

Как обеспечить слаженную работу сотрудников компании?

руководитель проекта со стороны заказчика: Сенчихин М.В.

исполнитель: «WEB for ALL»-Доступные Технологии.

подготовил: Баязи Ахат (руководитель проекта «WEB for ALL»)

Одно из самых главных достоинств «Битрикс24» – это полномасштабная и широкопрофильная CRM, но как и все широкопрофильные программные продукты, в ее коробочная версия не всегда учитывает индивидуальные потребности компаний. Этот момент не является фатальным и подлежит корректировке. Для этого наши специалисты провели интеграцию Битрикс24 с учетной системой 1С.

Система «Битрикс24» является гибким инструментом, благодаря доработке ее функциональных частей, можно сделать ее максимально удобной и соответствующей нуждам любой компании. Автоматизация офисной и учетной работы – это 1С:Франчайзинг. «WEB for ALL-Доступные технологии» – студия, которая взяла на себя интеграцию Битрикс24-коробка для Группы Страховых Компаний.

Перед тем как рассказать о проделанной работе, хотелось бы отметить, кому данная информация будет полезна и интересна.

- Сотруднику компании, в компетенцию которого входит повышение производительности подразделений и автоматизация бизнес-процессов компании.
- Руководителям среднего и высшего звена, которые задумываются о том, как сократить трудовые затраты на повседневные рутинные процессы и направить ресурсы компании в другое, более целесообразное русло.
- Разработчикам, занимающимся интеграцией ПО и задумывающимся о том, **как автоматизировать бизнес-процессы.**

Ни для кого не секрет, что большие компании не сразу становятся таковыми, а шаг за шагом наращивают свои производственные и технологические мощности. Как правило, сначала в компании увеличиваются производственные потребности со стороны клиентов, и как следствие фирма наращивает свои ресурсы. В первую это происходит за счет:

- увеличения нагрузки на сотрудников,
- увеличения трудовых ресурсов (наем дополнительных сотрудников),
- и только на третьем месте стоит технологическое увеличение ресурсов компании.

Вот об этом третьем компоненте я бы и хотел поговорить. Рассказать на живом примере, как нам в вебстудии «**WEB for ALL-Доступные технологии**» удалось в одной крупной компании автоматизировать процессы формирования заявок, коммерческих предложений и стимулировать менеджеров для сокращения недоимки с проектов в работе.

Что мы имеем в начале:

Группа компаний, состоящая из Лизинговой компании и группы Страховых Компаний, работающих на распределенной территории, т.е. по всей России.

Проблем-листинг:

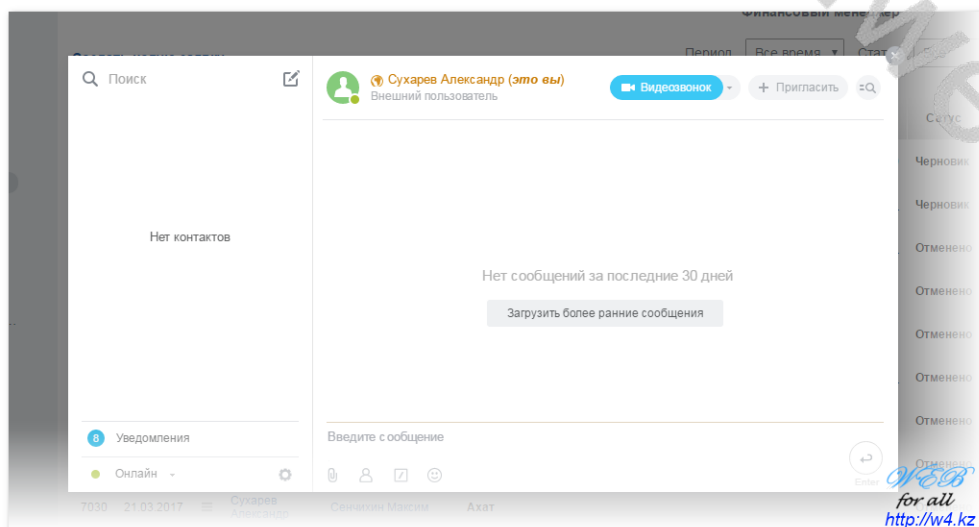
1. Формирование заявки на страхование поступает от менеджера лизинговой компании к менеджеру по страхованию, как правило, вербальным способом через телефон.
2. При этом не учитываются факторы, влияющие на равномерное распределение заявок между менеджерами по страхованию, а имеют индивидуальный характер, зависящий от субъективного мнения менеджера, подающего заявку.
3. Вновь нанятые сотрудники сидят без работы, т.к. о них еще никто из менеджеров, подающих заявки не имеет представления.
4. Не учитывается отсутствие сотрудника, нахождение его в отпуске или в командировке, отсутствие по болезни.
5. Не учитывается загруженность страхового менеджера, т.к. формирующий заявку менеджер просто не имеет такой информации.
6. Срок обработки заявки составляет от 3 часов до 1 суток.

