Региональные институты развития совершенствуют цифровые практики управления взаимоотношений с клиентами

«Корпорация развития Камчатки» приняла участие в онлайн-заседании экспертной группы Национальной ассоциации агентств инвестиций и развития, на котором рассматривался опыт региональных членов НААИР по внедрению цифровых практик управления взаимоотношений с клиентами (CRM-системы).

Открывая совещание, исполнительный директор НААИР Рафаэль Хусяиншин напомнил, что потребность в таком обсуждении удалось выявить в ходе ежегодного опроса, который традиционно проводится накануне общего собрания Национальной ассоциации. Результаты анкетирования обозначили запрос со стороны региональных спецорганизаций по работе с инвесторами на изучение позитивно зарекомендовавших себя практик и необходимость унификации подходов и решений при формировании CRM-систем.

В рамках совещания наработками поделились генеральный директор «Корпорации развития Тульской области» Андрей Шестаков, директор департамента по взаимодействию с госорганами и регионами АНО «Агентство Дальнего Востока по привлечению инвестиций и поддержке экспорта» Тарас Попов.

Представители ГБУ «Управление инвестиций» из Санкт-Петербурга презентовали информационную систему, адаптированную под бизнес-процессы Северной столицы. Ее отличительной особенностью является наличие модуля для межведомственного взаимодействия участников инвестиционного процесса.

На следующем этапе НААИР проведет опрос региональных институтов развития об использовании CRM-систем и продолжит серию встреч по обмену опытом внедрения цифровых практик управления взаимоотношений с клиентами. По оценкам Национальной ассоциации, спецорганизации субъектов РФ уже сегодня весьма активно используют в работе с партнерами CRM-системы.

Исполняющая обязанности генерального директора КРКК Лилия Кравчук считает, что наработки края в этом направлении могут заинтересовать коллег из других регионов. На Камчатке успешно действует информационная система управления инвестиционными проектами. Одной из отличительных характеристик региональной CRM-системы, которую формирует КРКК, является возможность разработчикам деловых инициатив отслеживать в режиме реального времени продвижение их проекта.

Еще одним направлением развития взаимоотношений с клиентами является выпуск электронного информационного бюллетеня для разработчиков деловых инициатив, чьи инвестиционные проекты приняты на сопровождение КРКК. Его получатели информируются о законодательных изменениях на региональном и федеральном уровнях в сфере предпринимательской деятельности. Бюллетень раскрывает деятельность «Корпорации развития Камчатки» в рамках выполнения договорных обязательств, связанных с сопровождением инвестиционных проектов.

Владимир СЛАБУКА