

# Единый цифровой контур для коммерческой службы ГК ВИК на платформе ELMA365

## Конкурс «BPM-проект года» 2026 г.

### АННОТАЦИЯ

Проект направлен на цифровую трансформацию процессов управления коммерческой деятельностью группы компаний ВИК за счёт внедрения единой CRM-платформы на базе low-code BPMS ELMA365.

В рамках проекта была реализована централизованная система управления клиентскими данными и процессами продаж, обеспечивающая единое информационное пространство для коммерческой службы, прозрачность работы с клиентами и управляемость показателей в режиме реального времени.

До старта проекта информация о клиентах и активности сотрудников велась в разрозненных источниках (1С, Excel, локальные базы, личные записи), что ограничивало возможности аналитики, планирования визитов, контроля выполнения задач и оценки эффективности продаж.

В результате внедрения ELMA365 сформирован единый цифровой контур коммерческой деятельности:

- стандартизованы процессы работы с клиентами;
- обеспечена сквозная фиксация взаимодействий;
- внедрены инструменты планирования и контроля KPI;
- реализована мобильная модель работы сотрудников;
- обеспечена управленческая аналитика в режиме онлайн.

Проект стал основой для перехода от фрагментированного учета к процессному управлению продажами и заложил фундамент для дальнейшей цифровизации коммерческих и смежных функций холдинга.

# ВВЕДЕНИЕ

Группа компаний ВИК — российский фармацевтический холдинг с более чем 35-летней историей, работающий на рынке ветеринарных препаратов и решений для животноводства. Компания сотрудничает с агропредприятиями, ветеринарными клиниками и аптеками, зоомагазинами и груминг-салонами, обеспечивая широкий спектр продукции и сервисов для отрасли.

Бизнес ВИК характеризуется территориальной распределённостью клиентов, активной работой полевых сотрудников и высокой динамикой коммерческих процессов. Эффективность взаимодействия с клиентами напрямую влияет на скорость принятия решений, качество сервиса и выполнение планов продаж.

В условиях роста клиентской базы и расширения продуктовой линейки существующие инструменты учета и взаимодействия перестали соответствовать масштабу задач. Разрозненные источники данных, отсутствие единого клиентского пространства и ограниченные возможности аналитики сдерживали развитие коммерческой функции.

Проект внедрения единой CRM-платформы на базе ELMA365 стал частью стратегии цифровой трансформации группы компаний ВИК и направлен на переход к процессной модели управления продажами, обеспечивающей прозрачность, управляемость и масштабируемость коммерческой деятельности.

## БИЗНЕС-КОНТЕКСТ

Рост бизнеса, расширение клиентской базы и увеличение количества точек взаимодействия с рынком привели к тому, что существующая модель управления продажами перестала соответствовать масштабу задач компании.

Клиентские данные и информация о сделках хранились в нескольких системах и локальных инструментах (1С, Excel, персональные базы сотрудников). Отсутствие единого контура приводило к:

- дублированию и рассинхронизации данных о клиентах;
- потере части информации о взаимодействиях;
- ограниченной прозрачности воронки продаж;
- высокой доле ручной подготовки отчетности;

- зависимости процессов от конкретных сотрудников.

В таких условиях управление продажами носило во многом реактивный характер: руководству требовалось дополнительное время на консолидацию информации и проверку её корректности перед принятием решений. Это снижало скорость реакции на изменения рынка и усложняло масштабирование коммерческой функции.

Перед компанией были поставлены стратегические задачи:

- формирование единого цифрового фронт-офиса для коммерческой службы;
- создание централизованной клиентской базы с едиными правилами ведения данных;
- повышение прозрачности и управляемости воронки продаж;
- сокращение доли ручных операций и Excel-отчётности;
- обеспечение сквозной аналитики и инструментов планирования продаж на основе актуальных данных.

Дополнительным вызовом стала необходимость реализации проекта без остановки операционной деятельности. Внедрение должно было происходить поэтапно, с сохранением текущих процессов и одновременной глубокой интеграцией с существующим ИТ-ландшафтом, прежде всего с 1С:ERP и смежными системами.

Таким образом, проект рассматривался не как внедрение отдельной CRM-системы, а как переход к новой модели управления клиентами и продажами — процессной, цифровой и масштабируемой.

## БИЗНЕС-ПРОЦЕСС

Целью проектирования стало формирование сквозной процессной модели управления клиентами и продажами, охватывающей полный жизненный цикл взаимодействия — от первичного лида до отгрузки и анализа эффективности сотрудничества.

