

ПОСТРОЕНИЕ КЛИЕНТОРИЕНТИРОВАННЫХ СЕРВИСНЫХ ПРОЦЕССОВ

Спикер:

Быстрова Татьяна Евгеньевна

Начальник отдела организационного управления
ГК «Гулливёр»

kir_tatyana@mail.ru

...НЕМНОГО ИСТОРИИ

1 октября 2018

2015

Новый формат
«дискаунтер»

Внедрение упр.техн.

Развитие орг структуры и
корп. культуры

КМ = **70**

КП = **35** млн.

КС = **1714**

Склад. = **10**тыс.кв.м.

2016

Новые регионы

Развитие кулинарных цехов

Командообразование и
управление изменениями –
Адизес

Проектное управление

КМ = **121**

КП = **59** млн.

КС = **3406**

Склад. = **12**тыс.кв.м.

2017

Новые регионы

Построение
управленческой команды

Построение системы
управления бизнесом

Оптимизация процессов и
орг структуры

КМ = **150**

КП = **69** млн.

КС = **4316**

Склад. = **14**тыс.кв.м

Новые регионы,
новые форматы :
«мягкий дискаунтер»,
«кулинарная лавка»

Персонализация продаж

Развитие управленческой
команды

Развитие системы
управления бизнесом

Автоматизация процессов и
новая орг структура

Листы фин ответственности

КМ = **199**

КП = **67** млн.

КС = **6071**

Склад. = **17**тыс.кв.м





СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



Процессное управление

+



Документационный сервис

+



Информационный сервис

+

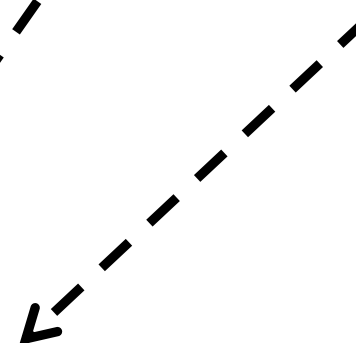
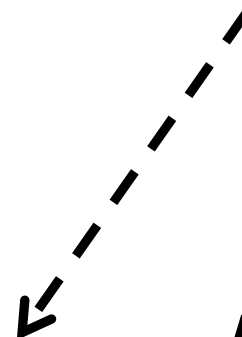
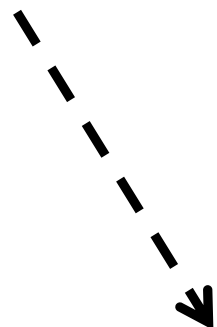
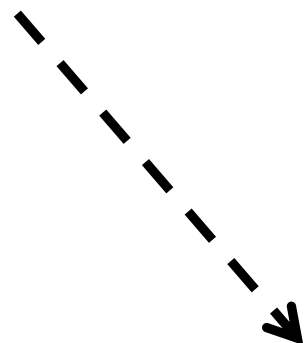


Контроллинг и аналитический сервис

+



Проектное управление



Организационное управление



МИНИ ООУ

ПРОЦЕССНОЕ УПРАВЛЕНИЕ



Спасибо МТ для клиентов
+ это сотрудники
Мы все делаем
это факт!
Верь в себя!
Развивайся!
Принимай вызов!

Мы с гордостью
разказываем о компании
своим родителям, супругам,
детям, друзьям

МЫ НЕ БЕЗРАЗЛИЧНЫ К ТОМУ, ЧТО ВОКРУГ НАС



Мы любим продукты и свою работу

- Мы ответственно относимся к работе
- Мы инициативны и постоянно улучшаем работу
- Мы добросовестны и бережливы

Мы любим и понимаем своих клиентов

- Мы клиентоориентированы
- Мы заботимся о сотрудниках
- Мы быстро принимаем решения

Мы верим в команду и уважаем коллег

- Мы привержены командной работе
- Мы честны и объективны
- Мы передаем опыт и делимся знаниями



Сотрудник — это часть команды

- Нам обещают любимая работа
- Мы уважаем и ценим друг друга
- Невозможно подвластно только команде

Человек, который не умеет
ценить других, будет
всегда один

Счастливые люди — всему голова

Чтобы компания имела
устойчивую репутацию,
руководитель:

- Умеет сотрудникам быть счастливыми
- Вознаграждает личным примером
- Переживает ситуацию, как если бы по духу

Успешный руководитель не командует, а обслуживает
тех, кто обслуживает клиента



Компания-легенда

- Покупатель „парит от счастья“
- совершает повторные покупки
- рекомендует знакомым

Клиентский сервис — основа процветания

Мы постоянно стремимся
приятно удивлять и
восхищать клиента!

