

МОДЕЛЬ КАК ЦЕНТРАЛЬНОЕ ЯДРО СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КОМПАНИИ

Спикер:

Краснобаев Андрей Владимирович

Директор по качеству СТД "Петрович"
МВА

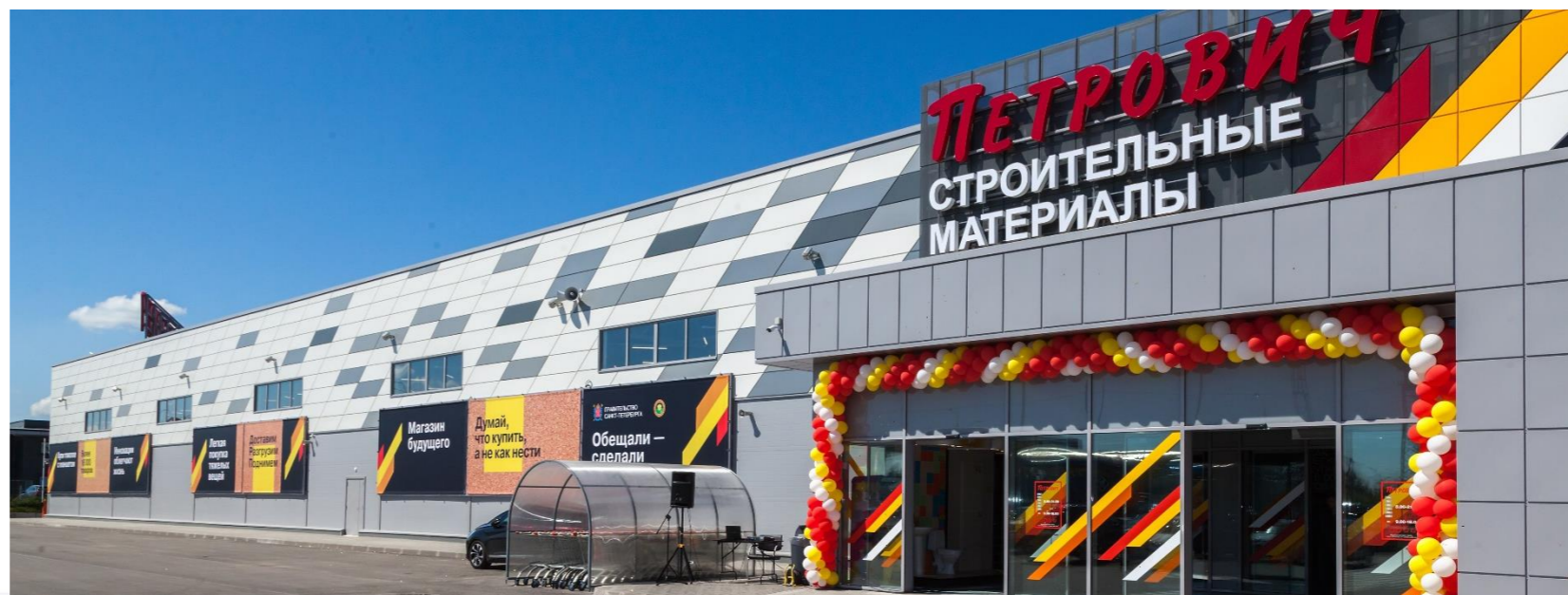
a.krasnobaev@petrovich.ru



Строительный торговый дом «Петрович»

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

- Компания основана в 1995 году
- 18 строительных центров в Санкт-Петербурге, СЗФО, ЦФО
- Распределительные центры, Колл-центр
- 17000 SKU в ассортименте
- 4000 сотрудников
- По итогам 2016 года - ведущая отечественная сеть магазинов строительных материалов с оборотом 37 млрд. руб.



Проект разработки модели компании

- СМК по ISO 9001 существует с 2006 года
- К 2013 году - количество документов и записей в бумажном виде более 500
- Начало проекта создания модели компании – январь 2013 года
- Длительность – 1,5 года
- Группа внедрения проекта – 3 специалиста

Динамика развития модели (на основе размера HTML-публикации)		Количество объектов в системе (на 1 октября 2017 г.)	
1 января 2014 г.	0,5 Гб	Процессы	1000
1 января 2015 г.	1 Гб	Субъекты	1075
1 января 2016 г.	3 Гб	Документы	1249
1 января 2017 г.	9 Гб	Показатели, проекты, идеи, ТМЦ и т.д.	>5000
1 октября 2017 г.	>11 Гб		



Портал СТД Петрович

portal.pet.local/businessmodel.php?lang=ru-ru&loguid=ada5b34e-8aaa-4393-b952-05fab7533928