В рамках проекта мы отказались от функционально-разрозненного подхода и перешли к построению единого операционного потока, исключив «информационные разрывы» между коммерческой службой, экспертами, логистикой и финансовым блоком. CRM-система перестала быть хранилищем контактов и стала исполняемой моделью бизнес-процессов.

#### **4.1 Управление мастер-данными и качеством информации**

Фундаментом системы стало формирование единой модели клиентских данных.

Процесс начинается с регистрации лида и его первичной верификации. Создание ключевой сущности — «Карточки клиента» — возможно только после прохождения формализованного маршрута согласования с участием руководителей и Отдела автоматизации.

Таким образом, в систему встроен контроль качества данных на входе. Это позволило:

- исключить дублирование клиентов;
- обеспечить единые стандарты заполнения карточек;
- синхронизировать данные между CRM и 1С:ERP;
- снизить зависимость от ручных проверок.

В результате управление мастер-данными стало частью процесса, а не постфактум корректирующей процедурой.

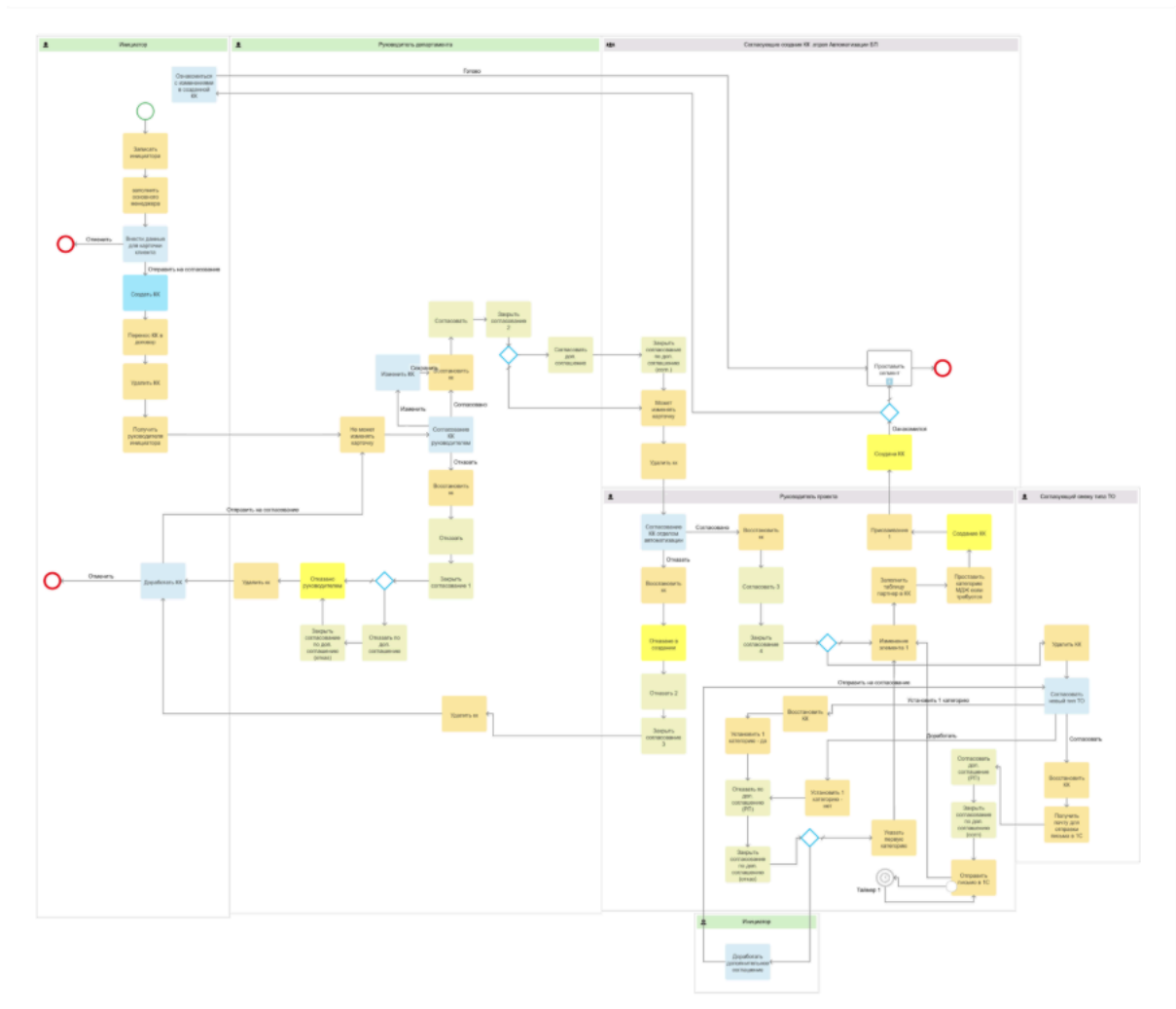


Рис. Бизнес-процесс создания карточек клиента

## 4.2 Отраслевой цикл «Производственный опыт»

Отдельным направлением проекта стала цифровизация процессов проведения производственных опытов — ключевого инструмента продвижения продукции в агросекторе.