Единственное, что конкуренты не способны скопировать — это наши отношения с покупателями

Важно полюбить даже
разгневанного покупателя



Клиент не все...
Для компании не может быть важным
мнение всех клиентов, а только целевого

- Мы прислушиваемся к тому, что говорят покупатели
- Мы хотим приносить пользу и стать лучше

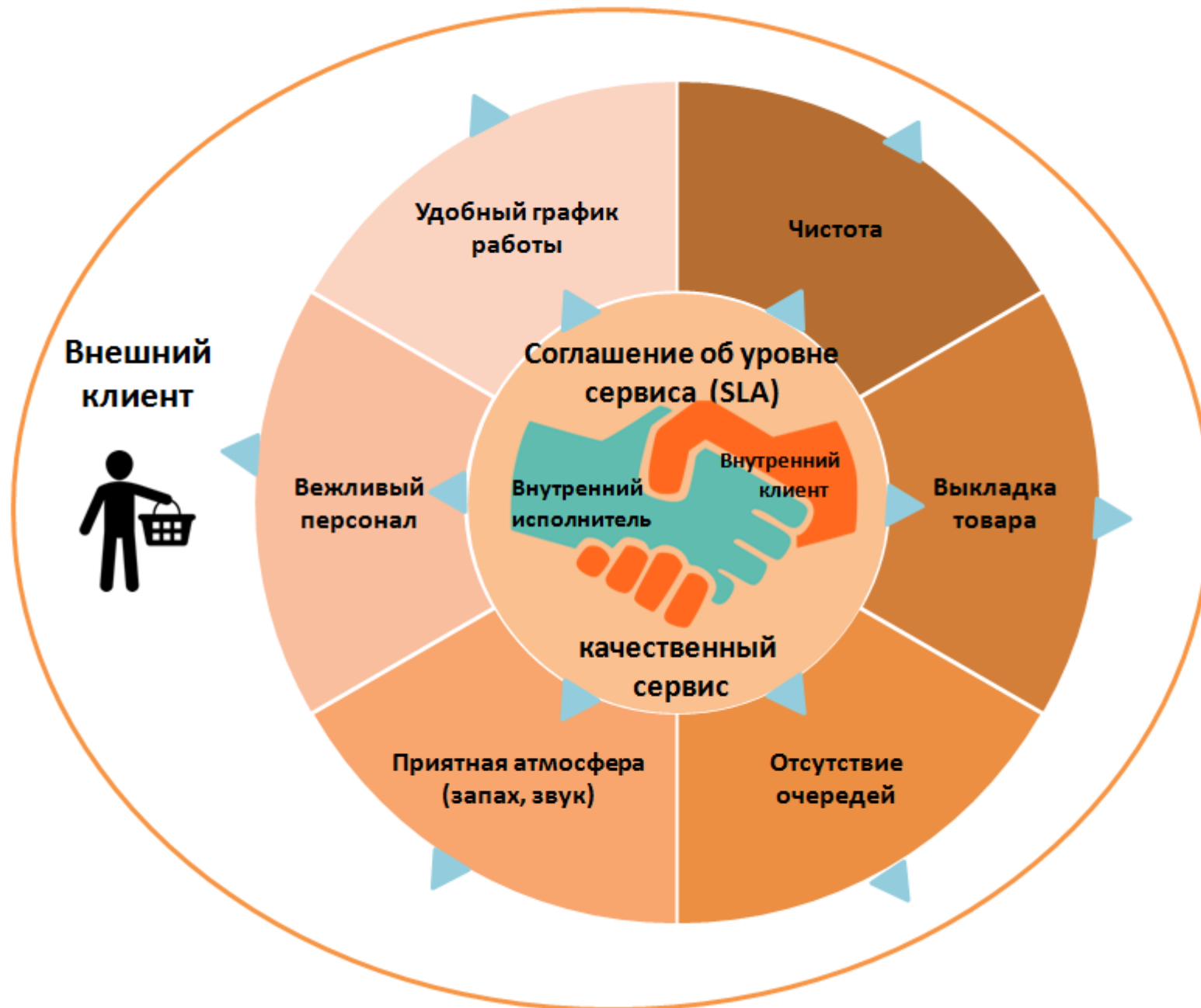
Работая вместе мы создаем

**Ч — чистота
У — уют
Д — дружелюбие
О — открытость**

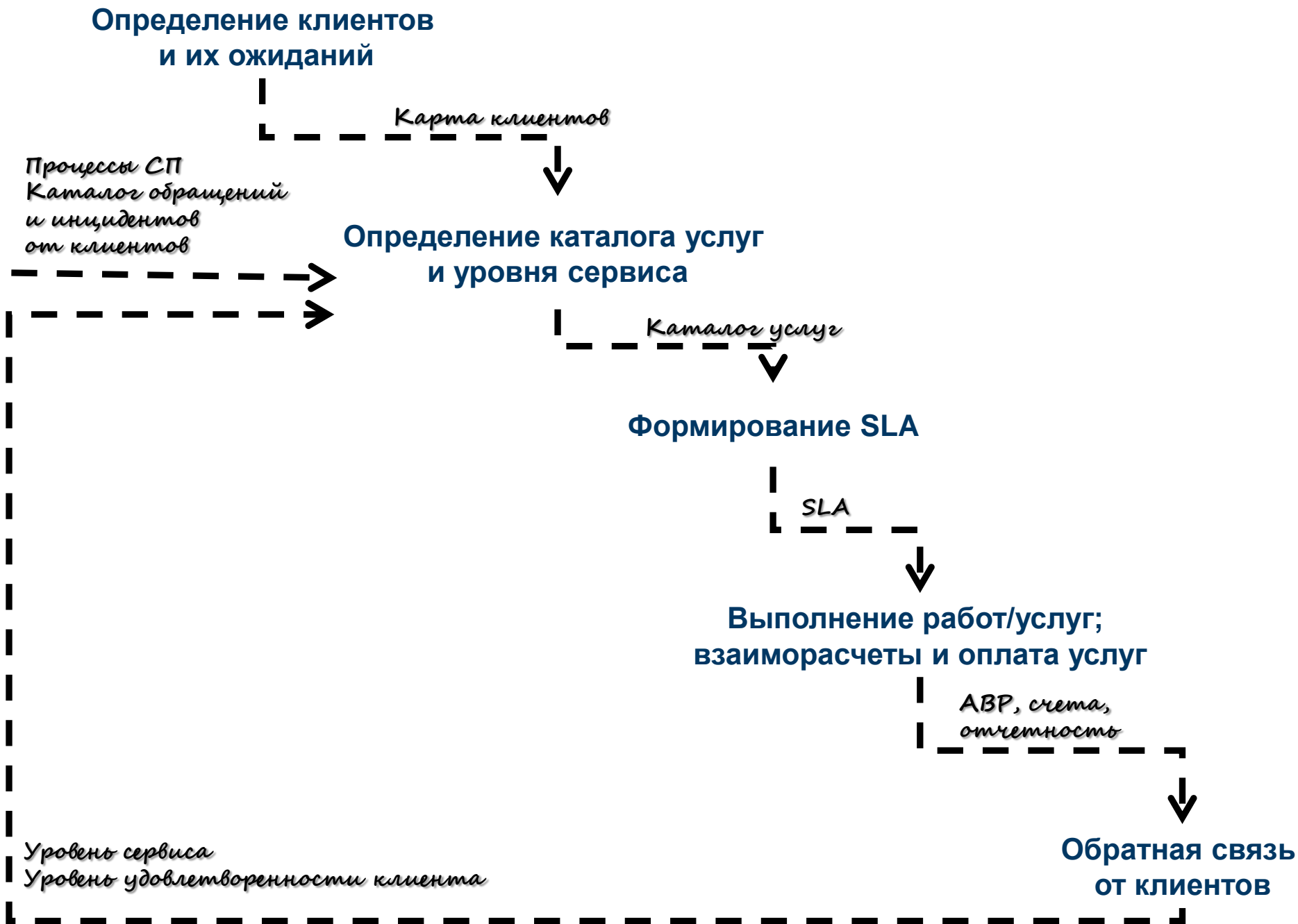


Удивите покупателя вниманием, и он станет вашим горячим поклонником

СЕРВИСНЫЕ ПРОЦЕССЫ. ЭЛЕМЕНТЫ СИСТЕМЫ



СЕРВИСНЫЕ ПРОЦЕССЫ. МОДЕЛЬ



КАРТА КЛИЕНТОВ И ИХ ОЖИДАНИЙ

Сотрудники офиса: РСП 3 уровня и ниже

- Процессное управление
- Проектное управление
- Документационный сервис
- Информационный сервис
- Претензионная работа с ООУ

SLA

ИД ГК

- Разработка управленческих документов
- Сопровождение управленческой деятельности руководителей
- Процессное управление
- Проектное управление
- Аналитический сервис
- Документационный сервис
- Информационный сервис
- Претензионная работа с ООУ

