

КЛЮЧЕВАЯ ЛИНИЯ

РЕКЛАМНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ИЗДАНИЕ

ИННОВАЦИИ ВО ВСЕМ!

От редакции

Дорогие читатели, в этом выпуске мы хотели бы поговорить о том, что мы даже не могли себе вообразить еще несколько лет назад и без чего немислимо будущее — о современных технологиях. Они прочно вошли в нашу повседневную жизнь, став неотъемлемой ее частью. Посредством смартфонов мы решаем рабочие вопросы, общаемся с друзьями и близкими, которые находятся за тысячи километров от нас, в один клик находим нужную информацию, бронируем билеты в театр, делаем покупки... Да вряд ли найдется область, в которой digital-технологии не нашли своего применения.

Согласитесь, актуальность развития мобильных технологий и автоматизированных сервисов очевидна, однако идти в ногу со временем и тем более быть первыми в инновациях — задача не из простых, ведь технологии требуют серьезных инвестиций.

Компания «Ключевая вода» вовремя усовершенствовала свой производственный комплекс, что позволило создать «подушку безопасности» в непростое кризисное время. Сегодня мы обладаем всеми возможностями для внедрения новых технологий, которые в большей степени направлены не на расширение географии продаж, а на улучшение сервиса, повышение технологичности внутренних процессов. Именно об этих технологиях мы говорим в этом номере.

Мы расскажем вам о работе автоматизированного комплекса добычи и очистки воды, раскроем секреты рекордных скоростей работы колл-центра. Уделим внимание уникальной программе «АкваТайм». Не так давно начал работать собственный интернет-магазин компании vodakl.ru на современной площадке «Битрикс» — узнайте, какие преимущества предусматривает этот сервис.

А также спешим поделиться с вами долгожданными новостями: мы запустили новый сервис по заказу и доставке воды — мобильное приложение «Ключевая вода»! Обо всем подробно читайте в этом выпуске!

ЧИТАЙТЕ В ЭТОМ НОМЕРЕ:

- ▶ **Ключевые технологии**
- ▶ **Новый старт — мобильное приложение**
- ▶ **Новости «Ключевой воды»**
- ▶ **Готовим с «Ключевой водой»**
- ▶ **Акции компании**
- ▶ **Рубрика «Вопрос-ответ»**



КЛЮЧЕВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Функционирование производственного комплекса компании «Ключевая вода» — это отлаженный высокотехнологичный процесс, который напоминает работу мощного «суперкомпьютера». Каждый этап, будь то производство или прием заявки, выполняется с применением современных технологий и инновационных решений.

ТЕХНОЛОГИИ ЧИСТОТЫ

Весь процесс производства от добычи до розлива полностью автоматизирован. Воду из артезианской скважины качает мощный насос, который доставляет ее в комплексную систему водоподготовки. Здесь вода поступает в специальные накопительные емкости, где проводится очистка потоками воздуха, далее она проходит многоступенчатую очистку системой песчаных и угольных фильтров. Каждый этап фильтрации оснащен ультрафиолетовыми стерилизаторами, которые обеспечивают обеззараживание воды.

Гордостью производственного комплекса является дорогостоящая высокотехнологичная мембранная установка. Это оборудование обеспечивает основную очистку и по системе отправляет уже подготовленную воду на автоматическое обогащение натуральными природными минеральными добавками.



Перед розливом бутылки тщательно моются и дезинфицируются. Обратная тара на начальном этапе подвергается строгой отбраковке по внешнему виду и наличию запахов, затем каждая бутылка проходит двухступенчатую мойку снаружи и девятиступенчатую обработку — внутри. Во время розлива в моноблоке специальный датчик регулирует уровень минерализации воды, что дополнительно позволяет обеспечить абсолютный контроль качества и состава готовой продукции. Пробки, которыми укупоривают бутылки, обеззараживаются бактерицидными лампами в два этапа. После этого в автоматическом режиме пробка надевается

на бутылку, наносится дата и время розлива.

После розлива и укупоривания бутылки проходят через установку с бракировочным экраном — для заключительного контроля продукции. Бутылки с водой автоматически упаковываются в индивидуальные полиэтиленовые пакеты, защищающие их от внешних загрязнений. «Ключевая вода» поступает на склад готовой продукции.

