничная Торговля (2012 PARTNER OF THE YEAR FINALIST - Microsoft Dynamics Retail Industry). Принимает активное участие в выставках по здравоохранению («Медицинское образование 2014»). Компания предлагает своим клиентам спектр решений для управления программами лояльности ([Manzana Loyalty](#)), взаимоотношениями с клиентами ([Microsoft Dynamics CRM](#)), управления предприятием ([Microsoft Dynamics AX](#)). Уже сейчас около 500 розничных сетей обрабатывают свои данные в Manzana Loyalty.