Производственный опыт представляет собой межфункциональный процесс, включающий коммерческую службу, экспертов-технологов, логистику и бухгалтерию. Ранее управление опытом носило фрагментарный характер и зависело от конкретного менеджера.

В новой модели процесс полностью формализован и выполняется в системе:

- фиксируются исходные параметры (породы, виды животных, объемы поголовья);

- планируется бюджет и ресурсное обеспечение;
- формируются задачи ответственным подразделениям;
- собираются фактические показатели эффективности;
- обеспечивается хранение результатов для дальнейшей аналитики.

Это позволило перевести производственный опыт из локальной инициативы в прозрачный управляемый процесс с контролируемыми сроками и результатами.

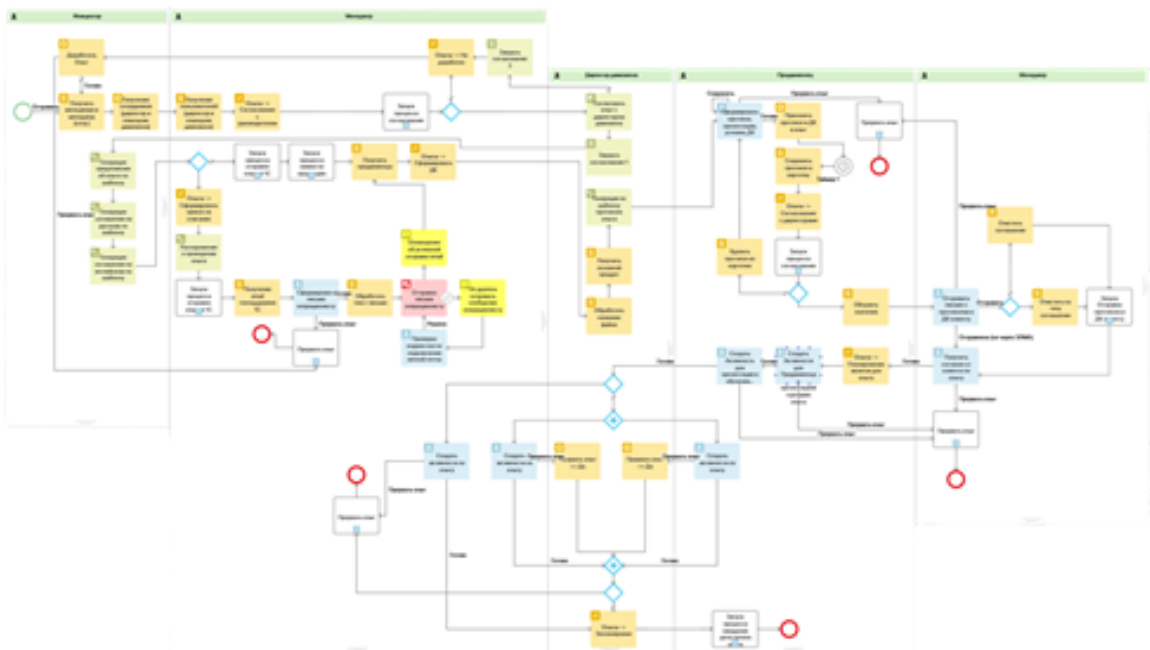


Рис. Бизнес-процесс проведения опытов

### 4.3 Управление полевыми коммуникациями и активностями

В системе был выстроен единый подход к планированию и фиксации клиентских активностей: звонков, встреч, визитов и онлайн-мероприятий. Стандартный функционал был доработан с учетом требований холдинга к качеству взаимодействия с клиентами и особенностей полевой работы.

Активности оформляются по унифицированным правилам: при планировании фиксируются цели, повестка и состав участников, по итогам — результаты и договоренности. Для выездных встреч и визитов внедрен формализованный маршрут согласования, позволяющий заранее оценивать целесообразность использования времени специалистов.

Это обеспечило:

- единые стандарты подготовки и проведения клиентских встреч во всех дивизионах;
- обоснованное планирование выездов и контроль использования рабочего времени;
- прозрачность целей и результатов полевых коммуникаций;
- снижение разрозненности в подходах отдельных подразделений и сотрудников.