Разбор проблем в деталях и их решение

1. Формирование заявки по телефону. Такой метод коммуникации возможен в компании, пока количество сотрудников, работающих в ней, не превышает 50 человек. Представим, если сотрудников больше 100 человек, треть из которых являются потенциальными исполнителями заявки. В таком случае у менеджера имеется 2-3 постоянных контакта, которым он и «сбрасывает» заявки. Это хорошо для менеджеров-исполнителей, но плохо отражается на равномерном распределении нагрузки в компании.

Решение:

- Создание централизованной формы подачи заявок через корпоративный портал (Битрикс 24)
- Коммуникации между менеджерами переведены в плоскость внутрикорпоративного чата с автопоиском любого сотрудника посредством встроенного в Битрикс24 функционала.
- Автоматизация процесса создания коммуникационной линии по телефону, чату или e-мэйл через портал компании на Битрикс24.



Заявка

Заявка № Новая заявка (присвоится после сохранения)

Статус заявки Черновик

Менеджер по страхованию [Выбрать](#)

Клиент

Клиент

ИНН

Тип клиента Юридическое лицо ▼

Согласование условий с клиентом

Контакт

Телефон

Mail

Договор Лизинга

Лизингодатель Стоун-XXI ▼

Договор лизинга Договор лизинга

Банк-кредитор (не установлено) ▼

Срок страхования, мес. Срок страхования, мес.

Страхование оплачивает Лизингополучатель ▼

Предмет Лизинга

Объект страхования Транспорт ▼

Марка ТС Марка ТС

Состояние Новый ▼

Год выпуска Год выпуска

Количество предметов лизинга Количество предметов лизинга

Стоимость, за единицу Введено значение: 0 руб.
Стоимость, за единицу

Валюта Рубль ▼

Категория ТС	<input type="text" value="B"/>
Тип ТС	<input type="text" value="Легковой"/>
Мощность ТС, л.с.	<input type="text" value=""/>
Допущенные к управлению	<input type="text" value="С ограничением"/>
Водители	<input type="text" value="Возраст, лет"/> <input type="text" value="Стаж, лет"/> <input type="text" value="Муж."/> <input type="button" value="+"/>
	<input type="text" value="Возраст, лет"/> <input type="text" value="Стаж, лет"/> <input type="text" value="Жен."/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>
	<input type="text" value="Возраст, лет"/> <input type="text" value="Стаж, лет"/> <input type="text" value="Муж."/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>
Используется как Такси	<input type="text" value="Нет"/>
Сдается в аренду	<input type="text" value="Нет"/>
Учебная езда	<input type="text" value="Нет"/>
Доставка пищевых продуктов	<input type="text" value="Нет"/>