ООУ

Магазины ТС, ФК, РЦ

- Документационный сервис
- Информационный сервис
- Претензионная работа с ООУ

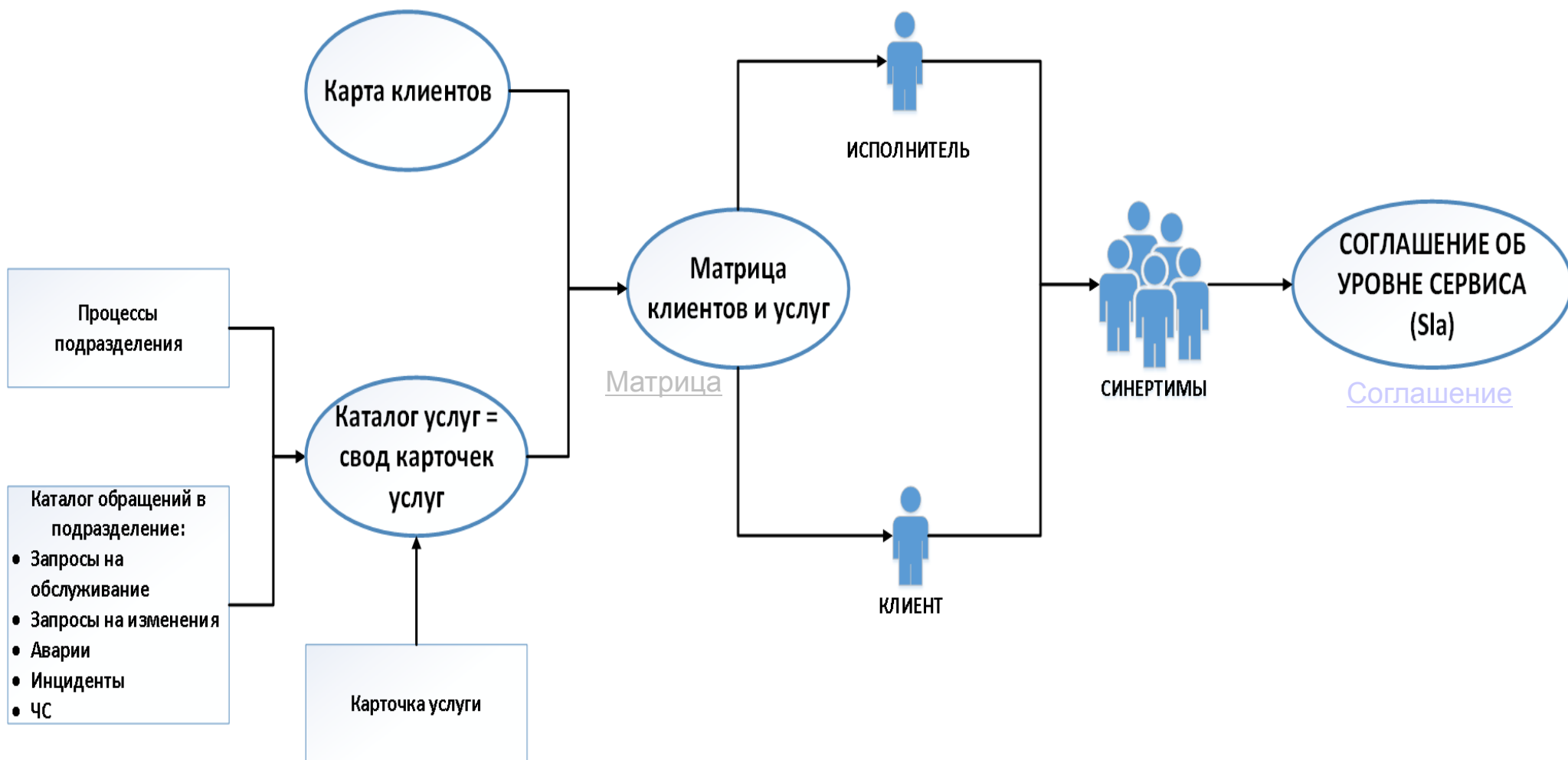
SLA

SLA

РСП: ИД ТС ГЛ, ИД ТС ПБ,

- Разработка управленческих документов
- Сопровождение управленческой деятельности руководителей
- Процессное управление
- Проектное управление
- Аналитический сервис
- Документационный сервис
- Информационный сервис
- Претензионная работа с ООУ

КАТАЛОГ УСЛУГ И УРОВЕНЬ СЕРВИСА



СОГЛАШЕНИЕ (SLA) И ЕГО ИСПОЛНЕНИЕ



- ТЕЛЕФОН ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ
- ЭЛ ПОЧТА НА АДРЕС СЕРВИС-ДЕСК
- ОКНО ПОДАЧИ ЗАЯВОК В КОРП.ПОРТАЛЕ