Система учитывает специфику различных направлений бизнеса. Для дивизиона мелких домашних животных реализована упрощенная модель работы с активностями, позволяющая сохранять высокую скорость и интенсивность контактов без избыточных согласований.

### Добавить Активность

Тип активности\*   Утверждено директором департамента  Нет

Менеджер   Должность  Подразделение

Клиент\*

Дата начала\*     Дата окончания\*     Длительность, ч.

Цель\*

ЛПР	Роль ЛПР *	Email	Товарные категории
<input type="button" value="Список ЛПР пуст"/>			
Всего ЛПР: 0			
<input type="button" value="+Добавить"/>			

Ожидаемая сумма сделки

Файлы

*Например, расходы на командировку*

Комментарий

Рис. Карточка активности с клиентом

#### **4.4 Управление продажами и операционная интеграция**

ELMA365 стала единым операционным контуром для коммерческого блока.

Менеджер инициирует процесс продажи в CRM, после чего данные автоматически передаются в учетный контур 1С:ERP. Интеграция реализована таким образом, что критически важные статусы (подтверждение заказа, этапы логистики, факт отгрузки, поступление оплаты) возвращаются в CRM в режиме реального времени.

Это обеспечило:

- принцип «единого окна» для менеджера;
- исключение ручного дублирования данных;
- прозрачность статусов сделок;
- снижение количества внутренних согласований и уточняющих коммуникаций.

Система стала инструментом оперативного контроля: руководители получают актуальную информацию о состоянии воронки, выполнении планов и статусах отгрузок без необходимости ручной консолидации данных.

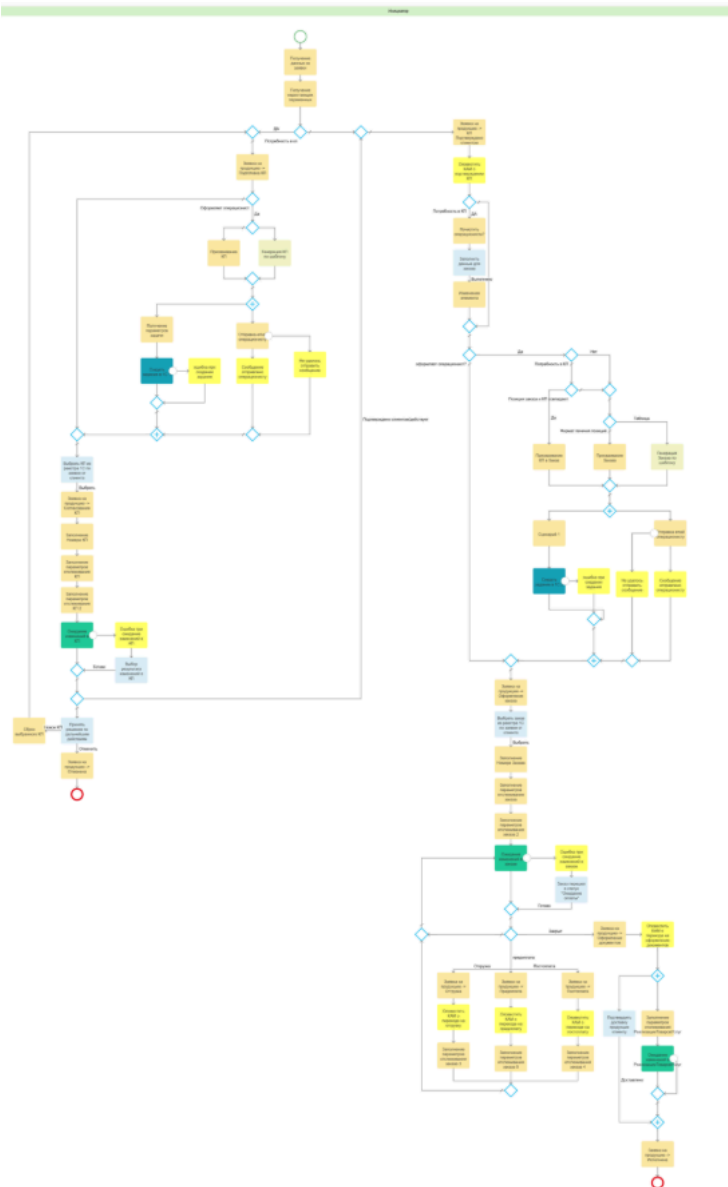


Рис. Бизнес-процесс выполнения заявки на отгрузку продукции

## Проектная организация

В проекте участвовали сотрудники коммерческой службы, руководители направлений и ИТ-подразделение компании. Спонсором проекта выступило руководство ГК ВИК, рассматривающее внедрение CRM как элемент стратегического перехода к процессной модели управления и масштабируемой цифровой архитектуре.