Дополнительно

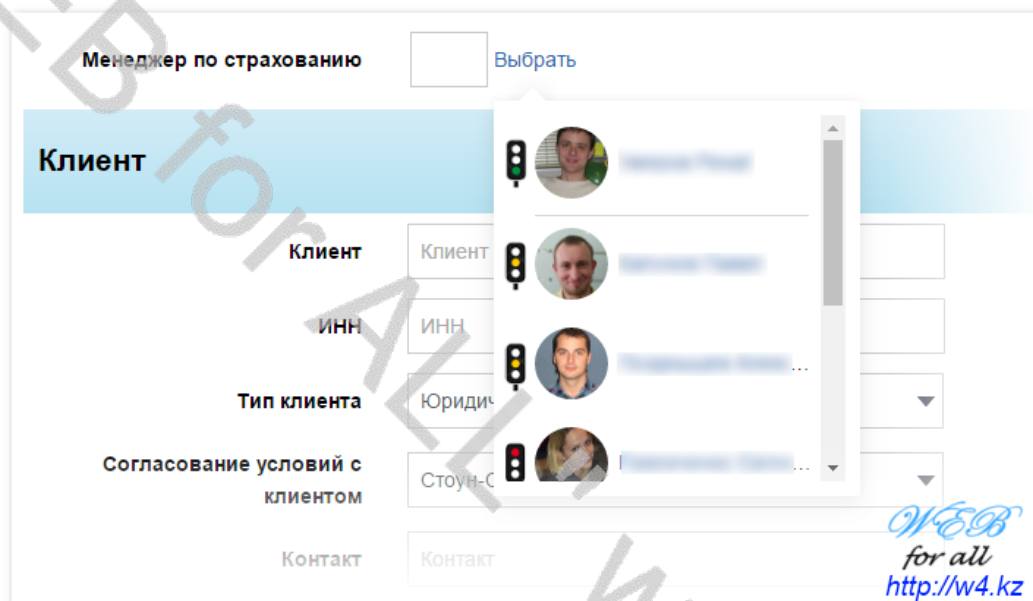
Рассрочка страховых взносов	<input type="text" value="Ежегодно"/>
Территория эксплуатации	<input type="text" value="Территория эксплуатации"/>
Постановка на учет	<input type="text" value="Лизингополучатель"/>
Комментарий	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>

<input type="text" value="Выберите файл"/>	Файл не выбран	<input type="button" value="+"/>
<input type="text" value="Выберите файл"/>	Файл не выбран	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>
<input type="text" value="Выберите файл"/>	Файл не выбран	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>
<input type="text" value="Выберите файл"/>	Файл не выбран	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>

2. Неравномерное распределение заявок. К чему приводит такое положение вещей? Одни менеджеры простаивают по независящим от них причинам (это касается новых сотрудников и «непопулярных» менеджеров), а другие работники получают заявок больше своих возможностей, что приводит к задержкам в получении конечного результата. И первое, и второе плохо для компании, потому что в одном случае ведет к простоям, а в другом – к задержкам в бизнес-процессе.

Решение

- Программный выбор менеджера-исполнителя с соответствующим информером- загрузки сотрудника, по принципу светофора.



3. «Молодые» сотрудники сидят без дела. В действительности новизна сотрудника никак не должна сказываться на его загрузке. Ведь денежное довольствие он получает в полном объеме, начиная с первых часов работы в компании. Новый сотрудник при определенных параметрах автоматизации производства может выполнить ту же работу, что и «старослужащий», с тем же качеством и в те же сроки. Поэтому недогрузка новых сотрудников – это прямые потери компании.

Решение

- Все заявки подаются централизованно через Битрикс24-портал.
- Через порталый поиск нужный сотрудник может быть найден в наиболее короткие сроки.
- Выбор сотрудника осуществляется через функционал, который создает листинг менеджеров-исполнителей независимо от стажа работы, а по релевантности согласно загруженности и трудовых достижений

Заявка № Новая заявка (присвоится после сохранения)

Статус заявки Черновик

Менеджер по страхованию [Выбрать](#)

Клиент

Клиент

ИНН

Тип клиента

Согласование условий с клиентом

Контакт

Телефон

WEB for all
http://w4.kz

4. Простои. Если сотрудник исключен из рабочего процесса, находясь на больничном, в отпуске или в командировке, то передача ему заявки приводит к простоям бизнес-процесса. Следствием, к потерям этого будет потеря компании, вплоть до разрыва контракта.

