



АО «КОРПОРАЦИЯ РАЗВИТИЯ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ»

ул. Менделеевская, д. 4, г. Тула, 300041. E-mail: corporation@invest-tula.com

ПРИКАЗ

от «26» мар 2017 года

№ 26

Об утверждении Регламента работы в информационно-аналитической системе «Инвестиционные проекты»

В целях систематизации информации об инвестиционных проектах, реализуемых или предлагаемых к реализации на территории Тульской области, инвестиционных площадках Тульской области, мероприятиях инвестиционной направленности, проведенных переговорах с потенциальными инвесторами, консультантами, подрядчиками и иными участниками инвестиционного процесса,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент работы в информационно-аналитической системе «Инвестиционные проекты» (Приложение).
2. Администрирование системы возложить на консультанта управления делами Еремеева И.М.
3. Управлению делами ознакомить под роспись сотрудников департамента инвестиционной деятельности.
4. Приказ вступает в силу со дня подписания.

Генеральный директор

О.Ю. Липатов

РЕГЛАМЕНТ
работы в информационно-аналитической системе
«Инвестиционные проекты»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает сроки и последовательность действий сотрудников АО «Корпорация развития Тульской области» (далее – Корпорация) при работе в информационно-аналитической системе «Инвестиционные проекты» (далее CRM-система).

1.2. Регламент направлен на унификацию процедуры внесения информации в CRM-систему сотрудниками Корпорации, в чьи служебные обязанности входит привлечение инвестиций в регион, а также оказание информационно-консультационного и организационного содействия субъектам инвестиционной деятельности, реализующим инвестиционные проекты на территории Тульской области (далее – сопровождение инвестиционных проектов).

2. Основные функции CRM-системы

2.1. Управление контактами.

Наличие единой базы данных контактов инвесторов, консультантов, представительств, бизнес-ассоциаций и других контрагентов позволяет централизовать хранение информации, избежать её дублирование и потерю, существенно сократить временные затраты на поиск необходимого контакта.

Исключительное право на единую базу контактов принадлежит Корпорации. Любое копирование, тиражирование и использование данной информации в личных или иных не связанных с трудовой деятельностью целях запрещено.

2.2. Управление взаимодействием с инвесторами.

Данная функция позволяет автоматизировать работу с инвесторами от первого контакта до заключения инвестиционного соглашения и последующего сопровождения инвестиционного проекта. CRM-система ведет учет событий (звонков, электронных писем, встреч и т.д.), что позволяет сформировать и обеспечить хранение и обработку полной истории взаимодействий с контрагентами.

2.3. Управление базой инвестиционных проектов.

Наличие базы данных инвестиционных проектов, а также расширенные механизмы аналитики и формирования отчетности способствуют эффективному сопровождению инвестиционных проектов.

2.4. Управление базой инвестиционных площадок.

Актуальная база инвестиционных площадок позволяет сотрудникам формировать оптимальные предложения по размещению предприятия на территории Тульской области, исходя из запросов потенциальных инвесторов. Также система позволяет выгружать площадки на инвестиционный портал Тульской области.

2.5. Система календарей и планировщиков.

Планировщики событий и резервирование ресурсов позволяют сотрудникам планировать свое взаимодействие с коллегами и инвесторами, что приводит к снижению потерь рабочего времени и, как следствие, к повышению производительности труда.

2.6. Управление мероприятиями.

В CRM-системе возможно построение годового плана мероприятий с учетом предварительного бюджета. Внесение информации о проведенных работах и контактах в карточку мероприятия позволяет уполномоченным сотрудникам централизованно управлять проектами по организации мероприятий, в том числе с застройкой выставочных площадей.

2.7. Формирование отчетов.

CRM-система позволяет автоматизировать процесс предоставления отчетности, обеспечивая тем самым удобный механизм мониторинга актуальных инвестиционных проектов и мероприятий инвестиционной направленности.

3. Порядок осуществления авторизованного доступа к CRM-системе

3.1. В целях обеспечения авторизованного доступа к CRM-системе для каждого уполномоченного сотрудника регистрируется уникальный аккаунт, состоящий из адреса электронной почты и пароля. Процедура регистрации нового пользователя производится по устной заявке в управление делами Корпорации в течении трех рабочих дней с момента выхода на работу уполномоченного сотрудника.

3.2. Распределение прав доступа к системе осуществляется в следующем порядке:

3.2.1. Генеральный директор, заместитель генерального директора по инвестициям, директор инвестиционного департамента, а также сотрудник управления делами получают полный доступ к электронной базе, с правами администратора, которые предполагают просмотр и редактирование любой информации в CRM-системе, а также доступ к модулю мониторинга активности сотрудников Корпорации.

3.2.2. Каждый сотрудник Корпорации, принимающий участие в работе с инвесторами получает доступ к электронной базе данных, с правами пользователя, позволяющими просматривать и редактировать информацию, связанную с инвестиционными проектами, площадками и контактами организаций;

3.3. Блокировка авторизованного доступа осуществляется также по заявке в управление делами Корпорации в течении трех рабочих дней в следующих случаях:

3.3.1. Реорганизация или ликвидация департамента ответственного за работу в CRM-системе;

3.3.2. Утеря или присвоение уникального аккаунта сторонними лицами;

3.3.3. Увольнение (отстранение от занимаемой должности) уполномоченного сотрудника.