## ИННОВАЦИОННОСТЬ

Проект стал не просто внедрением CRM, а созданием цифрового процессного слоя поверх существующего ИТ-ландшафта холдинга. Это позволило изменить

модель управления данными и процессами без радикальной перестройки корпоративных систем и без рисков для стабильности финансового контура 1С:ERP.

## **7.1 Бизнес-инновации**

### **Контекстная валидация данных на базе отраслевой экспертизы**

В систему заложены экспертные правила, учитывающие специфику ветеринарной фармацевтики и аграрного производства.

Реализован механизм контекстной логики: при вводе параметров (направление животноводства, вид животных, условия содержания) система автоматически:

- фильтрует допустимый перечень препаратов;
- предлагает релевантные показатели эффективности;
- ограничивает некорректные комбинации параметров;
- формирует рекомендации для планирования опыта.

Это минимизирует риск биологических и технологических ошибок на этапе планирования производственных опытов и повышает достоверность собираемых данных. Система стала не просто регистратором информации, а инструментом экспертной поддержки принятия решений.

### **Цифровая модель производственных опытов**

Впервые данные о применении продукции были переведены из текстовых отчетов и Excel-таблиц в структурированную цифровую модель.

Карточка опыта в ELMA365 аккумулирует десятки параметров: исходные вводные, бюджет, схемы применения, фактические результаты, экономический эффект. Формируется полный «цифровой след» каждой апробации.

Это создало основу для аналитики нового уровня:

- сравнение эффективности препаратов по регионам и породам;
- анализ динамики результатов по периодам;

- формирование доказательной базы для коммерческих аргументов;
- накопление отраслевой базы знаний компании.

Таким образом, результаты опытов превратились из локальной информации менеджера в стратегический цифровой актив компании.

