

Аннотация

Наш проект по внедрению CRM-системы от ELS GROUP представляет собой инновационное решение для управления клиентскими отношениями и бизнес-процессами. Разработанная специально под потребности нашей компании, эта CRM-система привнесла значительные изменения в нашу организацию, способствуя увеличению выручки, повышению качества обслуживания и удовлетворенности клиентов, а также улучшению корпоративной культуры и управляемости.

Мы сосредоточились на создании мощного инструмента, способного оптимизировать взаимодействие с клиентами, автоматизировать продажи и управлять всеми аспектами бизнес-процессов. Путем интеграции с существующей ИТ-инфраструктурой и использования собственного программного обеспечения, мы смогли обеспечить максимальную эффективность и гибкость системы.

Наши успехи в проекте не были возможны без активной поддержки руководства, инвестирования материнской компании и усилий команды ИТ-специалистов ELS LAB. Мы также получили ценные знания и опыт от наших партнеров и коллег, что помогло нам создать инновационное и конкурентоспособное решение.

Этот проект представляет собой ключевой шаг в развитии нашей компании и демонстрирует нашу готовность к инновациям и стремление к постоянному улучшению. Мы уверены, что инвестиция времени в изучение нашего проекта принесет вам положительные результаты и вдохновит на дальнейшие достижения в области управления бизнес-процессами и клиентскими отношениями.

О компании

Европейская Юридическая Служба была основана в 2007 году, создав на рынке новую товарную категорию круглосуточной дистанционной юридической поддержки. Компания первая предложила рынку онлайн услугу юридической профилактики по всем видам права.

К 2018 году ЕЮС собрала под своим брендом самые востребованные дистанционные продукты, став группой компаний. Сегодня Европейская Юридическая Служба – это ELS GROUP – экосистема сервисных продуктов. Компания трансформирует модель потребления дистанционных услуг, делая доступными консультации по всем областям права для широкого круга потребителей за счет применения современных технологий. Услуги компании доступны 24/7/365 и могут оказываться по различным каналам связи: телефон, мобильное приложение, e-mail, онлайн чат, звонок через личный кабинет.

За 17 лет работы ELS GROUP было оказано более 6 миллионов юридических консультаций. Совокупная база клиентов составляет более 5 500 000 физических лиц и более 450 000 юридических лиц. В ближайшей перспективе Компания планирует расширить свое присутствие в СНГ, а также в странах Азии. Также компания планирует выход на IPO.

На 2019 год выручка ELS GROUP составила 1,5 миллиарда рублей, в 2020 году данный показатель достиг отметки в 2,16 миллиарда рублей, а в 2021 5,7 - миллиардов рублей. В 2022 году консолидированная выручка достигла рекорда в 6,1 миллиард рублей.

В 2020 году закрыта крупная сделка между группой компаний «Европейская Юридическая Служба» и Фондом «ВТБ Капитал Управление Инвестициями». Фонд приобрел 33%-ную долю в капитале ELS GROUP.

В число продуктов ELS GROUP входят:

— сервисы дистанционной юридической поддержки «Юрист24» и «Личный юрист»;

- сервис телемедицины «Теледоктор24»;
- сервис возврата налогового вычета «Налогия»;
- сервис проверки сайтов на предмет соответствия требованиям закона 152 ФЗ «О защите персональных данных» Legal Box;
- сервис проверки контрагентов «Честный бизнес»;
- Программный модуль для аудита правового поля клиента «Нострадамус»;
- Пользовательский интерфейс с базой актуальных правовых вопросов «Тезаурус»;
- Алгоритмизированный виртуальный помощник по решению юридических вопросов «LegalBot»;
- Веб-сервис с базой всех льгот и социальных выплат «Социальный помощник»;
- Сервисная линия для реализации программ поддержки сотрудников и предоставления услуг категории well-being (благополучия) «Добросервис».

Бизнес-контекст

Наша компания столкнулась с серьезными вызовами в области управления клиентскими отношениями, которые не могли быть решены с использованием существующих на рынке CRM-систем, таких как Битрикс, Ато и другие. Несмотря на их функциональность, эти системы не способны охватить все специфические бизнес-процессы, путь клиента и сервисные флоу нашей компании.

Конкретные болевые точки:

1. Существующие решения не позволяли нам эффективно управлять всеми аспектами взаимодействия с клиентами, начиная от первого контакта и заканчивая послепродажным обслуживанием.

2. Было необходимо пересмотреть и оптимизировать наши внутренние процессы в каждом отделе компании, чтобы повысить их эффективность и улучшить взаимодействие с клиентами.

3. Существующие CRM-системы не могли обеспечить оптимальное использование ресурсов компании, что приводило к избыточным трудозатратам и недостаточной производительности.