«ПРОЦЕССОР» КОМПАНИИ



Производство невозможно представить без одного из главных центров компании — современного колл-центра, так называемого «процессора», который запускает все механизмы. Все здесь происходит очень быстро. На увеличение скорости работы «процессора» направлены все возможные инструменты: современная АТС, особая компьютерная программа, одновременная включенность 20 операторов, которые в день обрабатывают до 3 000 звонков!

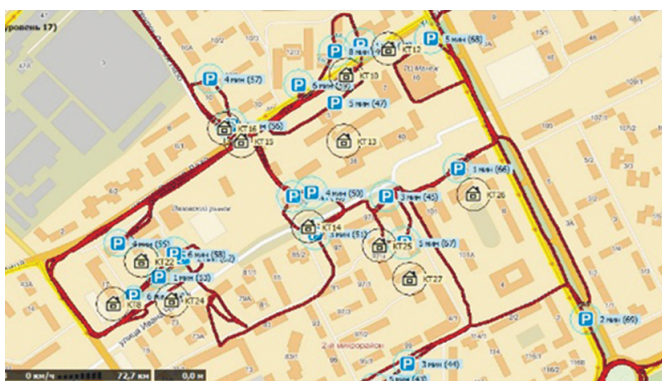
Автоматическая станция распределяет входящие вызовы, и если все операторы на линии заняты, программа сообщает сотруднику, что есть пропущенный звонок. Первый освободившийся специалист без промедлений перезванивает клиенту. Таким образом, ни одно обращение наших клиентов не остается без ответа!

Специально доработанное для нашей компании программное обеспечение позволяет моментально выводить на монитор компьютера всю необходимую информацию для общения с клиентом — историю заказов, тарифы, акции. Кроме того, на экране отображаются текстовые речевые сообщения, которые помогают оператору быстро построить диалог с клиентом и рассказать ему об акциях, которые действуют в компании. Программа автоматически высчитывает временные интервалы между заказами, благодаря чему операторы могут напоминать клиентам о том, что пора делать заявку.

Одной из технологических особенностей колл-центра является использование электронного журнала обращений. В эту корпоративную программу операторы вносят все отзывы и предложения клиентов, с которыми потом работает отдел управления качеством.

КАК ЕДИНЫЙ МЕХАНИЗМ

Все процессы в компании взаимосвязаны — принятые операторами заявки попадают в эксклюзивную комплексную программу автоматизации логистики «Акватайм». Подобной системы нет ни у одной компании в сфере производства и доставки бутилированной воды в Сибири, и этот



фактор позволил «Ключевой воде» закрепить беспорное положение лидера рынка в Томской области. «Акватайм» оптимизирует маршруты для экспедиторов в соответствии с количеством полученных заявок, географией и дорожными условиями, а также позволяет автоматически оповещать клиентов компании посредством СМС о периоде доставки с точностью до часа. С помощью интегрированной системы GPS сотрудники отдела логистики отслеживают перемещения автомобилей доставки. В случае каких-либо серьезных отклонений от маршрута или трудностей на дороге специалисты корректируют маршрут экспедиторов, сообщают другим бригадам о пробках и, если задержка неизбежна, предупреждают клиентов.

АВТОМАТИЧЕСКИЕ ОТГРУЗКИ



Высокие технологии применяются в устройстве автоматической системы контроля и организации процесса отгрузки готовой продукции со склада. Электронная очередь формируется в специальной программе, которая

определяет, какая машина, в какое время и к какому окну склада должна подъехать для отгрузки продукции. Оповещение экспедиторов происходит через автоматическую рассылку СМС-сообщений, для удобства эта информация дублируется на светодиодных табло, находящихся над каждым окном погрузки. Чтобы обеспечить своевременную отгрузку продукции, на складе функционируют современные электрические штабелеры.

Ведется и контроль над временем, необходимым на погрузо-разгрузочные работы. У каждого экспедитора есть специальный электронный чип-ключ, который фиксирует начало процесса и его окончание. Благодаря такой системе компания смогла уйти от скопления машин на прилегающей территории и от вмешательства «человеческого фактора», что в конечном счете также позволяет обеспечить клиентам гарантию доставки в четко обозначенный интервал времени.

СОВРЕМЕННЫЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ



Недавно компания сделала еще один шаг навстречу инновациям, внедрив электронную систему документооборота, созданную по современным стандартам. Нововведение позволило оптимизировать бизнес-процессы, обеспечить более удобные условия для работы с клиентами, а также сократить потребление бумаги, что отвечает концепции высокотехнологичного и вместе с тем экологичного предприятия!

