



Внедрение CRM-системы в Коммерческой дирекции АО «ОмскВодоканал»



Выполнил:
Федоренко И.А

Научный руководитель:
Бреусова А.Г

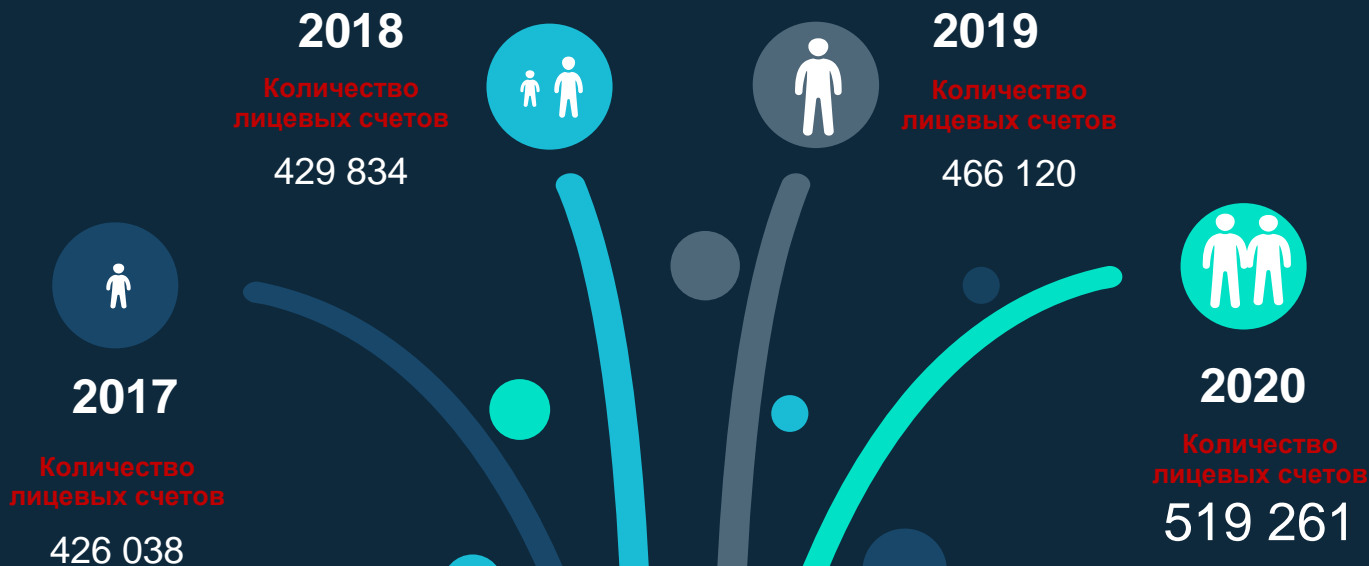
Цель проекта



Повышение
эффективности работы
Центра обслуживания
абонентов
Коммерческой дирекции
АО «ОмскВодоканал»
путем внедрения CRM-
системы по
обслуживанию клиентов
к июню 2022 г.

“

Количество лицевых счетов на обслуживании АО «ОмскВодоканал» с 2015 г. до 2020г. выросло на 20 %



SWOT- анализ

Сильные стороны

1. Монополия
2. Высокое качество питьевой воды.
3. Постоянный спрос на результаты услуги организации.
4. Высококвалифицированный персонал.
5. Собственные технологии, инновационные разработки.
6. ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 4501:2018.

Недостатки

1. Высокая загруженность персонала.
2. Большое количество обращений по разным каналам связи.
3. Длительное ожидание на линии при дозвоне в Контакт-центр.
4. Обязанность предоставлять услуги населению даже в случае их неоплаты.

Угрозы

1. Снижение платежеспособности населения.
2. Увеличение количества лицевого счетов.
3. Сокращение персонала.
4. Рост требований к профессиональному уровню сотрудников.
5. Рост издержек на удовлетворение потребностей населения.
6. Низкий тариф, не покрывающий издержки.
7. Увеличение количества ИПУ.

Возможности

1. Автоматизация бизнес-процессов и процессов взаимодействия с клиентами.
2. Внедрение новых форм дистанционного взаимодействия с клиентом.
3. Поддержка клиента 24/7

S

W

O

T

БИТРИКС24 соответствует всем критериям

1



100%

БИТРИКС24

Возможность интеграции более чем с 600 программами, управление проектами, колл-центр и телефония, мобильная версия, внутренний чат, видеозвонки, рассылка клиентам писем и уведомлений (смс, e-mail)

2

71%

Простой бизнес

Интеграция с 10 программами, отсутствует внутренний чат, видеозвонки.

3

57%

Мегаплан

Интеграция с 60 программами, отсутствует колл-центр и телефония, нет возможности рассылки(смс, e-mail)

4

43%

АМО-CRM

Отсутствует внутренний чат, видеозвонки, нет возможности рассылки(смс, e-mail), нет функции управления проектами.

5

29%

FreshOffice

Отсутствует внутренний чат, видеозвонки, нет возможности рассылки(смс, e-mail), нет функции управления проектами, отсутствует мобильная версия

Возможности CRM системы

Битрикс24



1

ОБУЧЕНИЕ

Школа операторов. Онл@йн обучение.

2

ОНЛАЙН ОФИС ОПЕРАТОРА

Доска объявлений , новости, календарь, чаты, видеоконференция, отчеты руководителю.

3

РАБОТА В ОДНОЙ ПРОГРАММЕ

Быстрое взаимодействие с клиентом.

4

ЗАДАЧИ И ПРОЕКТЫ

Диаграмма Ганта, поручения, напоминание о выполнении задач, статусы задач, режим работы, чек-листы

5

ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ

Вся история клиента в одном месте.

6

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ

Удобные коммуникации.

Основные этапы работ



Риски проекта

Критические:

Исчерпание бюджета проекта ранее намеченного срока

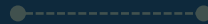
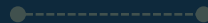
Риск нежелания операторов внедрения CRM-системы и обучению работе в системе

Умеренные:

Неполная интеграция CRM-системы и имеющихся программ

Болезнь члена команды, пандемия COVID-19

Риск недостаточной квалификации команды проекта



Внутренний маркетинг проекта



ОПЕРАТОРЫ

- 1) Еженедельные совещания с результатами проекта;
- 2) Информационные блоки на компьютерах операторов;
- 3) QR-код с тестовой версией в офисах.

Вовлечение и мотивирование персонала, достижение согласия между администрацией и персоналом по вопросам проекта



B2B

- 1) Обратная сторона счет-фактуры;
- 2) СМИ;
- 3) Официальный сайт

Познакомить клиента с новшествами организации, создание положительного имиджа компании



B2C

- 1) Обратная сторона квитанций;
- 2) СМИ;
- 3) Официальный сайт


Познакомить клиента с новшествами организации, создание положительного имиджа компании

Общий бюджет проекта 4 500 000 рублей

Структура затрат проекта



Показатели результативности проекта

Рост количества обслуженных клиентов в офисе 13% 

 14 тыс. чел.


 16 тыс. чел.



145 сек.



90 сек.

Снижение времени ожидания на линии 44% 



12 мин.



7 мин.

Уменьшение времени разговора с клиентом на 38% 



Рост удовлетворенности клиентов на 10%

76%  86%





Росводоканал
группа компаний



Спасибо за
внимание!