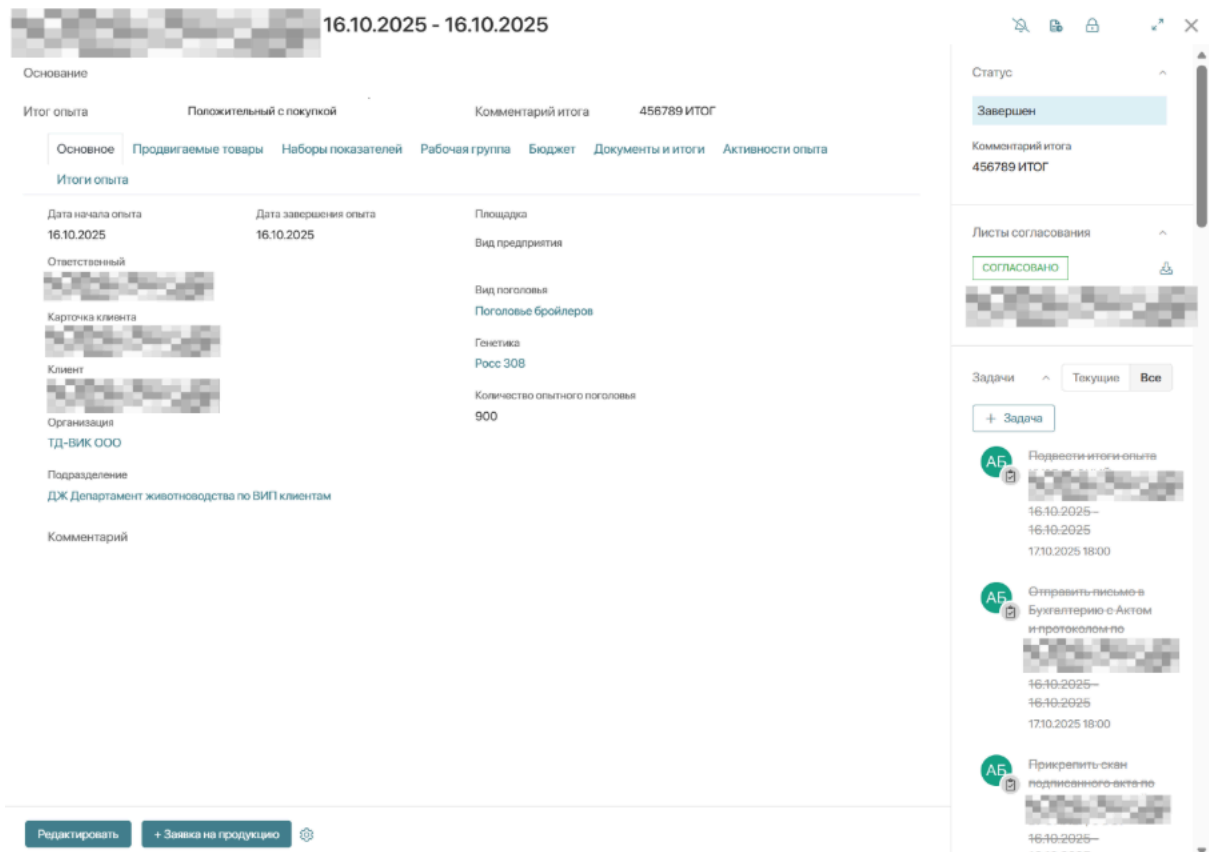


Рис. Структура данных карточки опыта

## Инструменты проактивного планирования и трансляции стратегии

В рамках проекта реализован подход, при котором CRM используется не для фиксации прошедших действий, а как инструмент проактивного управления активностями коммерческой службы.

В системе внедрены механизмы централизованной постановки фокусных задач. Руководство и маркетинг формируют «общие активности», которые автоматически отображаются в рабочих интерфейсах менеджеров и учитываются при планировании взаимодействий с клиентами. Это позволяет

транслировать приоритеты по продуктам и направлениям напрямую в операционную работу «полей».

Дополнительно реализован инструмент массового планирования активностей. Менеджер в едином интерфейсе может:

- сформировать график визитов и контактов на заданный период;
- быстро создавать серии однотипных активностей;
- планировать работу с учетом текущих приоритетов и загрузки.

Это снизило долю рутинных операций и упростило процесс планирования, устранив сопротивление со стороны пользователей.

Массовое создание Сохранить в черновик Добавить ✕

Менеджер\*  Клиент\*

Тип активности*	Цель	ЛПР*	Роль ЛПР	Товарные категории
Визит	Организация продажи	<input type="text" value="Начните вводить текст для"/>	<input type="text" value="Начните вводить текст для"/>	<input type="text" value="Начните вводить текст для"/>
Дата начала*	Дата окончания*	Комментарий		
<input type="text" value="12.01.2026"/>	<input type="text" value="14:16"/>	<input type="text" value="12.01.2026"/>	<input type="text" value="16:16"/>	<input type="text"/>

Тип активности*	Цель	ЛПР*	Роль ЛПР	Товарные категории
Письмо	Сопровождение опыта	<input type="text" value="Начните вводить текст для"/>	<input type="text" value="Начните вводить текст для"/>	<input type="text" value="Начните вводить текст для"/>
Дата начала*	Дата окончания*	Комментарий		
<input type="text" value="14.01.2026"/>	<input type="text" value="00:00"/>	<input type="text" value="14.01.2026"/>	<input type="text" value="00:15"/>	<input type="text"/>

Тип активности*	Цель	ЛПР*	Роль ЛПР	Товарные категории
Звонок	Знакомство с ЛПР	<input type="text" value="Начните вводить текст для"/>	<input type="text" value="Начните вводить текст для"/>	<input type="text" value="Начните вводить текст для"/>
Дата начала*	Дата окончания*	Комментарий		
<input type="text" value="20.01.2026"/>	<input type="text" value="00:00"/>	<input type="text" value="20.01.2026"/>	<input type="text" value="00:15"/>	<input type="text"/>

Тип активности*	Цель	ЛПР*	Роль ЛПР	Товарные категории
Визит	Индивидуальная работа с	<input type="text" value="Начните вводить текст для"/>	<input type="text" value="Начните вводить текст для"/>	<input type="text" value="Начните вводить текст для"/>
Дата начала*	Дата окончания*	Комментарий		
<input type="text" value="28.01.2026"/>	<input type="text" value="00:00"/>	<input type="text" value="28.01.2026"/>	<input type="text" value="02:00"/>	<input type="text"/>

Рис. Массовое создание активностей

## 7.2 Технологические инновации

### Процессный слой поверх корпоративных систем

ELMA365 внедрена как управляемый процессный контур, интегрированный с 1C:ERP и другими системами. При этом учетная система сохранила роль финансового ядра, а CRM стала центром операционного управления коммерцией.

Такой подход позволил:

- внедрить сквозные процессы без полной замены существующих ИС;
- обеспечить синхронизацию данных в режиме реального времени;
- сохранить устойчивость учетного и финансового контура.

## **Гибкая модель развития системы**

Проект изменил скорость реализации бизнес-инициатив. Вместо жесткого годового цикла доработок компания перешла к спринтовой модели развития. Изменения (маршруты согласования, новые поля, корректировка логики процессов) внедряются по мере приоритизации в текущих итерациях. Это позволяет поддерживать систему в актуальном состоянии синхронно с изменениями рынка и внутренних процессов.

