

04 марта 2011

CRM для ЖКХ: «КОРУС Консалтинг» автоматизирует работу с клиентами в управляющей компании «Юнисервис»

Начался проект по автоматизации работы с клиентами на базе Microsoft Dynamics CRM в одной из крупнейших управляющих компаний Москвы.

В управлении ООО «Юнисервис» находится несколько десятков жилых и коммерческих объектов, включая более 9 000 квартир, переданных на обслуживание собственниками и ТСЖ. С целью повышения качества обслуживания клиентов и эффективность работы сотрудников, руководством «Юнисервис» было принято решение о внедрении системы управления взаимоотношениями с клиентами на базе Microsoft Dynamics CRM.

Партнером по внедрению стала компания «КОРУС Консалтинг» - системный интегратор, обладающий значительным опытом в реализации проектов по внедрению CRM.

Основная задача CRM-системы - автоматизация процессов работы с клиентами. CRM-система поможет упростить взаимодействие с клиентами по любым каналам - лично, по почте, телефону, факсу, через интернет, - а также оптимизировать взаимодействие сотрудников компании при обработке обращений клиентов, начиная с их регистрации до исполнения.



«Одна из ключевых проблем, которые существуют в сфере российского ЖКХ – игнорирование управляющими компаниями потребностей и степени удовлетворенности клиентов, что формирует у клиентов аналогичное отношение и к своим обязательствам, – комментирует директор департамента CRM компании «КОРУС Консалтинг» Мария Бар-Бирюкова. – Индивидуальный подход «Юнисервис» к каждому клиенту, внедрение CRM-системы – сигнал рынку: передовые компании уже перешли на новый уровень ведения бизнеса, когда основной целью становятся обеспечение высокого качества услуг и эффективность бизнес-процессов компании. Важно, что CRM-система позволяет руководству компании в любой момент времени получить обобщенную или сколь угодно подробную информацию о заявках и инцидентах, исполнительской дисциплине сотрудников, уровне удовлетворенности клиентов».

«Мы считаем, что внедрение CRM-системы обеспечит лучший контроль обработки обращений клиентов, позволит сократить трудозатраты наших сотрудников на получение информации, необходимой им в ходе общения с клиентами, упростит и ускорит процедуры предоставления услуг. Мы рассчитываем, что эти улучшения помогут нам добиться большей лояльности клиентов, и, как следствие, сокращения объема просроченной задолженности», - делится своими ожиданиями руководитель компании «Юнисервис» Сергей Гришин.

В ходе проекта будет выполнена интеграция Microsoft Dynamics CRM с системой биллинга, SMS-сервисом и веб-сайтом, где для клиентов появится возможность не только читать анонсы и объявления, но и взаимодействовать с управляющей компанией через личный кабинет. В дальнейшем

планируется провести интеграцию с АТС: при поступлении сотруднику компании входящего звонка от клиента на экране компьютера автоматически выводится «карточка клиента», не тратится время на поиск необходимой информации или документов. Также через «карточку клиента» можно легко связаться с клиентом - система сама наберет нужный телефонный номер.

«Создание единого информационного пространства позволит значительно повысить производительность труда сотрудников компании при работе с клиентами, - говорит менеджер проекта со стороны «КОРУС Консалтинг» Сергей Котряхов. - Следовательно, каждый день сотрудники смогут уделять внимание большему количеству клиентов, а каждый клиент в отдельности будет тратить меньше своего времени на взаимодействие с компанией.»

В системе будут работать 80 пользователей.