Решение

- Внедрить автоматизированный учет графика отсутствий при формировании списка менеджеров исполнителей средствами Битрикс24.

5. Загруженность менеджера и срок обработки заявки. Если сотрудник перегружен заявками, то срок исполнения будет увеличиваться. Вербальные коммуникации при подаче заявки приводят к неполноте данных для формирования коммерческого предложения, что требует повторной коммуникации между сотрудниками для получения дополнительной информации, и как следствие увеличивает срок обработки данных.

Решение

- Разработан Личный Кабинет менеджера, из которого заявка подается через интерактивную форму, с зависимыми от предмета страхования полями, которые видит менеджер при создании заявки.
- Формирование заявки через Интерактивную форму не дает шансов сформировать заявку с неполными данными.
- Прямая коммуникация из Личного Кабинета с сотрудником-исполнителем через внутри-портальный чат Битрикс24.
- Прикрепление всех требуемых файлов-документов к заявке.
- **Интеграция 1С с CRM-Битрикс24:** автоматическая выгрузка данных в 1С, для формирования коммерческого предложения
- Интеграция Битрикс24 с 1С: автоматическая загрузка и смена статуса заявки из 1С в портал Битрикс24 для дальнейшей работы с коммерческим предложением.

Менеджер КД	Лизинговый договор	Клиент	Страховой взнос	Дата оплаты взноса	Менеджер по страхованию	Сумма менеджеру КД, начислено	Сумма менеджеру КД, получено	Статус
	Ф1981		31 124,26	25.03.2017		1 167,16	0,00	Взнос не оплачен
	Ф2095		49 142,82	31.03.2017		1 842,86	0,00	Взнос не оплачен
	Ф1578		24 845,29	10.04.2017		931,70	0,00	Взнос не оплачен
	Ф2121		56 796,83	19.04.2017		2 129,88	0,00	Взнос не оплачен
Итого :						6 071,60	0,00	

Страницы: 1 ... 1

WEB for all
<http://w4.kz>

Достигнутые результаты

1. Дополнение вербальных коммуникаций внутри-портальным чатом позволяет вести историю переписки по каждой заявке, **сокращая при этом трудозатраты на «восстановление информации в памяти сотрудников».**
2. Интерактивная форма заявки с зависимыми полями помогает менеджеру вносить всю необходимую информацию, отталкиваясь от характеристик предмета страхования и опций заявки. Такой подход **сокращает время на получение менеджером-исполнителем требуемой информации, ускоряет работу менеджера, отправку коммерческого предложения клиенту.**
3. Использование в момент формирования заявки быстрого доступа к внутри-портальному чату и поисковой системе Битрикс24 позволят **сократить время на выбор менеджера-исполнителя.** Дает возможность быстро найти требуемого сотрудника.
4. Учет графика отсутствия сотрудника при формировании Листинга менеджеров-исполнителей **исключает возможность отправки заявки «В никуда»,** т.е. тому сотруднику, которого нет в данный момент на рабочем месте (в отпуске, в командировке и т.п.).
5. Доработка функционала Битрикс24 сделала распределение заявок между сотрудниками компании равномерным. Менеджер, подающий заявку, информируется о степени загрузки исполнителя специальным индикатором в его профиле. Это позволяет **оптимально использовать ресурсы компании и сократить расходы на простоях и задержках в работе менеджеров, и как следствие ускорить бизнес-процессы в Битрикс24 (Bitrix24).**
6. Еще одно важное дополнение от WEB for ALL - Интеграция 1С с Битрикс24 **ускоряет процесс обмена данными между подразделениями** и слаженную работу всех технологических инструментов в бизнес-процессе.

7. Разработанный Личный Кабинет Менеджера представляет полную картину по рабочим договорам, указывает на проблемы и **стимулирует сотрудника к действиям** по их устранению.

"WEB for ALL" www.web4.su