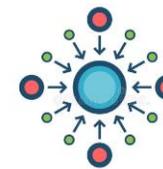


The logo for 'i-CRM' features the text 'i-CRM' in a blue, sans-serif font. A solid blue circle is positioned above the letter 'i', and another solid blue circle is placed to the right of the text.

Личный  
кабинет клиента

# Проблематика

- Клиенты складского комплекса и транспортного департамента не имеют одной точки контакта
- Новые задачи на разработку услуг ИТ поступают на КАМ через email и там же координируются
- Рекламации по состоянию товара направляются клиентами на отдельный email
- Доступ к отчетности предоставляется по запросу и занимает время на обработку запроса в Service Desk



Централизуем



Личный кабинет  
на замену email



Электронная  
жалобная книга



Online отчетность  
в базовом наборе

# Ключевые идеи



- Все контакты с клиентами должны фиксироваться в единой системе, а не в голове, на бумаге или в электронной почте



- Сделать правильный выбор платформы: дорогой Salesforce, дешевый Bitrix или своя разработка



- Начать с простых форм заявок и сразу использовать их в работе
- Накопление данных по активности клиента в централизованной базе, без акцента на функциональность
- Развитие функциональности системы по принципу «каши из топора»



**Решение: тратим на создание и развитие платформы соразмерно зрелости клиента и скорости изменений в Ителла**

# Цели проекта

- Повышение удовлетворенности клиента (NPS)
- Повышение качества услуг Департамента ИТ (CSS) и Департамента развития бизнеса



