

«ЧИСТЫЙ ГОРОД»



**РАБОТА
С 2005 Г.**



**5 РЕГИОНОВ ЮЖНОГО
ФЕДЕРАЛЬНОГО ОКРУГА:**

Ростовская и Астраханская области,
Краснодарский край, Республики
Калмыкия и Адыгея



**ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ
ФУНКЦИЯ:**

сбор, транспортирование,
обработка, утилизация,
обезвреживание, захоронение
твердых коммунальных отходов



**> 2 000
СОТРУДНИКОВ**

ПРОБЛЕМА

По мере развития компании и открытия новых офисов, **рос штат и количество вопросов, которое необходимо контролировать**. Когда численность достигла 2 000 сотрудников, работающих в девяти территориальных зонах, руководство столкнулось с тем,

что при ручном управлении уже **невозможно контролировать и координировать работу подразделений**. Поэтому появилась необходимость в поиске и внедрении **программного обеспечения, способного выстроить систему работы**.

ЦЕЛИ

Определены топ-менеджментом на 2018 г.



Автоматизировать процесс управления подразделениями компании, повысить эффективность работы и взаимодействия сотрудников.



Автоматизировать процесс обработки обращений от населения, увеличить скорость обслуживания, сократить до нуля количество потерянных и не отвеченных обращений.

ЗАДАЧИ

Для реализации поставленных целей ИТ-службе было поручено **внедрить ПО**, которое позволит **организовать документооборот, наладить** простые и быстрые **коммуникации** между всеми

подразделениями, **обеспечить контроль** за всеми процессами компании, **внедрить четкие стандарты и нормативы** работы, **получить объективную аналитику деятельности** компании.

РЕШЕНИЕ

По итогам конкурсного отбора была выбрана **GANDIVA**. Система отвечала многим требованиям группы компаний:



**ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОКУМЕНТООБОРОТА**



**ЧЕТКИЕ СТАНДАРТЫ
И НОРМАТИВЫ РАБОТЫ**



**ЛЕГКОСТЬ В ОБУЧЕНИИ
И ИСПОЛЬЗОВАНИИ**



**ПРОСТАЯ И БЫСТРАЯ
КОММУНИКАЦИЯ МЕЖДУ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ**



**АНАЛИТИКА
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
КОМПАНИИ**



**АДАПТИВНОСТЬ
К СПЕЦИФИКЕ
БИЗНЕСА КЛИЕНТА**



**КОНТРОЛЬ ЗА ВСЕМИ
ПРОЦЕССАМИ КОМПАНИИ**



**МОБИЛЬНОСТЬ
И УДАЛЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

Первой в процессе внедрения в компанию стала

IT-СЛУЖБА

Внедрение в IT-службу заняло

14 ДНЕЙ

ПО было масштабировано на всю компанию через

1 МЕСЯЦ

РЕЗУЛЬТАТ

Автоматизирован процесс приема обращений граждан

- ✓ С помощью GANDIVA ведется обработка документов,
- ✓ Реализовано «бесбумажное делопроизводство»,

- ✓ Выстроен процесс коммуникаций,
- ✓ **Как результат**, оперативное решение вопросов и эффективное использование рабочего времени.

Система фиксирует **объем, время и качество выполнения работ**. Это позволяет **оценивать результативность каждого сотрудника и равномерно распределять нагрузку**. Руководитель подразделения ежемесячно анализирует показатели работы и видит, что нужно улучшать и какие процессы оптимизировать. Теперь ни одно обращение не будет потеряно или оставлено без ответа. А гражданин четко знает, когда будет решен его запрос.

До внедрения GANDIVA call-центр не собирал данные и не замерял эффективность.

Сейчас все прозрачно:

С ноября 2017 г. обработано

30 000 ОБРАЩЕНИЙ



Отработку заявок ведут

124 СПЕЦИАЛИСТА

На каждого приходится

240 ЗАЯВОК

Без внедрения системы и автоматизации этого процесса, такой рост производительности труда был бы не возможен.

Автоматизирован процесс взаимодействия с подрядчиками, осуществляющими вывоз твердых коммунальных отходов из мест накопления. Служба логистики и мониторинга **получает заявки** внутри системы и **распределяет их по направлениям** в зависимости от территориальной зоны.

Забор отходов **контролируется дистанционно**, с помощью спутниковой навигации и фото-фиксации. Все данные, полученные в процессе работы, **подгружаются в систему**, что позволяет руководителям участков **оценить результаты деятельности, выявить узкие места** и в режиме онлайн **работать над улучшениями**.



ЮЛИЯ ПИЧУГИНА

Исполнительный директор
ГК «Чистый Город»



Работа через GANDIVA позволила своевременно получать информацию об эффективности на каждом этапе процесса оказания услуг для населения и контролировать работу всей компании в едином информационном поле. В результате рабочее время сотрудников стало использоваться более эффективно, а управленческий персонал получил возможность контролировать компанию удаленно через мобильное приложение.