Low-code инструменты снизили зависимость от длительной разработки и позволили аналитикам участвовать в конфигурации процессов без привлечения сложной кастомной разработки.

В совокупности проект сформировал устойчивую цифровую архитектуру управления клиентами и отраслевыми данными, обеспечивающую масштабируемость бизнеса и накопление интеллектуального капитала компании.

## **ТРУДНОСТИ**

Достижение целевой архитектуры потребовало от нас не только технологических решений, но и серьезной работы с управленческими и методологическими вопросами, затрагивающими разные подразделения компании.

### **Урок 1. Управление доступом должно учитывать реальную организационную структуру**

Одной из самых трудоёмких задач стала настройка прав доступа в условиях разветвлённой структуры холдинга. Требовалось одновременно обеспечить защиту коммерческой информации и сохранить возможность совместной работы сотрудников в рамках общих процессов.

Для решения задачи была спроектирована ролевая модель, в которой права на просмотр и работу с объектами (производственные опыты, документы, активности) определяются на основе Карточки клиента. Дополнительно разработан кастомный алгоритм определения круга ответственных и вовлечённых сотрудников.

Это позволило обеспечить строгую конфиденциальность коммерческой информации, сохранив при этом удобство совместной работы для проектных команд.

## **Урок 2. Длительные процессы требуют поэтапного внедрения и единых правил**

Производственные опыты имеют длительный жизненный цикл, что существенно усложняло тестирование и настройку процессов в сжатые сроки. Дополнительным вызовом стало объединение требований различных подразделений в единый, понятный и воспроизводимый процесс.

Задача была решена за счёт поэтапного внедрения изменений, обучения пользователей и создания централизованной системы поддержки (Service Desk). Такой подход позволил постепенно адаптировать сотрудников, работающих «в поле», к новым цифровым правилам без снижения их операционной эффективности.

## **Урок 3. Цифровая трансформация требует развития внутренней экспертизы**

Проект стал точкой роста для внутренней ИТ-функции компании. Необходимость управлять качеством данных и проектировать сквозные бизнес-процессы потребовала перехода от классической технической поддержки к более зрелой модели работы.

В ходе проекта команда последовательно развивала компетенции в области анализа процессов и настройки системы. Это позволило сформировать внутренний центр экспертизы, способный самостоятельно сопровождать и развивать решение — от сбора требований бизнеса до глубокой настройки и доработки функциональности.