4. Порядок и сроки размещения информации в CRM-системе

4.1. Сведения, размещаемые в CRM-системе, должны быть полными, корректными и достоверными. В целях исключения дублирования информации в CRM-системе, каждый новый процесс её добавления должен начинаться с поиска уже существующей информации в базе данных.

4.2. Информация, вносимая в CRM-систему, подразделяется на две категории – справочники и сделки (инвестиционные проекты).

4.2.1. Справочники.

Справочники системы предназначены для хранения информации, которая будет использоваться в других объектах CRM-системы. В справочники заносится информация о компаниях и контактных лицах, а также о «холодных» контактах (лидах).

4.2.1.1. Лиды.

Лиды - это потенциальные контакты. Как правило, это первичная информация, которая в последующем требует обработки.

Это может быть адрес электронной почты, номер телефона, визитка: все, что может послужить источником для дальнейшего развития отношений с потенциальным инвестором.

Ответственный сотрудник в течении одного рабочего дня добавляет все полученные им лиды в CRM-систему одним из следующих способов:

- Вручную (самый простой вариант - заносить каждый лид, нажимая кнопку «Добавить» и указывая все, что о нем известно).
- Импортировать (если есть большая база «холодных» контактов, которую можно перенести в систему, загрузив файл *.csv).
- Автоматически с инвестиционного портала (все данные из форм переносятся автоматически в CRM-систему).

Все лиды должны быть сконвертированы. Качественные лиды конвертируются в компании и сделки, а остальным лидам присваивается статус «некачественный лид».

4.2.1.2. Компании.

При установлении контакта с потенциальными инвесторами, консультантами, подрядчиками, бизнес-ассоциациями, торговыми

представительствами и иными контрагентами, участвующими в инвестиционном процессе, сотрудник Корпорации в течении одного рабочего дня с момента установления контакта, заводит карточку организации, состоящую из наименования компании, реквизитов и контактной информации.

В случае, если ответственный сотрудник установил контакт за пределами офиса Корпорации (командировка, выездная встреча и пр.), внесение информации производится в течении двух рабочих дней с момента выхода на работу.

Компанию можно создать через вкладку «Компании» или сконвертировать из лида.

4.2.1.3. Контакты.

Информация о контактном лице вносится в базу исключительно в привязке к конкретной компании. Поэтому, для того, чтобы создать карточку контактного лица необходимо сначала создать карточку компании.

Профиль контактного лица должен содержать: Ф.И.О., роль контактного лица в организации, язык общения, источник контакта, а также наиболее полную контактную информацию, включая телефон, e-mail и иные способы связи.

4.2.2. Сделки (инвестиционные проекты).

Под сделками в CRM-системе понимается набор контактных данных из справочников, объединенных в единую таблицу (инвестиционный проект), с назначением сотрудника, ответственного за фиксирование в карточке сделки всех активностей по инвестиционному проекту.

Основанием для создания в базе сделки является выявление заинтересованности потенциального инвестора в размещении предприятия на территории Тульской области. В данном случае ответственный исполнитель конвертирует существующий лид или компанию в сделку, добавляя недостающую информацию об инвестиционном проекте (отрасль, объем инвестиций, количество создаваемых рабочих мест, запрашиваемый объем энергоресурсов и т.д.). Сделку также можно добавить в базу, минуя этапы создания и конвертирования лида. В данном случае необходимо зайти во вкладку «Сделки» и нажать кнопку «Добавить сделку». Система предложит создать компанию, контактное лицо и заполнить необходимые параметры инвестиционного проекта.

Каждый сотрудник инвестиционного департамента Корпорации может быть ответственным по нескольким сделкам. Любые активности по инвестиционным проектам должны фиксироваться в CRM-системе. Ответственный сотрудник незамедлительно вносит информацию о совершенных телефонных звонках, состоявшихся встречах и принятых по их результатам решениях, направленных письмах, предложениях, презентациях, иных значимых событиях и действиях. Актуализация информации по инвестиционному проекту производится через вкладку «Лента» в карточке сделки.

Помимо активизации активности по проекту, необходимо своевременно менять статус сделки (в обработке, уточнение информации, предложение, переговоры в процессе, заключено инвестиционное соглашение, проект реализуется, проект реализован, проект заморожен).

4.2.3. Задачи.

На этой странице есть несколько вкладок: делаю, помогаю, поручил, наблюдаю. Эти вкладки позволяют просмотреть задачи в разных режимах, в зависимости от роли сотрудника в них: ответственный, исполнитель, поставщик и наблюдатель.

В данном разделе сотрудники ставят, контролируют и выполняют оперативные задачи, не требующие контроля исполнения со стороны делопроизводства.

В целях организации контрольно-выставочных мероприятий целесообразно использовать функционал «Задачи» в представлении «Диаграмма Ганта». Данное представление позволяет выстроить список задач, привязанных к конкретному мероприятию, и эффективно отслеживать и корректировать ход подготовки данного мероприятия.

Прошито, пронумеровано и
скреплено печатью

в (*шесть*) лист(*ов*)

Генеральный директор
АО «Корпорация развития
Тувльской области»

 /Липатов О.Ю.