

АО «НИЖЕГОРОДСКИЙ ВОДОКАНАЛ»

— одно из крупнейших предприятий Российской Федерации в области водоснабжения и водоотведения, является жизнеобеспечивающим предприятием города.

130 млн м³

воды в год
поставляется
по Н. Новгороду
и Кстовскому р-ну

1,3 млн

клиентов

> 60

подразделений

3

водопроводные
станции

> 100

ремонтных
бригад

700

автомобилей
и единиц
спецтехники

> 3 500

человек
работают
во внутренних
и клиентских
службах

ПРОБЛЕМА

В 2018 году управление компанией возглавил новый генеральный директор Николай Николук и увидел следующие проблемы:

- **Отсутствовала четкая структура управления:** многое было завязано на личных связях, авторитете, звонках, устных поручениях.
- **Не измеряли и не контролировали работу:** не знали, эффективно ли работает компания, отдел и сотрудник.
- **Управленцы занимались оперативными делами,** утопали в микро-менеджменте — сами выполняли роль сотрудников, не развивая отдел и компанию.
- **Не было единого канала коммуникации между подразделениями.** Работа велась в 3-5 разных программах, постоянно приходилось переключаться.
- **Многие процессы отдавали на аутсорс** и, как следствие, много денег из Водоканала уходило сторонним организациям.
- **Раздутый штат и огромные зарплаты.** Сотрудники сидели на местах вместо того, чтобы приносить деньги компании.
- **Цифровые технологии,** мобильность и средства автоматизации либо отсутствовали, либо не были настроены и **не давали результата.**

ЦЕЛИ

Топ-менеджментом предприятия были поставлены цели:



Централизовать процессы управления



Сократить потери



Добиться прозрачности, контроля и измеримости в работе компании



Запустить процесс непрерывного повышения качества и эффективности работы на всех уровнях

ЗАДАЧИ

Начали со смены парадигмы управленческого состава, донесения до сотрудников новой идеологии, и на 2019 год запланировали решение ряда ключевых задач:

- 1** Внедрить **процессное управление**, в основе которого лежит сервисная модель.
- 2** Провести **оптимизацию бизнес-процессов**.
- 3** Создать **цифровые рабочие места**.
- 4** Создать **«единое окно коммуникаций»** через внедрение программного обеспечения, которое станет «ядром» используемых технологий и центром принятия решений.

ТРЕБОВАНИЯ К БУДУЩЕЙ СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ:



БЫСТРОЕ ВНЕДРЕНИЕ БЕЗ НАЙМА ОТДЕЛЬНОЙ КОМАНДЫ ДЛЯ ПОДДЕРЖКИ



ВОЗМОЖНОСТЬ ИНТЕГРИРОВАТЬСЯ С ОСТАЛЬНЫМИ СИСТЕМАМИ



СЕРВИСНАЯ МОДЕЛЬ, ГДЕ СОТРУДНИКИ ДРУГ ДЛЯ ДРУГА ЯВЛЯЮТСЯ КЛИЕНТАМИ



НАЛИЧИЕ ФУНКЦИЙ СОГЛАСОВАНИЯ И ОБОЗРЕВАНИЯ ЗАДАЧ ДЛЯ УПРАВЛЕНЦЕВ



ВОЗМОЖНОСТЬ СТАТЬ СИСТЕМОЙ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА



ЕДИНЫЙ СТАНДАРТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И КОММУНИКАЦИЙ СОТРУДНИКОВ



КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАЧ И ПРОЕКТОВ ЛЮБОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ И ЛЮБОГО СОТРУДНИКА



ПРОСТОЙ И УДОБНЫЙ ИНТЕРФЕЙС



НАЛИЧИЕ МОБИЛЬНОГО РЕШЕНИЯ

РЕШЕНИЕ

В результате изучения рынка технологических решений и компаний со схожими проблемами была выбрана **система GANDIVA**.

За 10 дней командой экспертов GANDIVA:

- проведен экспресс-аудит бизнес-процессов офиса «Водоканала»;
- выявлены наиболее проблемные подразделения;
- внутренние процессы стандартизированы и сформированы в каталог сервисов;
- определены нормативы работ;
- внедрено ПО для управления процессами офиса;
- проведена его интеграция с существующими решениями.