Современные технологии прочно вошли в жизнь компании, но нет предела совершенству. Мы продолжим внедрять в рабочие процессы новые методы, способные усовершенствовать сервис и качество нашей продукции, ведь за технологиями — будущее!

НОВЫЙ СТАРТ – МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ



2016 год «Ключевая вода» начала с хорошего старта — компания запустила второй интернет-сервис по заказу воды, а именно мобильное приложение «Ключевая вода». Необходимость разработки мобильного приложения продиктовало время: во всем мире мобильные телефоны стали неотъемлемой частью жизни большинства людей. Современные гаджеты — это не просто инструменты для совершения

звонков или обмена текстовыми сообщениями, это сложные приборы, наполненные широким функционалом, начиная от возможности делать фото- и видеосъемку, слушать радио и музыку и заканчивая более сложными функциями. С помощью смартфонов пользователи выходят в интернет и активно обращаются к специальным программам — мобильным приложениям.

Сегодня доступны сотни мобильных приложений различной тематики и предназначения. Одни созданы, чтобы развлекать, вторые помогают в учебе, третьи нацелены на получение информации. Есть приложения, способные облегчать жизнь человека и экономить время. Именно такое приложение запустила компания «Ключевая вода».

Теперь заказать доставку воды и сопутствующих товаров домой и в офис можно еще проще и быстрее! Клиенту не нужно звонить в колл-центр, чтобы оставить заявку, достаточно один раз скачать приложение, зарегистрироваться и пользоваться программой в любое время и в любом месте, ведь телефон всегда под рукой.

Приложение «Ключевая вода» доступно для пользователей телефонов на платформах Android и IOS, его можно бесплатно скачать в GooglePlay и App Store.

Для начала работы с приложением нужно пройти регистрацию и дождаться подтверждения, которое придет на ваш электронный ящик. Клиенты, зарегистрированные на сайте vodakl.ru, могут войти в личный кабинет со своим логином и паролем и начать сразу же пользоваться приложением.

Используя приложение «Ключевая вода», вы сможете выбрать удобную дату и время доставки заказа, а также способ оплаты.

Каждый пользователь приложения может принимать участие в акциях компании и менять тарифы на доставку воды. Форма обратной связи предусмотрена для ваших вопросов и предложений. Одной из удобных функций приложения является возможность повтора заказа. Эта опция будет востребована среди клиентов, совершающих одинаковые заказы.

Сегодня приложение «Ключевая вода» позволяет осуществлять доставку заказов на территории Томска, Северска и Томского района.



Наталья Викторовна Аршавская
Генеральный директор ООО «Ключевая вода»

«Компания «Ключевая вода» всегда нацелена на развитие и улучшение сервиса! Сегодня, запуская мобильное приложение, мы сделали очередной шаг во внедрении современных технологий в работу нашей компании. «Ключевая вода» стремится сделать процесс заказа и доставки воды наиболее

удобным для своих клиентов. Мы понимаем, что время ценно для каждого человека, и уже сейчас с помощью мобильного приложения мы экономим ценное время наших клиентов, ведь для оформления заказа требуется меньше одной минуты!»

1 августа 2015 года компания запустила новый официальный сайт vodakl.ru, разработанный на основе профессиональной системы управления веб-проектами «1С-Битрикс: Управление сайтом». Сайт содержит полную информацию об услугах, предоставляемых всем категориям клиентов (юридические, физические лица), акциях и специальных предложениях. Максимально расширены возможности пользователей: теперь выбор тарифного плана или участие в акциях для клиента — дело одного клика.

Еще одно безусловное преимущество нового формата сайта — возможность эффективно организовать обмен данными между разнородными системами автоматизации бизнеса, используемыми в компании. Технология двусторонней непрерывной связи между платформой и системой 1С обеспечивает интеграцию данных в режиме реального времени, что позволяет оперативно обрабатывать интернет-заказы и мгновенно информировать о статусе их выполнения. В итоге новая площадка стала важным каналом улучшения качества обслуживания и эффективного диалога между компанией и клиентом.

Роль современных информационных интернет-технологий в работе компании «Ключевая вода» очень важна. Времена меняются, а вместе с ними преобразуются потребности людей в получении информации о продукте. Люди не просто желают узнать о товаре, они хотят сделать заказ «здесь и сейчас» — через интернет-сайт или мобильное приложение, совершив всего несколько кликов или касаний дисплея. «Ключевая вода» сегодня делает все, чтобы сотрудничество между компанией и клиентами было удобным, приятным и эффективным!

