ПАСПОРТ ПРОЕКТА

к инвестиционной программе ООО «ЭСК Гарант» по проекту «Развитие СЭД Directum»

(далее – Проект)

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Описание** |
| ***Проект №***  ***J8*** | Развитие СЭД Directum |
| **Предпосылки** | В настоящее время в компании отсутствует единое информационное пространство с данными о клиентах. Процессы клиентского сервиса не унифицированы и разрознены. Процесс обработки обращений клиентов выполняется вручную, что влечёт за собой затягивание сроков оказания клиентского сервиса и ошибки, приводящие к новым жалобам клиентов. |
| **Цели, задачи** | Цель проекта – создание единого информационного пространства для оказания клиентского сервиса при обработке обращений клиентов. |
| **Результаты проекта** | Ожидаемый эффект от внедрения системы:  Повышение качества клиентского сервиса за счёт:   * Быстрого доступа к полной информации о клиенте, истории взаимоотношений с ним; * Унификации и сокращения сроков процесса обработки обращений клиентов * Снижения количества ошибок при обработке обращений клиентов |
| **Сроки реализации** | **Декабрь 2019 – Декабрь 2021** |
| **Бюджет проекта** | Сумма освоения в тыс. руб. без НДС  **2019 год - 632 576,00**  **2020 год - 1 041 493,20**  **2021 год - 183 825,13** |
| **Последствия неосуществления проекта** | Риск дальнейшего снижения качества клиентского сервиса на фоне более технологичных компаний, риск потери доли рынка и снижения собираемости |