4. Нам требовались более гибкие инструменты анализа данных и отчетности для принятия обоснованных стратегических решений на основе информации о клиентах и бизнес-процессах.

Наша цель заключалась в разработке уникальной CRM-системы, которая максимально адаптирована под специфику наших бизнес-процессов и потребностей клиентов. Мы стремились к улучшению качества обслуживания клиентов за счет более точного и эффективного управления их запросами и потребностями.

Мы имеем команду высококвалифицированных специалистов в области разработки ПО и управления проектами, готовых вложить свои знания и усилия в разработку и внедрение CRM-системы. Мы осознавали важность оперативного внедрения CRM-системы, поэтому ставили перед собой жесткие сроки реализации проекта, чтобы минимизировать простои и максимально быстро начать пользоваться преимуществами новой системы.

Бизнес-процесс

Целевым бизнес-процессом, для которого разрабатывалась CRM-система, является обслуживание клиентов из всех каналов обращений: телефон, мобильное приложение, личный кабинет веб-сайта, электронная почта и мессенджеры. Этот процесс охватывает широкий спектр действий, включая обработку запросов, предоставление информации, решение проблем и удовлетворение потребностей клиентов.

Данный бизнес-процесс занимает центральное место в процессной архитектуре компании, поскольку обслуживание клиентов является ключевой составляющей успешного функционирования бизнеса. Он тесно связан с другими процессами, такими как автоматизация продаж, сбор данных о клиентах, управление временем сотрудников и аналитика.

Участниками данного бизнес-процесса являются различные подразделения компании, такие как отделы клиентского обслуживания, продаж, маркетинга, а также специалисты по аналитике данных и IT-специалисты. Кроме того, клиенты компании, контактирующие с ней через различные каналы обращений, также являются участниками этого процесса.

В проекте по разработке CRM-системы принимали участие сотрудники различных уровней и подразделений компании, включая руководителей отделов, специалистов по IT, аналитиков данных, а также представителей отделов клиентского обслуживания и продаж. Спонсором проекта выступало руководство компании.

Кроме того, проект затронул широкий круг сотрудников, клиентов и партнеров компании, так как внедрение CRM-системы повлияло на организацию взаимодействия с клиентами и процессы работы внутри компании.

Процессная команда ставила перед собой цели оптимизации обслуживания клиентов из всех каналов обращений, улучшения взаимодействия с клиентами, повышения эффективности работы сотрудников и улучшения аналитики и отчетности. Эти цели тесно связаны с общими стратегическими целями компании, такими как повышение качества обслуживания клиентов, оптимизация внутренних процессов и увеличение конкурентоспособности на рынке.

Инновационность

Наш проект представляет собой инновационное решение в области управления клиентскими отношениями и бизнес-процессами, что позволяет нашей компании выделиться из общего ряда конкурентов. Вот несколько аспектов, которые делают нашу CRM-систему уникальной:

- Наша CRM-система предлагает новые бизнес-модели и подходы к работе с клиентами, обеспечивая высокий уровень удобства, оперативности, доступности и конфиденциальности в предоставлении юридических услуг.

- Наш продукт заточен под предоставление комплекса сервисов компании, позволяя клиентам получить все необходимые юридические услуги в одном месте, что повышает их удобство и уровень удовлетворенности.

- Наша CRM-система представляет собой комплексную систему с возможностью гибкой настройки под индивидуальные потребности и требования каждой компании или клиента, что обеспечивает оптимальное использование ресурсов и максимальную эффективность.

- Применение встроенной микросервисной архитектуры позволяет нам создавать модульные и масштабируемые решения, которые легко адаптируются к изменяющимся потребностям бизнеса и обеспечивают высокую гибкость и производительность.

- Наша CRM-система обладает удобными клиентскими интерфейсами, что делает взаимодействие с ней интуитивно понятным и приятным для пользователей, что способствует повышению их удовлетворенности и лояльности.

- Мы используем инновационные методологии управления проектом и управления изменениями, что позволяет нам успешно реализовывать проекты, минимизировать риски и достигать поставленных целей в срок.

Трудности

Трудности и уроки из проекта:

- Из опыта проекта мы вынесли урок о важности тщательного анализа и оптимизации всех бизнес-процессов перед внедрением CRM-системы. Без глубокого понимания текущих процессов и их потребностей трудно создать эффективную и удовлетворяющую систему.

- Важно обеспечить активную поддержку руководства на всех этапах проекта, начиная от его запуска до финальной реализации. Это позволяет обеспечить выделение необходимых ресурсов, а также мотивировать персонал к активному участию и принятию изменений.