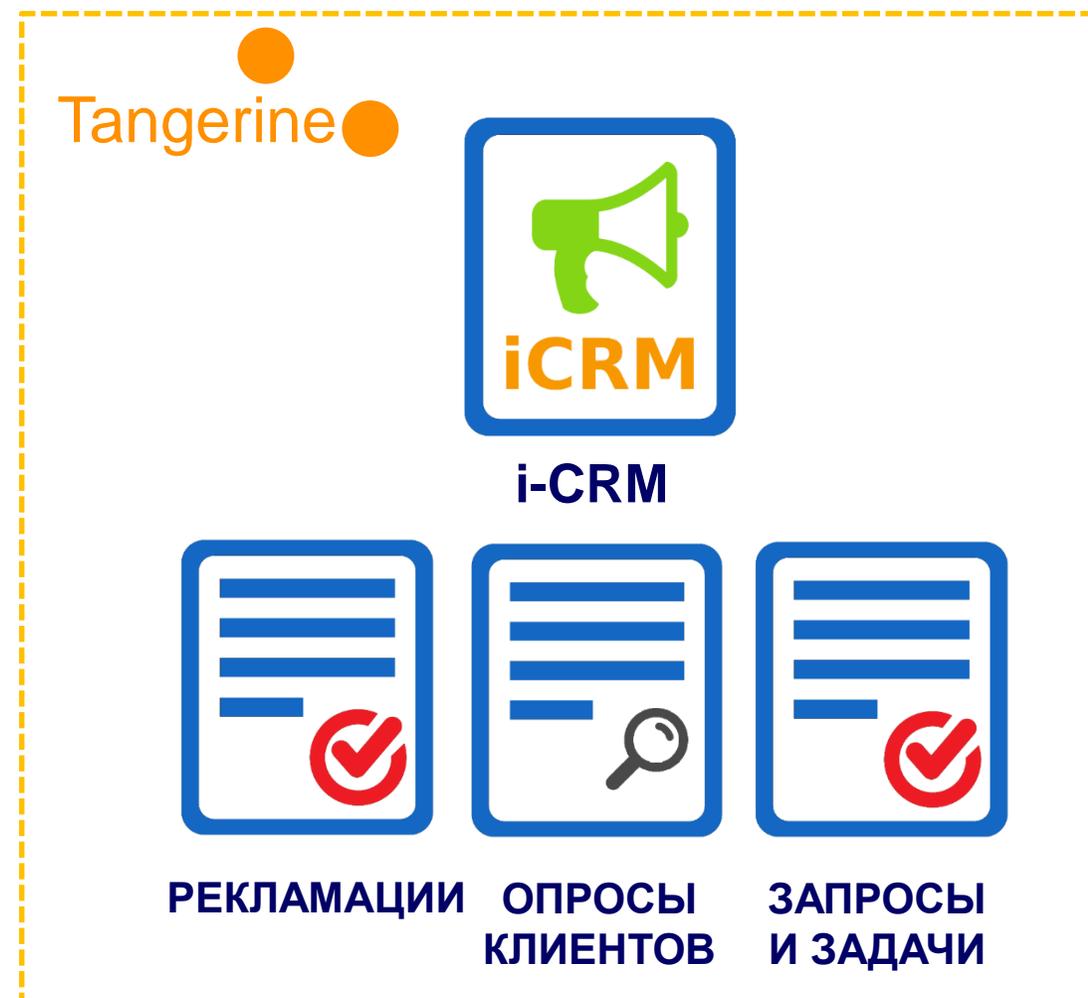
# Критерии успеха проекта



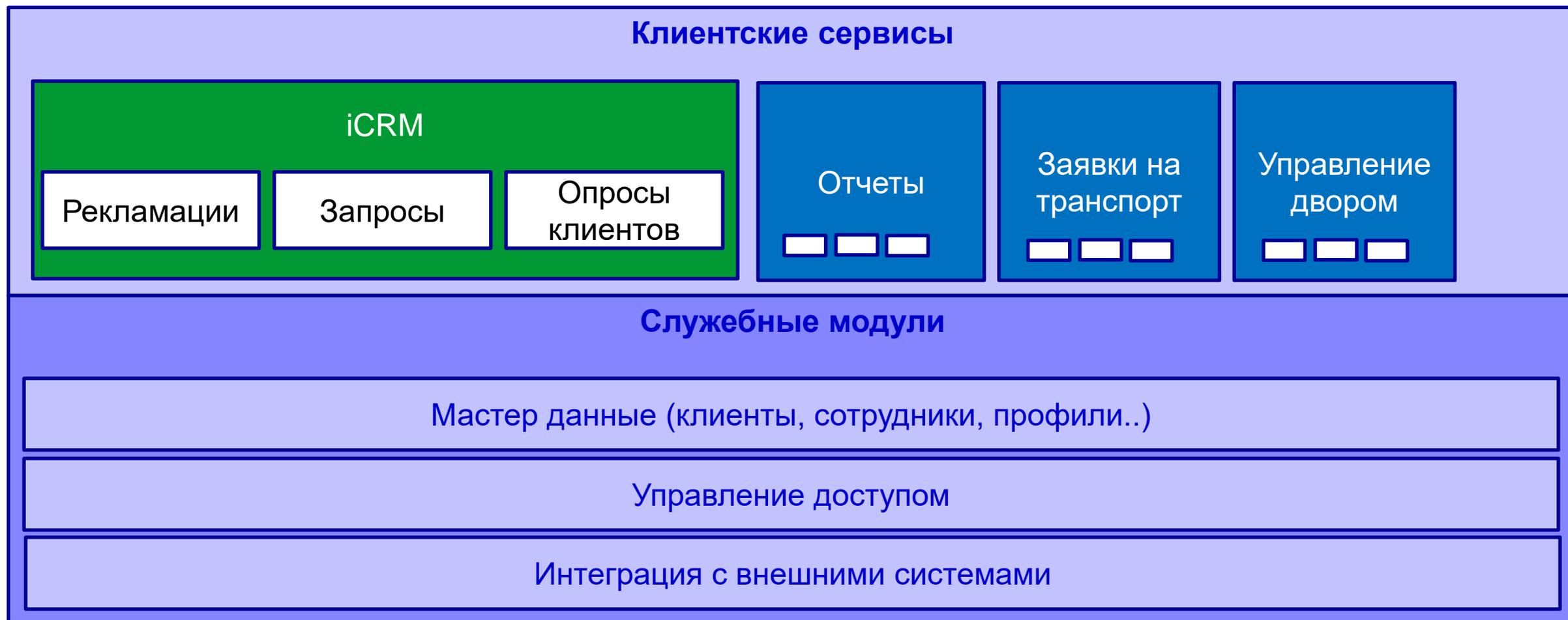
- Выбранная платформа позволяет поэтапно разрабатывать функционал
- Выделенный Solution Manager для развития решения
- Все топ-клиенты пользуются системой начиная с Q1 2019
- Сотрудники, отвечающие за отношения с клиентами используют для координации задач модуль CRM
- Бюджет внедрения и развития собственного решения в 10 раз меньше, чем «коробочная CRM» (например, Salesforce)

# Описание реализации

- i-CRM создан на базе платформы Tangerine.
- В состав CRM входит блок по работе с запросами от клиентов, обработка рекламаций и опросы клиентов
- Платформа Tangerine – собственная разработка для доступа клиентов к онлайн сервисам, предоставляемым компанией Ителла.



# Архитектура решения



# Бонусы для клиента



Единое пространство для общения по всем вопросам с Ителла (склад, транспорт, коммерческие вопросы, ИТ, операции, качество)



Указаны плановые сроки ответа на запрос и ответственный



Накопление исторических данных по различным вопросам и возможность к ним обратиться



Единый список отчетов из различных систем по вашим требованиям



Модульная система доступа к сервисам внутри Личного кабинета, ограничения по видимости для вашего персонала и вашей компании



Возможность получать дополнительные функциональные модули по требованиям клиентов (в рамках развития продукта)

# Результаты проекта



- Прирост NPS
  - 2017 – 23%
  - 2019 – 73%
- Заплатили только за те функции, которые используем

The logo for i-CRM, featuring the text "i-CRM" in a blue sans-serif font with a blue dot above the 'i' and another blue dot to the right of the 'M'.

## Сервис работающий на результат клиента

 Юшкина Анастасия

 +7 (926) 525 91 34

 [Anastasiia.lushkina@itella.com](mailto:Anastasiia.lushkina@itella.com)

 [www.itella.ru](http://www.itella.ru)