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

Бизнес-модель компании

Навигатор

- Процессы
 - 0 Деятельность СТД "Петрович"
 - 1 Деятельность бизнес направлений СТД «Петрович»
 - 1.1 Оказание услуг общественного питания
 - 1.2 Торговля строительными материалами ООО "Сил"
 - 1.3 Торговля строительными материалами СТД «Петрович»
 - 1.3.1 Маркетинг
 - 1.3.2 Работа с поставщиками
 - 1.3.3 Работа с обращениями (претензиями)**
 - 1.3.4 Управление товарными запасами
 - 1.3.5 ВЭД
 - 1.3.6 Доставка товара
 - 1.3.7 Приемка, хранение и отгрузка ТМЦ
 - 1.3.8 Продажи со склада
 - 1.3.9 Продажи в Торговом зале
 - 1.3.10 Подъем товара
 - 1.3.11 Управление арендой оборудования
 - 1.3.12 Управление транспортной логистикой
 - 1.3.13 Отчетность и инкассация
 - 1.3.14 Возврат товара
 - 1.3.15 Вывоз мусора (аутсорсинг)
 - 1.3.16 Колеровка ЛКМ

Отчет: Регламент процесса IDEF0 (ПТР)

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор «СТД «Петрович»

Алловец

Мовчан Е.М.

Система менеджмента качества

1.3.3 Работа с обращениями (претензиями)

Регламент процесса

Статус процесса	Опубликован
Дата ввода версии в действие	01.12.13
Планируемая дата пересмотра	01.09.17



The screenshot shows a web browser window with the URL `portal.pet.local/businessmodel.php?lang=ru-ru&oguid=b19a5f22-e71c-413f-9fb1-7bcccc3ca637`. The page header includes the logo for 'СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ ПЕТРОВИЧ' and a navigation menu with 'Бизнес-модель компании'. A left sidebar titled 'Навигатор' displays a tree view of the organizational structure under 'Субъекты' and 'Административная структура СТД «Петрович» торговля'. The main content area shows a report titled 'Отчет Положение о подразделении (ПТР)' for 'ООО «СТД «Петрович»', specifically for the 'Отдел качества'. The report content lists the following roles: 'Директор по качеству', 'Руководитель группы СМК и организационно-контрольно-ревизионный отдел', 'Контрольно-ревизионный отдел', 'Руководитель контрольно-ревизионного отдела', 'Специалист контрольно-ревизионного отдела', 'Старший ревизор', 'Сервис-менеджер', 'Служба охраны труда', and 'Служба поддержки клиентов'.



The screenshot shows a web browser window with the URL `portal.pet.local/businessmodel.php?lang=ru-ru&oguid=275ff886-8088-4827-80f1-9b9521e967c4&rguid=025b416e-9359-4d7c-bf0a-a22b19c292ee`. The page header includes the logo for "СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ ПЕТРОВИЧ" and navigation links like "Расширенный поиск по сайту". A left sidebar titled "Навигатор" shows a tree structure of documents under "Документы", including "1. Документация СТД 'Петрович'" and "2. Документация СКМ". The main content area displays a document preview titled "ПОЛИТИКА СТД «Петрович»" with sections: "Стратегические цели", "Ориентация на потребителя", "Ключевые компетенции", and "Основные активы".

Отчет: Предпросмотр документа (ПТР)

ПОЛИТИКА СТД «Петрович»

Стратегические цели

Общая политика Компании направлена на достижение главных стратегических целей:

- Занимать лидирующие позиции на рынке DIY Российской Федерации;
- Вести эффективный бизнес, направленный на максимизацию прибыли.

Ориентация на потребителя

Нашими клиентами являются те, кто строит для себя и для других, кто ценит свое время и удобство при совершении покупки, и рассчитывает на долгосрочное сотрудничество. Постоянный диалог с нашими покупателями позволяет нам меняться под нужды рынка и повышать уровень удовлетворенности всех заинтересованных сторон.

