

30 мая 2012

CRM-система для одной из крупнейших управляющих компаний Москвы «Юнисервис» передана в тестовую эксплуатацию

Группа компаний «КОРУС Консалтинг» завершила проект по внедрению Microsoft CRM в одной из крупнейших управляющих компаний Москвы – ООО «Юнисервис». В настоящее время система передана в тестовую эксплуатацию.

ООО «Юнисервис» предоставляет полный спектр услуг в области технической эксплуатации и управления недвижимостью. В управлении компании находится около 9000 квартир, переданных на обслуживание собственниками и товариществами собственников жилья.

Считая одной из важнейших задач повышение качества услуг, в 2011 году руководство компании приняло решение о внедрении Microsoft Dynamics CRM. Партнером по внедрению была выбрана группа компаний «КОРУС Консалтинг» - один из лидирующих российских партнеров корпорации Microsoft по внедрению CRM-систем.

Специалисты «КОРУС Консалтинг» создали единую базу клиентов компании и автоматизировали работу с поступающими заявками клиентов (от



первичного обращения в диспетчерскую до отчета о выполненных работах). В рамках данного функционального блока также было реализовано сквозное взаимодействие всех отделов и специалистов управляющей компании, участвующих в работе с заявкой.

Кроме того, была автоматизирована работа по заключению договоров управления, а также процесс работы по обращениям жителей за теми или иными услугами, справками или формами паспортного стола.

«В ходе проекта необходимо было реализовать не только классическую функциональность CRM-системы, но и автоматизацию сквозного процесса, который бы обеспечивал доступ ко всей необходимой информации о помещении, жителе, услугах, тарифах по всем отделам, при этом соблюдая ролевую модель, а также сформировать оперативную отчетность, как для собственных нужд (например, шахматки по управлению площадями), так и для предоставления в государственные органы (выписка из домовой книги и т.д.)», - комментирует Мария Бар-Бирюкова, руководитель департамента CRM «КОРУС Консалтинг».

CRM-система позволяет руководству компании в любой момент времени получить детализированную информацию о поступивших и находящихся в работе заявках и инцидентах, исполнительской дисциплине сотрудников и уровне удовлетворенности клиентов.

На данный момент система находится в режиме тестовой эксплуатации, и уже в ближайшее время менеджеры компании приступят к активной работе в CRM.

«Сейчас основной нашей задачей становится обеспечение высочайшего качества услуг за счет эффективно выстроенных бизнес-процессов, - комментирует Сергей Гришин, генеральный директор «Юнисервис». – И уже первые результаты внедрения CRM-системы показывают, что нам удалось обеспечить лучший контроль обработки обращений клиентов, сократить трудозатраты наших сотрудников на получение информации, необходимой им в ходе общения с клиентами, до 40%, упростить и ускорить процедуры предоставления услуг до 30%. Мы рассчитываем, что эти улучшения помогут нам добиться еще большей лояльности клиентов в долгосрочной перспективе».

Мария Бар-Бирюкова: «Это один из первых в России проектов по внедрению Microsoft CRM в сфере ЖКХ. Есть все основания предполагать, что примеру продвинутых москвичей последуют другие управляющие компании, так как внедрение CRM-системы позволяет не только выстроить эффективное взаимодействие компании и жильцов, но и повысить рентабельность предприятия за счет оптимизации собственных процессов и снижения задолженности жителей за коммунальные услуги».

Группа компаний «КОРУС Консалтинг» является одним из самых результативных партнеров Microsoft по внедрению бизнес-приложений. В 2011 году «КОРУС Консалтинг» был отмечен наградами Microsoft «Лучший партнер Microsoft Dynamics CRM в банковской отрасли – 2011», Призер в отрасли «Профессиональные услуги» Microsoft Dynamics CRM 2011, и вошел в тройку лидеров в номинации «Лучший партнер» конкурса Microsoft Dynamics CRM Awards 2011.