НОВОСТИ «КЛЮЧЕВОЙ ВОДЫ»

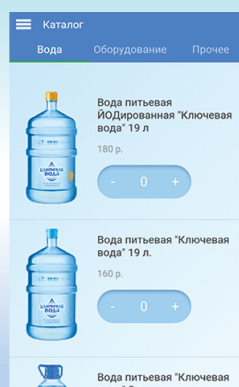
КОМПАНИЯ «КЛЮЧЕВАЯ ВОДА» РАСШИРЯЕТ АВТОПАРК

С начала 2016 года автопарк компании пополнился 4 новыми автомобилями. Для улучшения качества и скорости доставки «Ключевая вода» регулярно обновляет и активно расширяет собственный автопарк. В настоящий момент продукцию развозят 52 автомобиля. Ко всем машинам предъявляются строгие требования по содержанию и технической оснащенности. Транспорт оборудован спутниковой системой навигации, которая позволяет в режиме реального времени контролировать процесс доставки. Благодаря этому компания повышает качество и скорость обслуживания клиентов.



«КЛЮЧЕВАЯ ВОДА» ТЕПЕРЬ В ВАШЕМ МОБИЛЬНОМ!

1 февраля 2016 года компания «Ключевая вода» запустила новый сервис — мобильное приложение «Ключевая вода». Заказать доставку воды и сопутствующих товаров домой и в офис теперь можно еще быстрее. Клиенту не нужно звонить в колл-центр, чтобы подать заявку. Достаточно скачать приложение, зарегистрироваться и пользоваться им в любое время суток и в любом месте, ведь телефон всегда под рукой. Приложение «Ключевая вода» доступно для пользователей телефонов на платформах Android и iOS, его можно бесплатно скачать в GooglePlay и App Store. Уже более 1 000 человек стали пользователями новшества. Присоединяйтесь!



ЭКСПУРСИИ К ИСТОКАМ

Компания «Ключевая вода» приглашает всех желающих посетить бесплатную экскурсию на производство. Вы сможете своими глазами увидеть рабочие процессы компании.

Сегодня «Ключевая вода» предлагает две программы экскурсий — для детей и для взрослых. Продолжительность экскурсии — 45 минут. По окончании экскурсии каждый сможет продегустировать напитки на основе «Ключевой воды» и получит сувенир.

Недавно завод посетили сотрудники «Сибирской Аграрной группы МП», ветераны «СХК» и ученики Лицея №1 им. А. С. Пушкина.

«Ключевая вода» принимает заявки на экскурсии для групп из 10-15 человек. **Оставить заявку можно по телефону 8 (3822) 400-707 или направить на почту piar-m2@kv.tomsk.ru.**



ГОТОВИМ С «КЛЮЧЕВОЙ ВОДОЙ»

Один из самых почитаемых христианских праздников — Светлая Пасха — придется в этом году на 1 мая. Перед этим значимым для российской культуры торжеством многие из нас соблюдают Великий пост. Представляем рецепты постных и вместе с тем полезных и вкусных блюд, которые можно приготовить дома для всей семьи.



ПОСТНЫЙ СВЕКОЛЬНИК

Ингредиенты: питьевая «Ключевая вода» — 3 л; свекла — 2 шт. среднего размера; морковь — 1 шт.; лук — 1 шт.; чеснок — 3 зубчика; картофель — 6 шт. среднего размера; томатная паста — 2 ст. л.; корень петрушки — 1 шт.; лавровый лист — 2 шт.; соль и специи — по вкусу (перец горошком, перец молотый душистый, кориандр, базилик, паприка); зелень; масло растительное для обжарки

Готовим:

- ✓ Очистите овощи.
- ✓ Нарезьте лук полукольцами.
- ✓ Свеклу и морковь натрите на крупной квадратной («корейской») терке.
- ✓ Очищенный картофель порежьте небольшими кубиками.
- ✓ Налейте в кастрюлю «Ключевую воду», поставьте на огонь и доведите до кипения.
- ✓ Проварите картофель с корнями и лавровым листом 25 минут. Посолите по вкусу.
- ✓ Обжарьте овощи на растительном масле до мягкости, прикройте крышкой сковороду.
- ✓ Когда овощи будут готовы, добавьте томатную пасту и прожарьте еще 1 минуту.
- ✓ Подготовьте специи и чеснок для заправки свекольника. Чеснок продавите на чеснокодавке.
- ✓ Удалите из бульона коренья. Заправьте суп жареными овощами, зеленью, чесноком и специями, варите 5 минут.