Ключевые компетенции

Для достижения главных стратегических целей мы концентрируем внимание на следующих ключевых компетенциях:

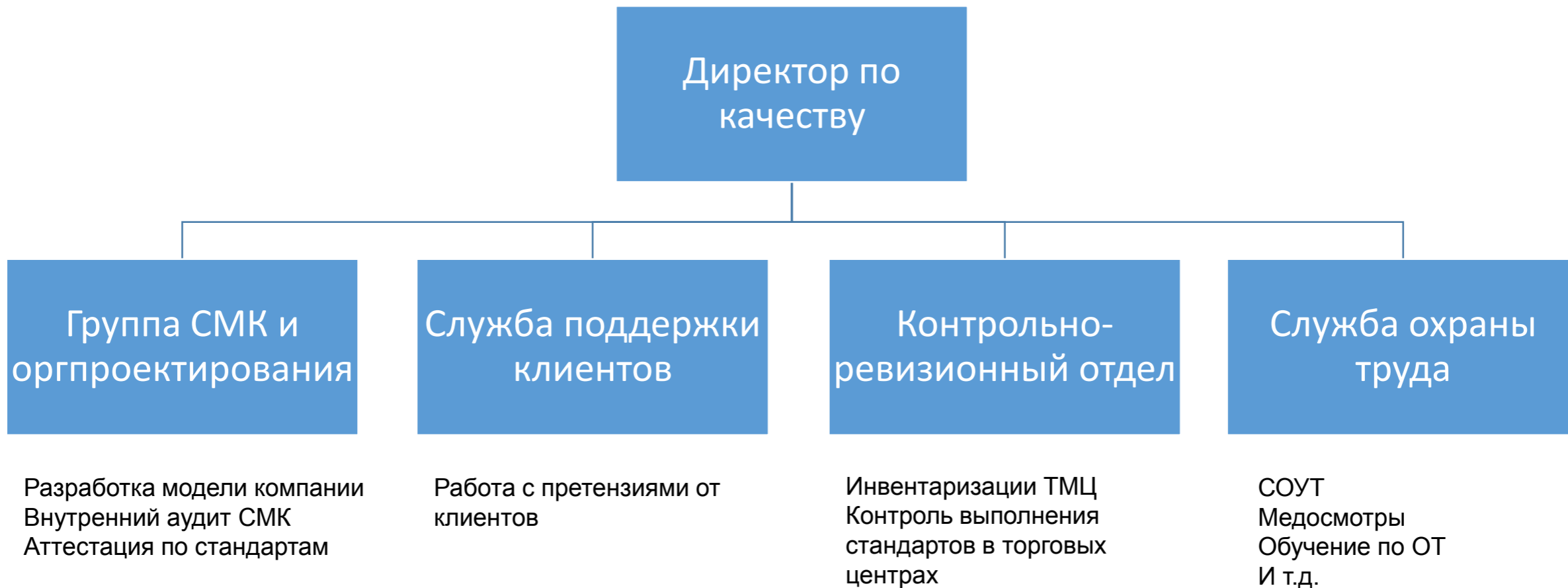
- **Широкий ассортимент для строительства и ремонта.** Мы формируем широкий ассортимент товаров и набор услуг таким образом, чтобы наши клиенты смогли приобрести всё необходимое для строительства и ремонта во всех ценовых категориях. Нашим приоритетом является обеспечение наилучшего сочетания цены и высочайшего уровня сервиса. Мы гарантируем исполнение обязательств по наличию товара на складе и его поставки в обещанные сроки.
- **Оmnikanальный способ покупки.** Мы предоставляем клиентам наиболее комфортные способы выбора, заказа, оплаты и получения товара, которые удобны ему в данный конкретный момент. Мы создаем и применяем самые передовые технологии продаж на рынке DIY с целью обеспечить максимальное удобство и комфорт клиента при совершении покупки.
- **Сервис как религия.** Каждый из нас вносит свой вклад в создание неповторимой атмосферы в Компании, основанной на бескомпромиссном подходе к каждой детали и исключительно уважительном отношении к каждому участнику процесса. Данный подход направлен на то, чтобы у каждого, кто соприкоснулся с Компанией, было желание вернуться снова.

Основные активы

Люди – главная движущая сила.
Наша Компания создается людьми и для людей. Мы строим исключительную Компанию и при формировании команды, мы руководствуемся



В Отделе качества сосредоточены службы, обеспечивающие поддержку системы стандартизации.



Business Studio 4.2 - bs_petrovich

Главная | Справочники | Отчеты | СМК | ССП | Анализ процессов | Операционные риски | Окна | Помощь

Навигатор объектов | Сменить базу | Настройки пользователя | Настройки для всех пользователей | XML | XPDЛ | Экспорт в DIRECTUM | XML | XPDЛ | Импорт

Навигатор (Документы)

Свойства | Отчеты | Действия

ПЛ-48 По Клубу Друзей Петровича и Высшей Лиге Петровича (Бумажный документ)

Сохранить | Закрыть

Основные

Название: ПЛ-48 По Клубу Друзей Петровича и Высшей Лиге Петровича

Тип документа: Положение

Вопросы к аттестации: Разработаны

Документ для:

Документ для Петровича:

Вопросы для аттестации | Извещение об изменении

Текст Вопроса	Текст вариантов ответа	Данные о правильном отв...	ID вопроса
Участие в программе Клуб Друзей Петровича даёт пра...	покупать товары в торговой сети СТ...	4	pl_48_01
Участниками программы Клуб Друзей Петровича могут ...	физические лица, достигшие 18 лет#...	1	pl_48_02
Для того, чтобы получить Карту Клуба Друзей, необх...	совершать покупки на базах «СТД «П...	4	pl_48_03
Статусы карт пересчитываются:	как только накопится сумма, достато...	2	pl_48_04
Баллы Клуба друзей начисляются участникам програм...	приобретение товаров в сети СТД Пе...	1	pl_48_05
Количество начисляемых баллов зависит от:	статуса покупателя#способа покупк...	4	pl_48_06
Какова стоимость одного бонусного балла Клуба Друз...	1 рубль, если другое не предусмотре...	3	pl_48_07
Когда начисляются баллы по Клубу Друзей за покупку...	в день совершения покупки#на след...	3	pl_48_08
Проверка количества накопленных баллов по Клубу д...	По письменному запросу в отдел Рекл...	2	pl_48_09
На что можно тратить баллы?	На приобретение товаров в сети СТД...	4	pl_48_10
Какую часть товара, приобретаемого в СТД Петрович...	Возможно оплатить только 30% от ст...	2	pl_48_11

27.09.2017 | Период: текущий год



Портал СТД Петрович

Бизнес-модель компании

Навигатор

- Управляющий (К)
- Бухгалтер
- Коммерческий отдел
- Оптовый отдел
- Отдел режима и контроля
- Складской комплекс
 - Начальник складского комплекса (Начальник склад)
 - Кладовщик
 - Менеджер (в торговле)
 - Начальник смены (Начальник смены (в прочих с))
 - Отдел транспортной логистики
- ОП Луга
- ОП Новгород
- ОП Петрозаводск
- Офис продаж
- Персональный водитель
- Строительно-торговая база г.СПб

Дивизион ЦФО

Коммерческий отдел

Отдел информационных технологий

Отдел качества

Отчет Лист адаптации (СТД Петрович)

Приложение 1

ФИО Наставника _____ ФИО Новичка _____

Ознакомление с функциональными обязанностями и нормативной документацией:

Процесс « **1.3.1.5.4.4 Заказ, приемка и постановка на приход призов КД** »

№ п/п	Функциональные обязанности	Дата/ контроль
1.	1.3.1.5.4.4.7 Приемка ТМЦ	
2.	1.3.1.5.4.4.9 Сканирование накладной. Передача приза РКО	

Процесс « **1.3.2.11 Взаимодействие с поставщиком по возврату товара** »

№ п/п	Функциональные обязанности	Дата/ контроль
1.	1.3.2.11.15 Отгрузка ТМЦ	
2.	1.3.2.11.17 Сканирование накладной	

Процесс « **1.3.3 Работа с обращениями (претензиями)** »

№ п/п	Функциональные обязанности	Дата/ контроль
1.	1.3.3.11 Выполнение принятого решения по обращению	

Процесс « **1.3.3.13.1 Приемка технически сложного товара на диагностику** »

№ п/п	Функциональные обязанности	Дата/ контроль
1.	1.3.3.13.1.2 Проверка комплектности сдаваемого оборудования. Сканирование оприходования. Фиксирование факта получения товара в сохранной расписке и обращении	

Процесс « **1.3.3.13.3 Выдача технически сложного товара после диагностики** »

№ п/п	Функциональные обязанности	Дата/ контроль
1.	1.3.3.13.3.4 Выдача клиенту технически сложного товара клиенту. Сканирование списания	
2.	1.3.3.13.3.6 Сканирование списания в 1С	

Процесс « **1.3.7.2.1 Приемка ТМЦ** »

№ п/п	Функциональные обязанности	Дата/ контроль
1.	1.3.7.2.1.2 Приемка перемещений (с ЕРЦ и РЦ)	

Процесс « **1.3.7.2.1.3 Разгрузка и проверка качества продукции** »



Портал СМК СТД Петрович

portal.pet.local/businessmodel.php?lang=ru-ru&oguid=3ef62f8d-f649-4226-9ea4-31daa2e222c9&rguid=c85303f6-2dfb-4d9e-bf05-e3cdd82b4a0c