НИКОЛАЙ НИКОЛЮК

Генеральный директор АО
«Нижегородский Водоканал»



Я оценил свою компанию через цифры и показатели, увидел проблемы и начал понимать, где нужны изменения. В единое окно подгружается вся статистика по компании, благодаря интеграциям между нашими системами. Это позволяет быстро оценить, как идут процессы, как выполняются задачи, на каком уровне эффективность работы компании в целом и конкретного отдела в частности. Большинство задач мы решаем, опираясь на цифры и отклонения от стандартов.



АЛЕКСАНДР ЕРМОЛЬЧЕВ

Директор IT-службы АО
«Нижегородский Водоканал»

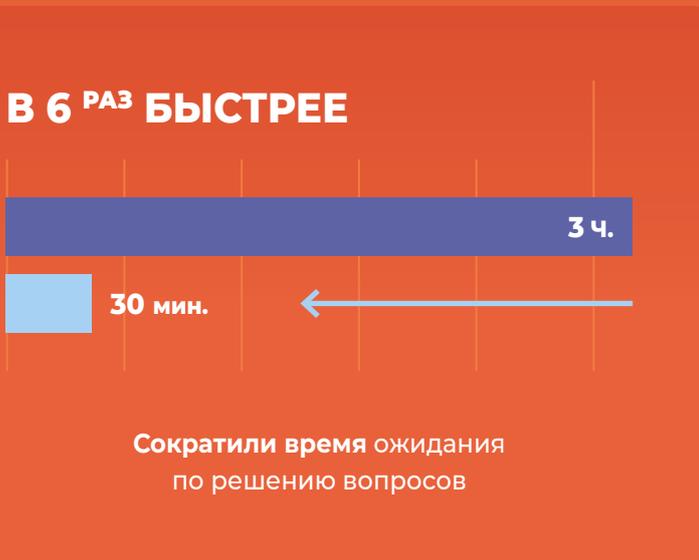


Это один из немногих продуктов, который закрыл наши потребности по требованиям, срокам внедрения, обслуживанию и цене. Теперь я работаю только над тем, что действительно требует моего внимания. Это позволяет больше времени уделять стратегическим вопросам. Я открываю систему GANDIVA 2 раза в день. И экстренно подключаюсь только в том случае, где от меня требуется решение. Коллеги находятся в среде «самоорганизации», делятся опытом и решают операционные вопросы.

РЕЗУЛЬТАТ ПО РАБОТЕ ОФИСА



+74%



Перевели сотрудников на удаленную работу во время карантина без потери эффективности



Перешли на сервисную модель управления

РЕЗУЛЬТАТ ПО ПРЕДПРИЯТИЮ



Запустили собственный **центр по взысканию дебиторской задолженности** с абонентов



Запустили службу по **дистанционному контролю за обслуживанием объектов**



Ввели в эксплуатацию **личный кабинет абонента**, в котором уже подключено 16 услуг



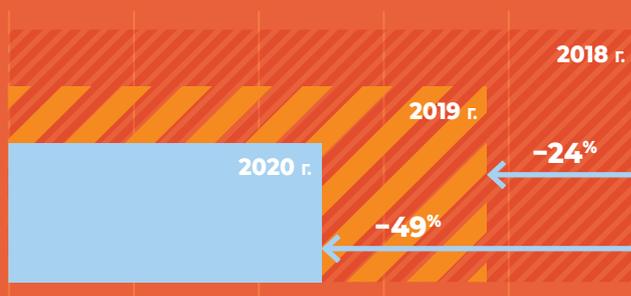
С целью улучшения качества и подачи воды — провели модернизацию **Нижегородской станции аэрации**, отремонтировали **9 водонапорных и 3 канализационно-насосных станции**



Отремонтировали проблемные участки, обеспечили **бесперебойным водоснабжением** ближайšie к городу деревни



Реконструировали **более 9 фонтанов**



Снизили аварийность на **сетях водоснабжения**

-17%

Сократили число засоров на **канализационных сетях**

-15%

Уменьшили количество аварий на **сетях водоотведения**