ОБРАЩЕНИЕ



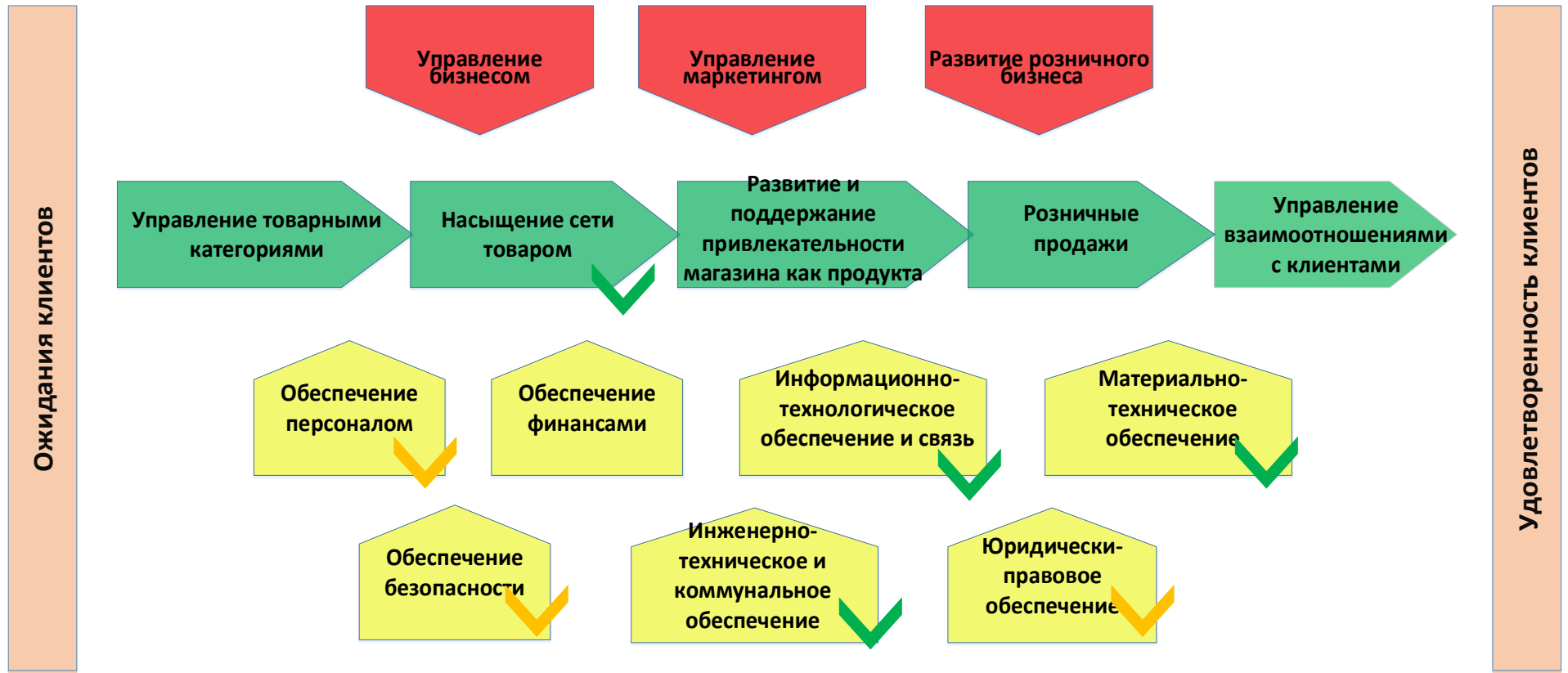
КЛИЕНТ



Основные метрики:

- Количество обращений в разрезе клиентов и исполнителей согласно состояниям и типам
- Уровень сервиса в разрезе клиентов и исполнителей
- Уровень удовлетворенности в разрезе клиентов и исполнителей
- Рейтинг услуг
- Трудоемкость исполнителей, загруженность сотрудников
- Количество звонков, сравнительная характеристика работы колл-центра с другими способам регистрации обращений