Портал СМК СТД Петрович

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

Расширенный поиск по сайту

Бизнес-модель компании

Навигатор

- 3А-095 Акт о возврате денежных сумм покупателю
- 3А-096 Справка-отчет кассира-операциониста
- 3А-125 Форма ИНВ-22
- 3А-127 Анкета для получения электронного чека
- 3А-129 Карточка клиента оптового отдела
- 3А-167 Сводный акт о внутренней проверке на объекте
- 3А-169 Сведения о показаниях счетчиков конт.
- 3А-170 Покупорная ведомость
- ИН-10 По работе с автоматической системой учета
- ИН-24 По работе с мобильным приложением КИ
- ИН-31 По работе с личным кабинетом на сайте
- ПЛ-04 По оформлению первичной документации
- ПЛ-17 По проводимым в СТД Петрович акциям
- ПЛ-27 По документообороту при предоставлении услуг
- ПЛ-41 По подарочным сертификатам
- ПЛ-45 Об услуге "Расчет кровли"
- ПЛ-48 По Клубу Друзей Петровича и Высшей Лиге
- ПЛ-78 О ценообразовании
- ПЛ-93 Положение о кредитной политике компании
- ПР-04 Правила работы старших кассиров
- ПР-07 Правила оформления заказа покупателя
- ПР-08_01 Оформления возвратов в Коммерческом отделе
- ПР-08_02 Оформления возвратов на ККМ кассира

Отчет: Карточка документа (ПТР)

Перечень изменений в документе

№ изменения	Суть изменения	Дата введения изменения в действие	Источник изменения	Ссылка на источник	Автор изменения
3	По решению комитета Продаж от 14.06.17 в текст раздела 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОБРАЩЕНИИ ПОДАРОЧНОГО СЕРТИФИКАТА добавлена следующая информация: 3.18 При покупке сертификатов юридическим лицом в качестве закрывающих документов предоставляется ТОРГ-12.	01.07.2017	Решение комитета	ИН-42_02 Инструкция 1С по продаже и оплате сертификатами, корректировка документа	Старший менеджер по рекламе Ш Анна Эмза
2	В текст раздела 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОБРАЩЕНИИ ПОДАРОЧНОГО СЕРТИФИКАТА внесены исправления: 3.5 Подарочный Сертификат имеет свой срок действия, который указан на карте: - срок действия может быть указан на карте - в ином случае срок действия составляет 24 месяца с момента продажи сертификата Проверка срока действия сертификата осуществляется в 1С 3.7 Подарочный сертификат может приобрести только физическое или юридическое лицо в коммерческом отделе, в торговом зале (не доступно для юр. лиц), при заказе через колл-центр или сайте. 3.8 Активация сертификата происходит через 24 часа после последней записи документа «Продажа сертификата». 3.10. Подарочный Сертификат не является именованным и может передаваться другому физическому лицу. Юр. лицо не может	01.07.2016	Решение владельца		Старший менеджер по рекламе Ш Анна Эмза



Портал СКМ СТД Петрович

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

Бизнес-модель компании

Навигатор

- Дивизион ЦФО
- Коммерческий отдел
- Отдел информационных технологий
- Отдел качества
 - Директор по качеству
 - Руководитель группы СКМ и организационно
 - Контрольно-ревизионный отдел
 - Руководитель контрольно-ревизионного
 - Специалист контрольно-ревизионного
 - Старший ревизор
 - Сервис-менеджер
 - Служба охраны труда
 - Служба поддержки клиентов
- Отдел маркетинга
- Отдел операционного управления
- Отдел персонала
- Отдел развития
- Отдел сопровождения оптовых продаж
- Помощник генерального директора
- Руководитель проектного офиса
- Руководитель проектов
- Финансовая служба

Отчет: Изменения к 1 сентября

Хранить 1 год

Изменения в нормативной документации и бизнес-процессах

Дата введения в действие изменений:
01.09.2017
Должность: Старший ревизор

Изменения в нормативных документах:

Изменения в общекорпоративных документах:

№ п/п	Наименование документа	Суть изменения
1.	ИОТ-25-17 По охране труда при передвижении по территории ООО «СТД «Петрович» и вне ее	В текст подраздела 3.1. Требования безопасности на складской территории добавлена следующая информация: 3.1.1. Нахождение на территории склада без сигнального жилета запрещается за исключением следующих случаев: - во время следования работника к своему рабочему месту перед началом смены; - во время следования работника к выходу с территории склада по окончании смены. В указанных случаях работник обязан пользоваться установленными проходами и быть особенно внимательным и осторожным. Разрешается заменять сигнальный жилет на сигнальную куртку, изготовленную из цветного флуоресцентного материала с числом световозвращающих полос согласно ГОСТ 12.4.281-2014 «Одежда сигнальная повышенной видимости». 3.1.2. Проход на территорию склада работников других подразделений Компании разрешен только после получения сигнального жилета у управляющего, начальника складского комплекса, его заместителя или начальника смены.
2.	ПЛ-72 По управлению проектами	В текст раздела 8 БОНУСЫ ПО ПРОЕКТАМ И РАБОЧИМ ГРУППАМ внесены изменения: 8.2. По завершению проекта, РП вправе корректировать таблицу, в зависимости от выполнения/невыполнения поставленных задач специалистами. РП пишет служебную записку по форме ЗА-030 005-6, согласовывает с Генеральным директором.