- Одной из ключевых задач является обучение и поддержка персонала в процессе внедрения новой CRM-системы. Важно создать обучающие материалы, провести тренинги и обеспечить техническую поддержку для персонала, чтобы обеспечить успешное освоение и использование новой системы.

- Управление изменениями: Сопротивление изменениям может возникнуть в любом проекте, поэтому важно активно вовлекать сотрудников в процесс изменений, объяснять им преимущества новой системы и решать возникающие проблемы вместе с ними.

- В процессе внедрения CRM-системы мы осознали важность регулярной обратной связи с пользователями и коррекции курса в случае необходимости. Это позволяет своевременно выявлять проблемы и улучшать процессы, что в итоге приводит к более успешному завершению проекта.

С учетом вышеизложенных сложностей мы успешно справились с поставленными задачами благодаря прозрачной коммуникации, активной поддержке руководства и персонала, а также гибкому подходу к управлению проектом. Мы рекомендуем организациям, внедряющим ВРМ,

уделять особое внимание этим аспектам и готовиться к возможным вызовам заранее.

Результаты

Главное достижение нашего проекта заключается в значительном улучшении показателей качества обслуживания, удовлетворенности клиентов, управляемости бизнес-процессов и корпоративной культуры, что отразилось на ряде ключевых метрик компании.

За период реализации проекта выручка компании за 2023 год увеличилась более чем на пол миллиарда рублей. Этот рост выручки связан с улучшением качества обслуживания клиентов и увеличением продаж благодаря более эффективной работы с клиентской базой через CRM-систему.

Внедрение CRM-системы позволило нам улучшить взаимодействие с клиентами, предоставляя им более персонализированный и качественный сервис. Клиенты стали получать более быстрые и точные ответы на свои запросы, что привело к повышению их удовлетворенности и лояльности к компании.

Внедрение CRM-системы позволило нам оптимизировать и автоматизировать ключевые бизнес-процессы, что привело к сокращению времени выполнения задач, снижению издержек и улучшению общей производительности компании.

CRM-система обеспечила более удобный и прозрачный доступ к данным о клиентах и бизнес-процессах, что помогло улучшить управляемость компании, принимать более обоснованные стратегические решения и повысить эффективность работы персонала.

Внедрение CRM-системы способствовало улучшению внутренней коммуникации, сотрудничества и синергии в компании. Сотрудники стали

более информированными и организованными благодаря централизованному доступу к данным и инструментам управления.

В целом, результаты проекта по внедрению CRM-системы привели к значительному улучшению всех ключевых аспектов бизнеса, что подтверждается ростом выручки, повышением удовлетворенности клиентов и улучшением управляемости и корпоративной культуры.

Информационные технологии

Для реализации проекта мы разработали собственное программное обеспечение - CRM-систему, специально адаптированную под потребности нашей компании. Это позволило нам максимально эффективно управлять взаимоотношениями с клиентами, оптимизировать бизнес-процессы и повысить общую производительность.

Интеграция CRM-системы в существующую ИТ-инфраструктуру была проведена с помощью максимального использования технических возможностей нашей компании. Мы улучшили серверную архитектуру ELS GROUP, что позволило нам обеспечить высокую производительность, масштабируемость и надежность системы. Также мы активно интегрировали CRM-систему со всеми нашими продуктами, сайтами и приложениями, чтобы обеспечить единый и централизованный доступ к данным о клиентах и бизнес-процессам.

Благодаря использованию собственной разработки и максимальной интеграции с существующей ИТ-инфраструктурой мы смогли создать эффективную и инновационную систему управления клиентскими отношениями, которая полностью соответствует потребностям нашей компании и способствует достижению ее стратегических целей.

Партнёры

Партнер, внёсший самый значительный вклад в успех проекта, был материнский бренд ELS GROUP - ООО "ЕЮС". Главный стейкхолдер и инвестор проекта, компания предоставила финансовую поддержку, стратегическое руководство и экспертное мнение, что существенно повлияло на успешное внедрение CRM-системы.

Основную роль в реализации проекта играла команда IT-специалистов ELS LAB, дочернего бренда ELS GROUP, которая занималась разработкой программного обеспечения. Эта команда обладала необходимыми знаниями и опытом для создания высокотехнологичного и инновационного ПО, а также глубоким пониманием потребностей компании.

Кроме того, на разработку CRM-системы существенное влияние оказали наши партнеры и коллеги. Мы консультировались с экспертами из Сколково по вопросам разработки и изучали возможности зарубежных CRM-систем через многих специалистов ELS LAB. Этот обмен знаниями и опытом помог нам создать инновационное и эффективное решение, соответствующее нашим потребностям и ожиданиям.