ПРАКТИКА. РЕАЛИЗОВАННЫЕ СЕРВИСЫ



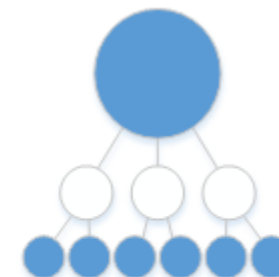
ПРАКТИКА. РЕАЛИЗОВАНО ДЛЯ ВСЕХ СЕРВИСОВ



Создан внутренний колл-центр



Определены каталоги услуг, параметры уровня сервиса, подписаны SLA



Актуализированы Орг структуры и изменен режим работы сотрудников



Настроена приоритезация задач



Учет обращений, нарядов, метрик по работе сервисов

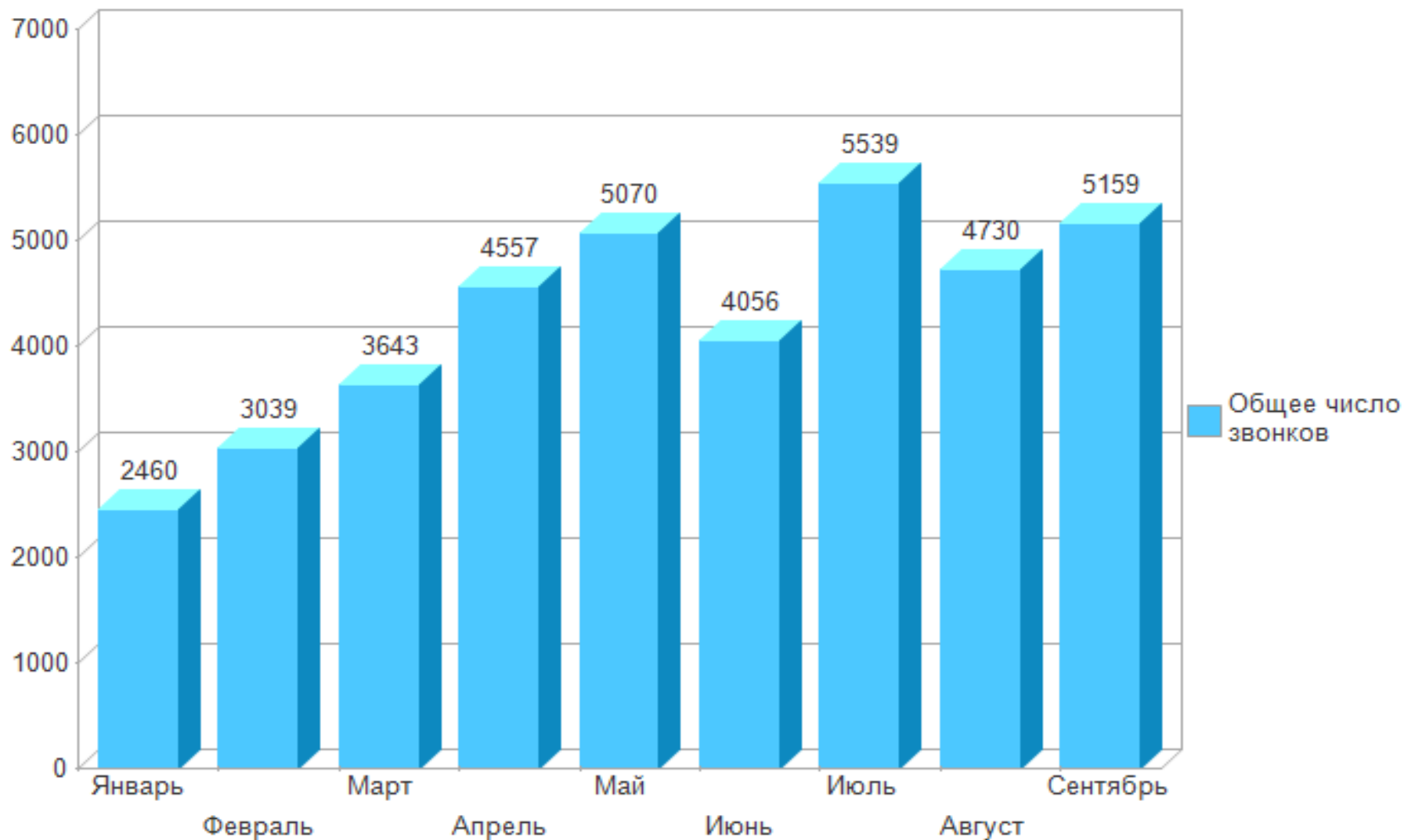


Подключены внешние контрагенты



Исполнители подключены к мобильному приложению

ПРАКТИКА. ДИНАМИКА ПОКАЗАТЕЛЯ «КОЛИЧЕСТВО ЗВОНКОВ»



КЕЙС1 . ИТ-СЕРВИС

1. ИТ -сервис (бизнес-каталог)
Аварийный
Аудио видео реклама
Весовое оборудование
Видеонаблюдение
Кассовое оборудование ИТ
Оборудование рабочего места
ПО Бизнес-программы
Сайты
Средства коммуникаций
ТСД
Учетные записи, доступы, сетевые ресурсы

Поверка весов/нет пломбы (Состав услуг) (ИС:Предприятие)

Поверка весов/нет пломбы (Состав услуг)

Записать и закрыть | Записать | Еще ?

Код: 000000000000002

Наименование: Поверка весов/нет пломбы

Тип обращения: Запрос на обслуживание

Тип наряда: По умолчанию

Услуга: Весы зона брака

Состояние: Используется

Трудоемкость (час): 0.00

Оценка: 1

Возможность изменения крайнего срока

Уровни оказания услуги | Опросники | База знаний

Варианты уровней оказания услуги:

Добавить | Еще

Уровень сервиса

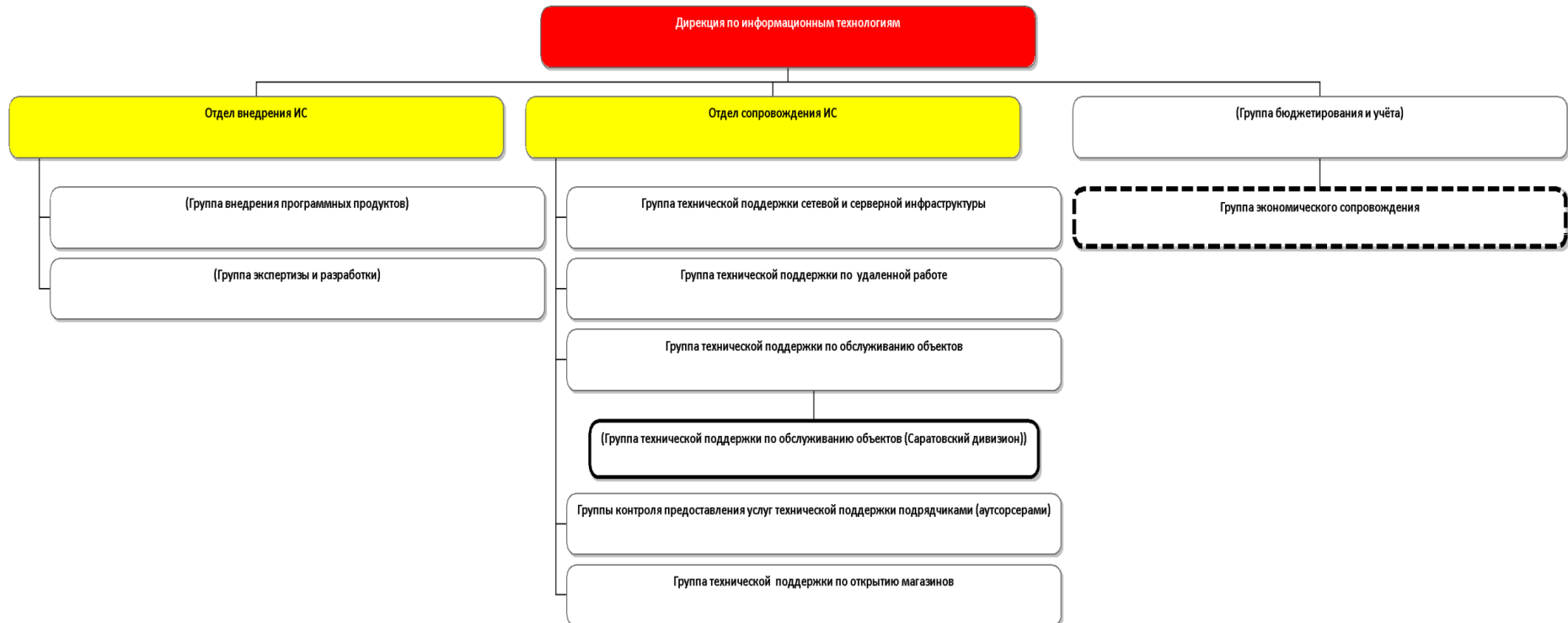
4 часа реакция + 88 часов решение

Варианты времени поддержки услуг: | Варианты времени предоставления услуг:

Добавить | Еще | Добавить | Еще

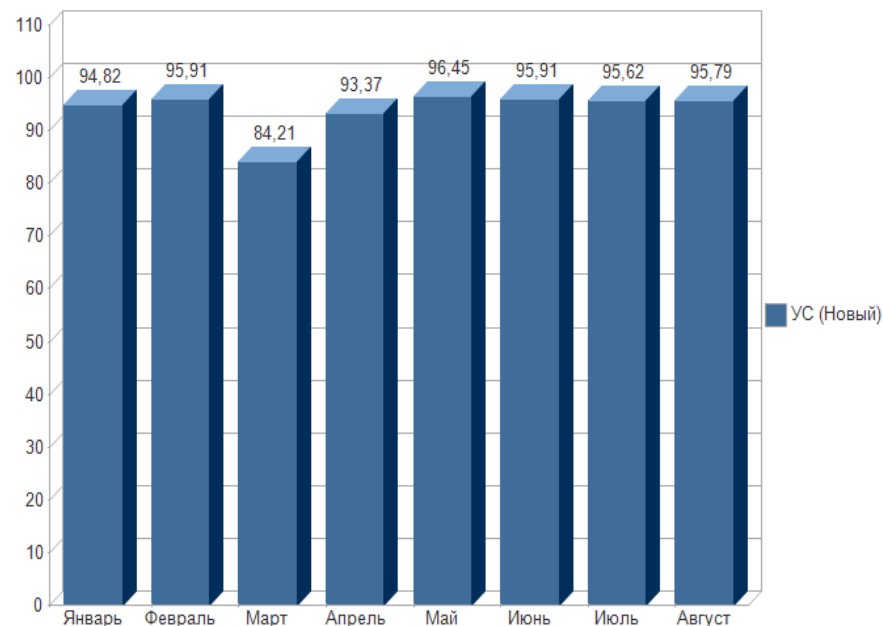
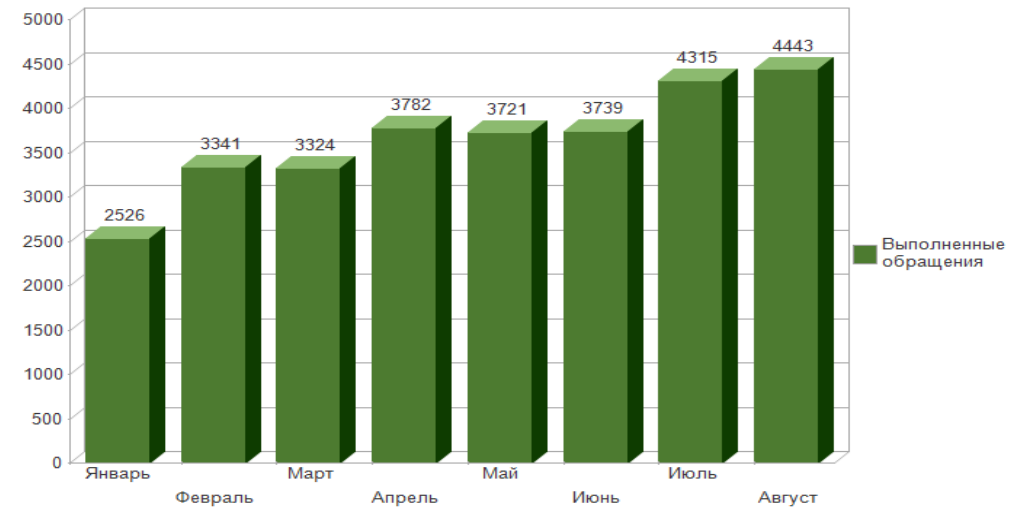
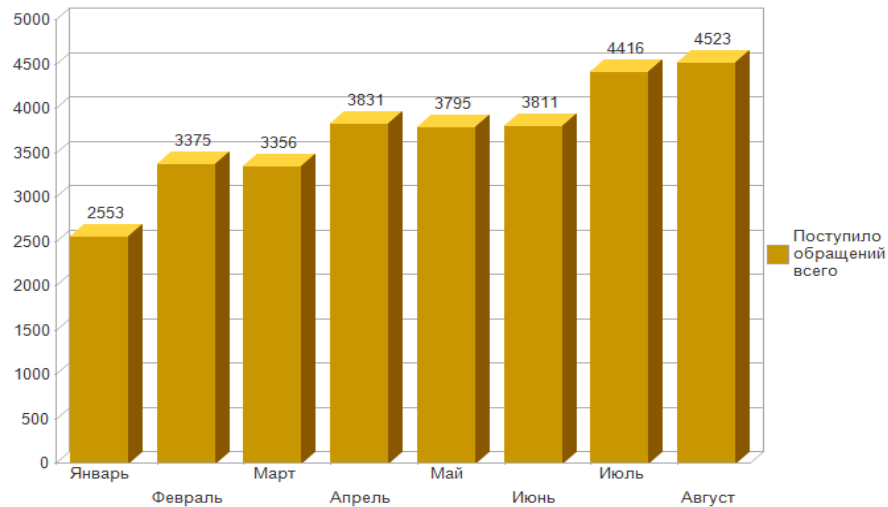
Время поддержки: (5 x 08, 09:00-17:30) Пятидневка