Портал СКМ СТД Петрович

portal.pet.local/businessmodel.php?lang=ru-ru&oguid=081477f8-aefc-4e62-9a65-474e282c62eb

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

Бизнес-модель компании

Навигатор

- Проекты
 - Мероприятия комитетов
 - Отклоненные/замороженные - проекты/задачи
 - Проектные задачи 2016
 - Проектные задачи 2017
 - Дивизион СЗФО
 - Дивизион ЦФО
 - Производственные и вспомогательные подразделения
 - Управляющая компания
 - Коммерческий отдел
 - ОИТ
 - Операционная дирекция
 - Колл-центр
 - Внести во все ДИ специалистов КЦ профил
 - Организация работы дистанционного оп
 - Принятие решения о необходимости открыт
 - Проведение внутренней оценки соответств
 - Разработка концепции омниканального колл-
 - Отдел аренды оборудования
 - Отдел инфраструктурных закупок
 - Отдел распределительных центров
 - Отдел складской логистики

Отчет по проекту (ПТР)

Отчет по проекту

Наименование проекта	Организация работы дистанционного оператора КЦ
Планируемая дата начала	01.07.2017
Планируемая дата завершения	28.02.2018
Тип проекта	Проект
Руководитель проекта	Директор Колл-центра Майер Елена Викторовна

Участники проекта

Структурное подразделение	Тип участия
Колл-центр	Ведущий участник/потребитель
Отдел информационных технологий	Ведущий участник/потребитель
ООО «УК «Онега»	Обеспечение проекта

Документация проекта:

Наименование отчета	Файл отчета
Заявка на проект	Zaja-oper-KZ.pdf
Приказ	Pr-oper-KZ.pdf



Портал СТД Петрович

portal.pet.local/businessmodel.php?lang=ru-ru&oguid=044a4d87-c205-4d0e-a516-93730bc1c363

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

Бизнес-модель компании

Навигатор

- Управление идеями
 - Комитеты
 - Комитет логистики и подъема
 - Комитет продаж
 - В работе
 - Внедрено
 - Бабл «Условия подъема»
 - Баллы в день рождения
 - Баллы в день рождения. Добавить информации
 - Возврат денег на банковскую карту клиента пр
 - Возврат материала
 - Возврат товара
 - Возврат товара через доставку для юридическ
 - Выдача Залога за аренду оборудования - КРУГЛ
 - Выдача залогов. Оплата залога отдельной плат
 - Выставка ламината и паркетной доски. Разрабс
 - Выставка линолеума
 - Выставка образцов
 - Выставка плитки в ТЗ
 - Выставочные образцы
 - Детский уголок в КО
 - Дизайн кнопки в ЗО "Купить с экспертом"
 - Добавление стоимости распыла в СМК 1С8 и н

Отчет Карточка идеи (ПТР)

Описание идеи	В наших торговых залах не представлены образцы террасной доски. Клиенты ее регулярно спрашивают и хотят посмотреть. Им приходится идти на склад и снова возвращаться в магазин. Предлагаю для удобства Клиента представить образцы. А также прошу обновить стенд "Порожки уголки", так как представленных образцов нет в продаже (ТМЦ вернули поставщику).
Дата подачи	20.04.2017
Автор	Руководитель коммерческого отдела Смирнова Марина Александровна
Подразделение автора	База Парнас
Источник идеи	Комитет
Статус	Внедрено
Дата рассмотрения	16.05.2017
Комитет	Продажи
Баллы	1,5
Бизнес-процесс, на улучшение которого направлена идея	1.3.9 Продажи в Торговом зале

Принятые решения

№ п/п	Описание мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Подразделение	Статус	Дата принятия решения
1.	Обновить стенды "Порожки, уголки". По три стенда на базу.	05.07.2017	Руководитель группы мерчандайзеров Тараненко Анна Александровна	Отдел маркетинга	Внедрено	16.05.2017



Портал СКМ СТД Петрович

portal.pet.local/businessmodel.php?lang=ru-ru&oguid=7911d1dd-4c18-44a1-a49e-1f8a02c988e9