Ароматный свекольник готов! Приятного аппетита!



«НАПОЛЕОН» ПОСТНЫЙ

Ингредиенты: тесто: растительное масло — 1 стакан; минеральная вода с газом — 1 стакан; мука — 4,5 стакана; соль — 1/2 ч. л. Крем: очищенный миндаль — 150 г; питьевая «Ключевая вода» — 1 л; сахар — 300 г; манная крупа — 200 г; сок и цедра 1 лимона.

Готовим:

- ✓ Измельчите лук.
- ✓ Смешайте масло, минеральную воду с газом, соль. Постепенно добавляя муку, замесите нелипкое эластичное тесто. Сформируйте шар и уберите в холодильник на 2-3 часа.
- ✓ После указанного времени поделите тесто на равные кусочки (12-15 частей), каждый из которых раскатайте в тонкий пласт, обрежьте с помощью перевернутой тарелки лишнее. Аккуратно перенесите на противень, наколите вилкой в нескольких местах. Выпекайте при температуре 200 градусов по 5-7 минут каждый пласт — до легкой золотистости.
- ✓ С помощью блендера перемелите миндаль в крошку. Постепенно доливайте «Ключевую воду», не переставая работать блендером. Полученное «молоко» смешайте с сахаром и перелейте в кастрюлю. Доведите до кипения, всыпьте тонкой струйкой манную крупу и варите до загустения. В остывший крем добавьте сок и цедру лимона, еще раз взбейте блендером.
- ✓ Смажьте каждый корж кремом, часть крема оставьте на бока и верх. При желании один корж можно сломать на посыпку и декорировать ею торт. Также торт можно украсить орехами.
- ✓ Оставьте торт для пропитки минимум на 5 часов и после подавайте к столу.

Приятного аппетита! 😊



ИМБИРНЫЙ ЧАЙ С ЛИМОНОМ И МЕДОМ

Ингредиенты: питьевая «Ключевая вода» — 1 л; лимон (по вкусу); мед — 2 ст. л.; имбирь (по вкусу).

Готовим:

- ✓ Свежий имбирь (примерно 10 см) очистите и нарежьте тонкими дольками.
- ✓ Положите имбирь в кастрюлю, добавьте «Ключевую воду» и варите 20 минут (для более крепкого чая — дольше).
- ✓ Добавьте мед, перемешайте и перелейте в чайник через сито. В разлитый по кружкам чай положите дольку лимона.

Приятного и полезного чаепития!

АКЦИИ И ТАРИФЫ КОМПАНИИ



Ключевая ВОДА Акция «МАЛЫШ И МАМА»

Родился малыш? Поздравляем!

При первой доставке - 2 бутылки йодированной воды и помпа **БЕСПЛАТНО!**

СКИДКА 10% в течение года на покупку «Ключевой воды»!

400-004 www.vodakl.ru

«МАЛЫШ И МАМА»

Акция распространяется на семьи с ребенком возрастом до 1 года. Для участия необходимо предъявить копию свидетельства о рождении малыша. Подать заявку на участие можно через онлайн-форму на сайте vodakl.ru, в мобильном приложении «Ключевая вода», а также с помощью операторов колл-центра.



Ключевая ВОДА АКЦИЯ «НОВОСЁЛ»

- первая доставка 2 бутылей воды 19 л и механической помпы в новую квартиру осуществляется **БЕСПЛАТНО!**
- скидка 10% на заказ воды в течение года!
- единоразовая скидка 10% на приобретение кулера!

«НОВОСЁЛ»

Акция действует при предъявлении копии свидетельства о регистрации права собственности на квартиру (с даты получения документа не должно пройти более 12 месяцев). Подключиться к акции можно через онлайн-форму на сайте vodakl.ru, в мобильном приложении «Ключевая вода», а также с помощью операторов колл-центра.

