



«Климат Холдинг» успешно выполняет проекты в области отопления, вентиляции, кондиционирования и пылеудаления в Северо-Кавказском федеральном округе и за его пределами с 2008 года. Компания выполняет любой заказ в части инженерных работ: проектирование, поставка и монтаж оборудования, пуско-наладка, гарантийное и техническое обслуживание.

Клиенты компании – это предприятия, имеющие производственные и складские здания, торговые центры, общественные и административные здания, предприятия индустрии питания, спортивные комплексы, кинотеатры, а также частные жилые дома.

Компания «Климат Холдинг» динамично развивающаяся компания. Увеличение количества выполняемых заказов потребовало от компании расширения штата, организации контроля выполнения каждого этапа работ от получения заявки потенциального покупателя до сдачи работ клиенту и получения отзыва.

В «Первый Бит» решили обратиться потому как согласно сайта 1С-Битрикс компания имеет больше всего компетенций среди всех партнеров, является партнером №1 по количеству завершенных проектов.

Специалисты «Первый Бит» проконсультировали по возможностям программы «1С-Битрикс24» как перенос бизнес-процессов в цифровое пространство может облегчить контрольные функции руководителей разных уровней.

Было предложено создать портал, полностью отражающий текущие отработанные бизнес-процессы и взаимодействия между отделами и исполнителями. А уже после внедрения портала и обнаружения узких мест, руководство компании сможет определить в каких отделах или этапах происходят задержки и устранить проблемные места при помощи увеличения штата или перераспределении обязанностей.

Для разработки схемы постановки типовых задач по выполнению проектов в блок-схеме отразили этапы прохождения проекта по отделам. Это помогло представить цепочку взаимодействия сотрудников, момент передачи информации о завершении этапа.

Первый блок - взаимодействие с потенциальным клиентом. Важно было, чтобы источники лидов отражались в едином месте. Это упрощает работу менеджеров продаж, сохраняется история общения с клиентами, даже при увольнении менеджера взаимодействие с клиентом не прерывается.

К portalу подключен корпоративный емейл, группы в соц. сетях, месенджеры. С сайта так же заявки от покупателей попадают в портал с чатов и форм обратной связи.

Корпоративный портал позволил подключить все входящие и исходящие звонки к CRM системе, а также организовано хранение записей телефонных разговоров, что очень удобно при технически сложных заказах. Можно вернуться к разговору и послушать звонок, уточнить детали заказа. Клиентская база была перенесена в портал для удобства работы менеджеров.

При получении заявки от покупателя в портале создается ряд задач: инженеру проектировщику нужно по условиям технического задания разработать концепцию проекта, утвердить ее с руководителем проектного отдела, сдать менеджеру для представления концепции проекта покупателю, подготовить коммерческое предложение и либо произвести продажу, либо отправить на доработку в отдел проектирования. Все эти задачи создаются автоматически, имеют свои стандартные сроки выполнения. Таким образом достигается цель, что ни один клиент не будет забыт.

Аналогичным образом создаются задачи в портале при передаче проекта дальше в работу по производственным отделам при разработке и реализации рабочего проекта. Подключается сервисный отдел, отдел логистики, отдел контроля качества, монтажа, технический директор, финансовый директор. У всех создаются задачи согласно действующему бизнес-процессу на предприятии.

Так же специалистами «Первого Бита» было проведено обучение для трех разных категорий сотрудников:

1. Для всех пользователей портала произведен обзор инструментов, диск, календарь, бизнес чат, группы, задачи, проекты. Изучение способов постановки задач и контроль их исполнения. Изучение возможностей блока CRM.
2. Для руководителей показали процесс постановки и контроля исполнения задач, контроль занятости сотрудников, построение отчетов, воронки продаж.
3. Для администратора портала продемонстрировали этапы приглашения пользователей на портал, настройки прав доступа по группам или пользователям, конструктор отчетов, настройки шаблонов задач, подключение сайтов и открытых линий.

Результаты:

1. Объединение всех каналов общения с клиентами в одном месте, хранение истории общения и договоренностей.
2. Получен контроль над сроками реализации проектов в разрезе каждого подразделения.
3. Пользователи обучены и умеют пользоваться функционалом портала.
4. Отказались от бумажной волокиты внутри организации
5. Отказались от устных договоренностей между сотрудниками, все задачи заносятся в портал и таким образом не происходит потери.

Оценка внедренной информационной системы по шкале от 1 до 5:

Соответствие потребностям нашей организации – **5**

(где «5» - «в информационной системе реализовано достаточное количество необходимых возможностей»)

Удобство работы в программе – **5**

(где «5» - «работать с программой легко и комфортно»)

Качество работы партнера 1С – **5**

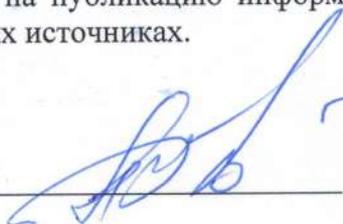
(где «5» - «работой партнера очень доволен»)

Рекомендация коллегам использовать данное решение для автоматизации деятельности: да.

Дата начала эксплуатации: 2019

Настоящим документом подтверждаем согласие на публикацию информации, описанной в отзыве, и логотипа компании Климат Холдинг в открытых источниках.

Генеральный директор  
ООО "Климат Холдинг "



« 20 »



Балашиев Б.И.

2021 года

М.П.