Портал СКМ СТД Петрович

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

Расширенный поиск по сайту

Бизнес-модель компании

Навигатор

- Показатели
 - 1.2 Показатели процессов торговли ООО "Силта"
 - 1.3 Показатели торговли СКМ СТД Петрович
 - Стратегические показатели
 - Общие показатели торговой деятельности
 - Процесс 1.3.1 Маркетинг
 - Процесс 1.3.10 Подъем товара
 - Процесс 1.3.11 Управление арендой оборудования
 - Процесс 1.3.12 Управление транспортной логистикой
 - Процесс 1.3.15 Вывоз мусора (аутсорсинг)
 - Процесс 1.3.2 Работа с обращениями клиентов
 - Процесс 1.3.3 Работа с поставщиками
 - Процесс 1.3.4 Управление товарными запасами
 - Процесс 1.3.5 ВЭД
 - Процесс 1.3.6 Приемка, хранение и отгрузка ТМЦ
 - Процесс 1.3.7 Доставка товара
 - СЗФО
 - Сумма поступлений на водителей по базам
 - Сумма поступлений на водителей по базам
 - Уровень чистой удовлетворенности услугой
 - Своевременность выполнения доставок по
 - Количество доставок по сети СЗФО (мес**
 - Уровень претензий на доставку по сети СЗ

