



Закрытое акционерное общество

“Расчетно-депозитарная компания”

115419 г. Москва, 2-ой Верхний Михайловский пр-д, д.9, стр.2

ТЕЛЕФОН : + 7 (495) 428-46-31

ФАКС : +7 (495) 428-46-31

S.W.I.F.T. : SEDMRUMM

E-MAIL : office@sdco.ru

www.sdco.ru

10.09.12 № 689/09

На № _____ от _____

Отзыв о внедрении в РДК (ЗАО) CRM-системы на базе платформы OMNITRACKER

Основным направлением деятельности Закрытого акционерного общества «Расчетно-депозитарная компания» (далее – РДК (ЗАО)) является клиринговая деятельность на биржевом товарном рынке РФ. Количество клиентов и контрагентов РДК (ЗАО) составляет более 600 организаций, при этом процессы взаимодействия с различными категориями клиентов и контрагентов являются уникальными в силу специфики деятельности компании.

В целях автоматизации бизнес-процессов по взаимодействию с клиентами, РДК (ЗАО) совместно с компанией ЗАО «ОмниВэй» был осуществлен проект по внедрению CRM-системы на базе платформы OMNITRACKER. Процесс внедрения занял 4.5 месяца. Результатом работы явилось описание, автоматизация и внедрение 73 бизнес-процессов, связанных с обслуживанием клиентов и контрагентов РДК(ЗАО), при этом:

- информация, хранившаяся в нескольких разрозненных источниках, консолидирована и перенесена в CRM-систему;
- проведён частичный реинжиниринг отдельных процессов;
- улучшено взаимодействие различных функциональных подразделений;
- повысилась скорость и качество обслуживания клиентов;
- существенно снизилось количество операционных ошибок персонала.

Проект выполнялся в соответствии с принципами SCRUM: короткими итерациями, при тесном сотрудничестве с конечными пользователями. Новая функциональность передавалась на тестирование и в опытную эксплуатацию последовательно, в порядке убывания приоритетов автоматизации процессов. Необходимо отметить интуитивно понятный интерфейс системы, кроме

того, по мере внедрения нового функционала в ходе проекта командой внедрения проводилось обучение персонала РДК(ЗАО) работе с конфигурацией и администрированию платформы.

Проект завершен в установленные договором сроки, контрактные обязательства ЗАО «ОмниВэй» выполнены полностью и с высоким качеством. Команда внедрения ЗАО «ОмниВэй» неизменно демонстрировала профессионализм, гибкость и нацеленность на наилучший результат. Опыт в организации процессного управления позволил команде внедрения осуществить проектирование с учетом будущего расширения системы, а также с учетом минимизации трудозатрат пользователя на самостоятельное сопровождение и возможные доработки системы.

РДК (ЗАО) планирует совместно с ЗАО «ОмниВэй» продолжить автоматизацию своих бизнес-процессов, включая все основные сферы своей операционной деятельности, не охваченные специализированными бизнес-системами.

Генеральный директор



Л.В. Азимова