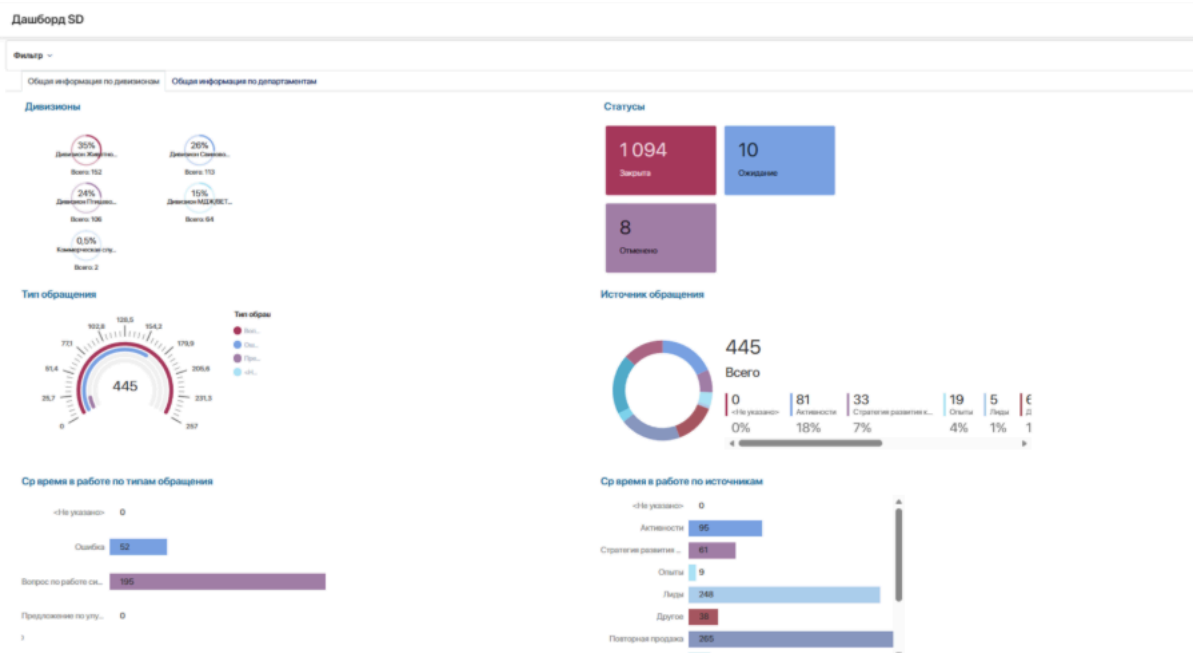


Рис. Инструменты поддержки пользователей: база знаний и система обратной СВЯЗИ

## РЕЗУЛЬТАТЫ

В результате реализации проекта в нашей компании был сформирован единый цифровой контур управления клиентами и коммерческой деятельностью, который стал опорной системой для ежедневной работы сотрудников и управленческих решений руководства.

### **Создано единое цифровое пространство с историей взаимодействий**

Коммерческая деятельность была переведена из набора разрозненных операций в систему сквозных процессов с понятными этапами, ответственными и правилами переходов. Это позволило обеспечить единое понимание процессов всеми участниками и повысить управляемость на уровне компании.

### **Существенно повысились прозрачность и контроль**

Руководство получило целостную картину по клиентам, продажам, активности сотрудников и статусам ключевых процессов. Информация стала доступной в актуальном виде без необходимости ручной консолидации данных из разных источников, что повысило качество управленческих решений.

### **Снижена операционная нагрузка на сотрудников**

Автоматизация и интеграция с учетной системой позволили существенно сократить объем ручных операций и количество неформальных согласований.

Сотрудники коммерческой службы получили возможность сосредоточиться на работе с клиентами и развитии продаж, а не на обслуживании внутренних процессов.

#### **Повысилось качество данных**

Внедрение единых правил работы с клиентской информацией и встроенных механизмов контроля качества данных обеспечило высокую достоверность информации. Это создало надежную основу для развития аналитики, планирования и прогнозирования коммерческих показателей.

#### **Повысилась управляемость процессов**

Автоматизация производственных опытов позволила нам сделать ранее сложные и слабо формализованные процессы прозрачными, воспроизводимыми и контролируруемыми на уровне компании. Это повысило согласованность действий между подразделениями и качество принятия решений.

#### **Создан технологический фундамент для дальнейшего развития бизнеса**

Проект стал не разовой автоматизацией, а фундаментом для дальнейшего развития процессного управления, CRM и аналитических инструментов. Сформированная архитектура позволяет последовательно развивать систему без потери управляемости и с учетом роста бизнеса нашей компании.

## **ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

**ELMA365** – в качестве процессного ядра платформы используется low-code BPMS ELMA365, на базе которой реализованы и исполняются все описанные бизнес-процессы.

**1С:ERP** – основная учетная система холдинга, используемая для ведения финансового, управленческого и операционного учета. Система функционирует в промышленном режиме и является мастер-системой для ключевых справочников и транзакционных данных.

**Коннектор 1С к ELMA365**, разработанный интеграционным партнёром Onellect, специализированный программный модуль, обеспечивающий двустороннюю синхронизацию данных между учетным контуром и системой управления бизнес-процессами. Коннектор поддерживает как стандартные обмены, так и сценарии с дополнительной бизнес-логикой и обработкой связей.

**DaData** – внешний сервис, интегрированный для повышения качества клиентских данных. Используется для автоматического заполнения и проверки

реквизитов контрагентов по ИНН, а также для структурированного ввода адресов с подсказками.

## ПАРТНЕР

Ключевым партнером проекта по внедрению и развитию процессного управления на базе ELMA365 выступила компания Onellect, обладающая опытом реализации комплексных проектов автоматизации бизнес-процессов и CRM-решений.

Роль партнёра заключалась не только в техническом внедрении платформы, но и в методологической проработке сквозных бизнес-процессов, их адаптации под специфику коммерческой модели ГК ВИК и выстраивании единого цифрового контура взаимодействия между подразделениями. Существенный вклад Onellect внесла в проектирование интеграционной архитектуры и реализацию бесшовного взаимодействия между ELMA365 и 1С:ERP, что стало основой для надежной синхронизации данных и масштабируемости решения.

Совместная работа велась в итерационном формате с активным вовлечением бизнес-подразделений ГК ВИК. Такой подход позволил оперативно учитывать обратную связь пользователей, уточнять требования и поэтапно развивать функциональность системы без остановки текущей деятельности компании.

Партнёрство с Onellect обеспечило высокую скорость внедрения, устойчивость архитектурных решений и соответствие реализованных бизнес-процессов реальным потребностям компании, что стало одним из факторов успешной реализации проекта.