№	Тариф	Аудитория	Описание
1	БАЗОВЫЙ*	физические лица, юридические лица, физические лица (при заказе доставки в офис)	Действует при заказе от двух бутылей. Вода питьевая «Ключевая вода» (19 л) по цене 160 руб. Вода питьевая «Ключевая вода йодированная» (19 л) по цене 180 руб.
2	СЕМЕЙНЫЙ*	физические лица	Действует при заказе от двух бутылей. Вода питьевая «Ключевая вода» (19 л): первые 4 бутылки по 160 руб., все последующие — по 115 руб. Вода питьевая «Ключевая вода йодированная» (19 л) по цене 180 руб. Тариф обновляется 1-го числа каждого месяца.
3	СЕМЕЙНЫЙ ЙОД*	физические лица	Действует при заказе от двух бутылей. «Ключевая вода йодированная» (19 л): первые 2 бутылки по цене 180 руб., все последующие — по 145 руб. Тариф обновляется 1-го числа каждого месяца.
4	ОФИСНЫЙ*	юридические лица, физические лица (при заказе доставки в офис)	Действует при заказе от двух бутылей. Вода питьевая «Ключевая вода» (19 л): первые 8 бутылей по цене 160 руб., все последующие — по 125 руб. Тариф обновляется 1-го числа каждого месяца.
5	ОФИСНЫЙ ЙОД*	юридические лица, физические лица (при заказе доставки в офис)	Действует при заказе от двух бутылей. «Ключевая вода йодированная» (19 л): первые 4 бутылки по цене 180 руб., все последующие — по 155 руб. Тариф обновляется 1-го числа каждого месяца.
6	ПЕНСИОНЕР*	физические лица	Вода питьевая «Ключевая вода» (19 л): первые 4 бутылки по цене 120 руб., все последующие — по 140 руб. Тариф обновляется 1-го числа каждого месяца.

* Тарифы действуют только при приобретении воды с доставкой.
 Подробности по телефону 8 (3822) 400-004.

ВОПРОС-ОТВЕТ

Сегодня на вопросы потребителей отвечают специалисты компании «Ключевая вода»



Здравствуйте! Сегодня проезжал мимо бизнес-центра «Тайм» в Северске и видел вывеску «Ключевая вода». Вы переехали? (Сергей Михайлович, 53 года, г. Северск)

Отвечает руководитель розничной сети Татьяна Сергеевна Землянова:

Добрый день! Да, теперь пункт обмена в г. Северске находится по адресу ул. Транспортная 30, БЦ «Тайм», 1 этаж, правое крыло. Режим работы пункта обмена: пн.-пт.: с 10.00 до 20.00; сб.: с 10.00 до 18.00; вс.: с 12.00 до 18.00.



Здравствуйте! Расскажите, в каких случаях бутылка считается испорченной и не подлежит возврату? Если у бутылки оторвалась этикетка, вы ее заберете? (Ольга, 28 лет, г. Томск)

Отвечает руководитель отдела качества

Валерий Константинович Куклев:

В компании «Ключевая вода» есть определенные требования к приему бутылей от клиентов. Ведь бутылка — это оборотная тара, которая используется многократно и является собственностью компании. Если бутылка не соответствует требованиям, экспедитор вправе ее не принять. Примером несоответствия может служить отсутствие этикетки, трещины и сколы, осадки и любые другие серьезные загрязнения бутылки.



Если готовить на йодированной воде, то сохраняется ли йод при кипячении? (Нина Михайловна, 49 лет, п. Тимирязево)

Отвечает главный технолог Дмитрий Иванович Силин:

В «Ключевую воду» добавлено такое соединение йода, как йодид калия. Оно устойчиво к кипячению и хорошо растворяется в воде. Поэтому вы можете смело готовить на нашей йодированной воде и быть уверенной, что ее полезные свойства сохраняются.

Недавно видел по телевизору передачу, где говорили, что многие производители питьевой воды берут воду из системы центрального водоснабжения. Это так? (Василий Семенович, 61 год, г. Томск)

Отвечает главный технолог

Дмитрий Иванович Силин:

«Ключевая вода» добывается из двух собственных артезианских скважин, которые находятся на территории нашего производственного комплекса. Для того чтобы узнать способ добычи воды определенного производителя, достаточно изучить информацию на этикетке.

Свои вопросы в рубрику «Вопрос-ответ»

вы можете направлять в редакцию:

Почтой: 634009, г.Томск, ул.Нижне-Луговая, д.12, стр.6, ООО «Ключевая вода», с пометкой —

«Газета «Ключевая линия», рубрика «Вопрос-ответ».

E-mail: piar-m1@kv.tomsk.ru, тема — «Газета «Ключевая линия», вопрос».