Отчет: Отчет по показателю BSC

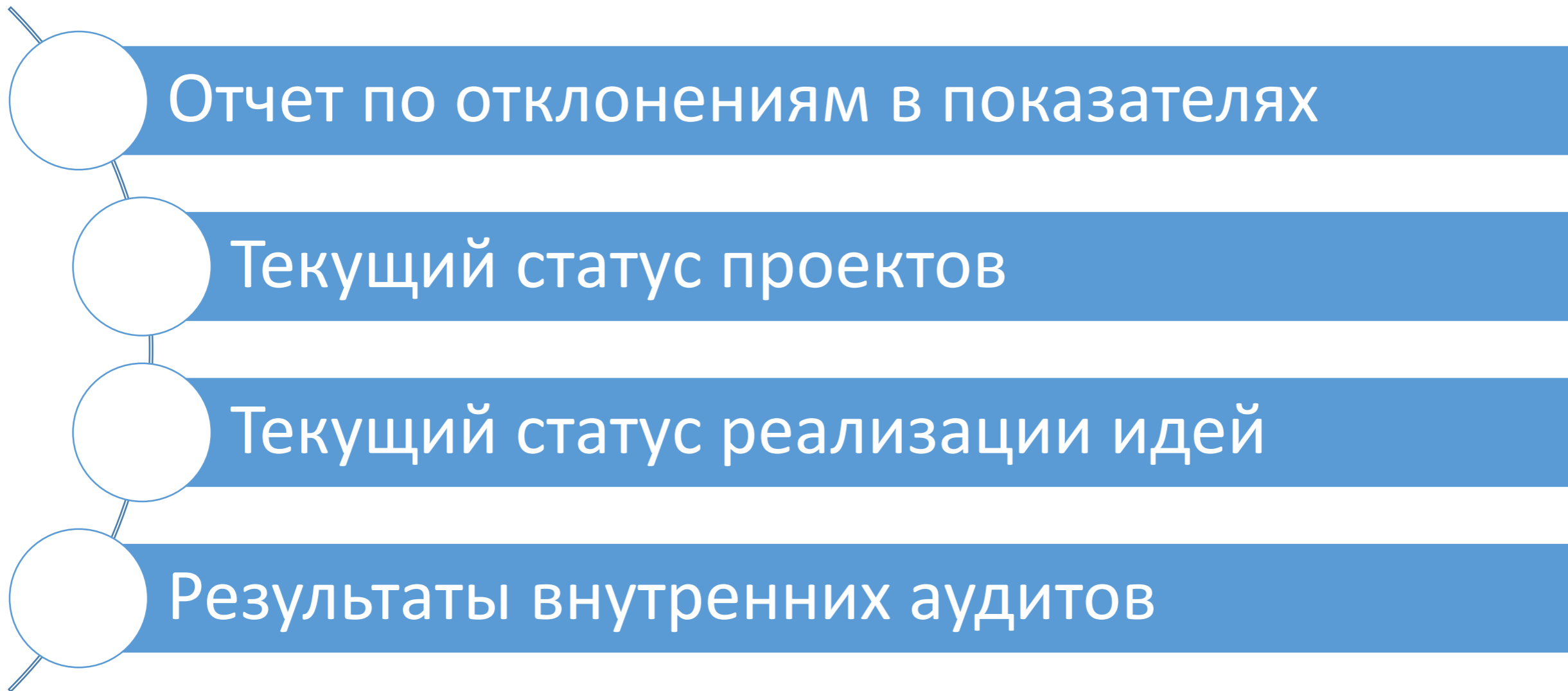
Отчет по параметрам показателя

Наименование показателя	Количество доставок по сети СЗФО (месяц)
Процесс бизнес-модели	1.3.6 Доставка товара
Тип показателя	Результативность
Периодичность	Месяц
Желаемый тренд	Удержание в границах
Единица измерения	Штуки
Точность	0
Рабочий день предоставления данных	4 рабочий день
Минимальное возможное значение	0
Максимальное возможное значение	150000
Рассчитываемый	Да
Формула, если рассчитываемый	Факт([Количество доставок база Выборг (месяц)])+Факт([Количество доставок база Кингисепп (месяц)])+Факт([Количество доставок база Луга (месяц)])+Факт([Количество доставок база Новгород (месяц)])+Факт([Количество доставок база Петрозаводск (месяц)])+Факт([Количество доставок база Индустриальный (месяц)])+Факт([Количество доставок база Мурманская (месяц)])+Факт([Количество доставок база Парнас (месяц)])+Факт([Количество доставок база Планерная (месяц)])+Факт([Количество доставок база Софийская (месяц)])+Факт([Количество доставок база Славянка (месяц)])+Факт([Количество доставок база Таллиннская (месяц)])+Факт([Количество доставок база Гатчина (месяц)])+Факт([Количество доставок с РЦ (месяц)])
Ответственный за выполнение показателя	Управляющий сетью СЗФО Ширяев Равшан Евгеньевич



		Отчет функционального руководителя по показателям за период с начала												
1														
2	Ответственное лицо	Управляющий (П)												
4	Расшифровка цветов ячеек:	(без заливки)	Информационный показатель											
5			Фактическое значение показателя находится в пределах плановых значений											
6			Фактическое значение показателя находится в пределах допустимых значений											
7			Фактическое значение показателя находится в пределах критических значений											
№	Показатель	Единица измерения	Фактические значения показателя											
			По месяцам за 2017 г.										По кварталам	
			Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Накопит.	I Квартал	II Квартал	
28	20 Доля обслуженных вовремя вызовов в ТЗ (кнопка вызова в ТЗ) базы Петрозаводск (месяц)	%	98	99	99	95	94	90	92	93	95,00			
29	20 Доля ожидания клиентов менее 6 минут по базе Петрозаводск (месяц)	%	96,53	97,01	97,26	96,08	93,18	89,29	95,91	97,81	95,38			
30	20 Количество вызовов (кнопка вызова в ТЗ) базы Петрозаводск (месяц)	шт.	111	90	70	63	69	51	74	100	628,00			
31	20 Уровень выполнения стандартов обслуживания клиентов базы Петрозаводск общий (месяц)	%'	91,75	99,5	92,75	97	99,25	96,25	99,25	89				
32	20 Уровень выполнения стандартов обслуживания клиентов в коммерческом отделе базы Петрозаводск (месяц)	%	97	100	88	93	97	95	97	83	93,75			
33	20 Уровень выполнения стандартов обслуживания клиентов в торговом зале кассирами базы Петрозаводск (месяц)	%	85	98	100	100	100	95	100	80	94,75			
34	20 Уровень выполнения стандартов обслуживания клиентов в торговом зале продавцами-консультантами базы Петрозаводск (месяц)	%	85	100	83	95	100	95	100	100	94,75			
35	20 Уровень выполнения стандартов обслуживания клиентов на складе базы Петрозаводск (месяц)	%	100	100	100	100	100	100	100	93	99,13			
36	20 Уровень чистой удовлетворенности самовывозом по базе Петрозаводск (месяц)	%'						94,3	83,8	89,4				
37	20 Уровень чистой удовлетворенности услугой доставка по базе Петрозаводск (месяц)	%'						94,3	100	94				





Ключевые принципы системы

Заинтересованность первого лица

Первое лицо – основной выгодополучатель от работы системы

Комплексность

Чем больше взаимосвязанных элементов в системе, тем выше её жизнеспособность и отдача от функционирования.

Саморегуляция

Способность системы к поддержанию устойчивости за счет внедрения системы «сдержек и противовесов».

Быстрые изменения

Способность быстро меняться и внедрять новые элементы в системе.



Спасибо за внимание!

Готов ответить на ваши вопросы.

Краснобаев Андрей Владимирович
Строительный Торговый Дом «Петрович»
Директор по качеству, МВА
тел/факс: 329-01-95, внутр. 1039
моб тел: +7(921)8881783
Эл. адрес: a.krasnobaev@petrovich.ru