Время предоставления: (7 x 24, 00:00-23:59) Семидневка и режим раб...



КЕЙС1 . ИТ-СЕРВИС

Динамика по показателям: количество обращений в ИТ, доля выполненных обращений и уровень сервиса



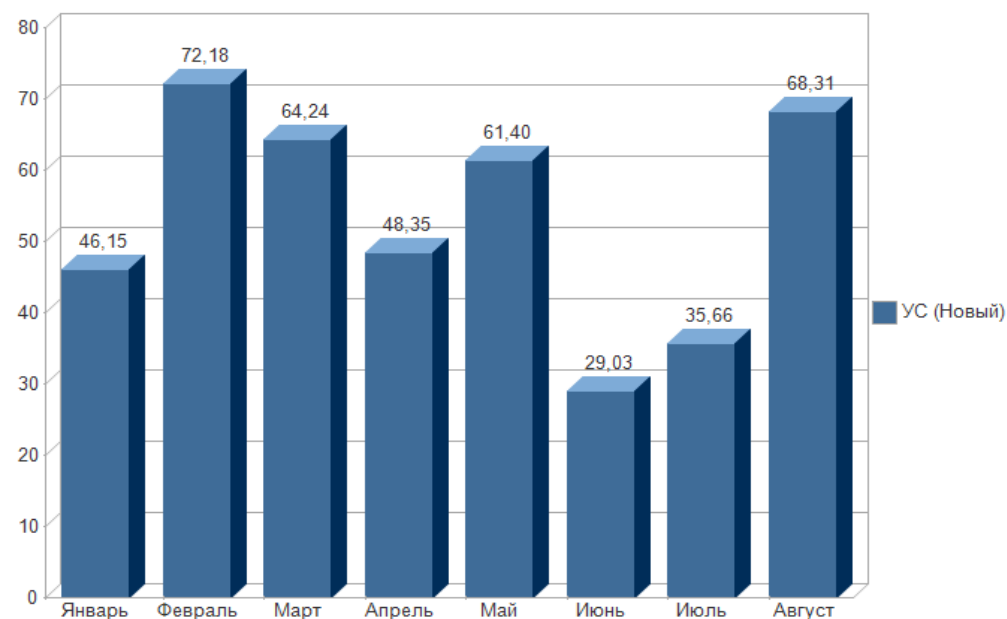
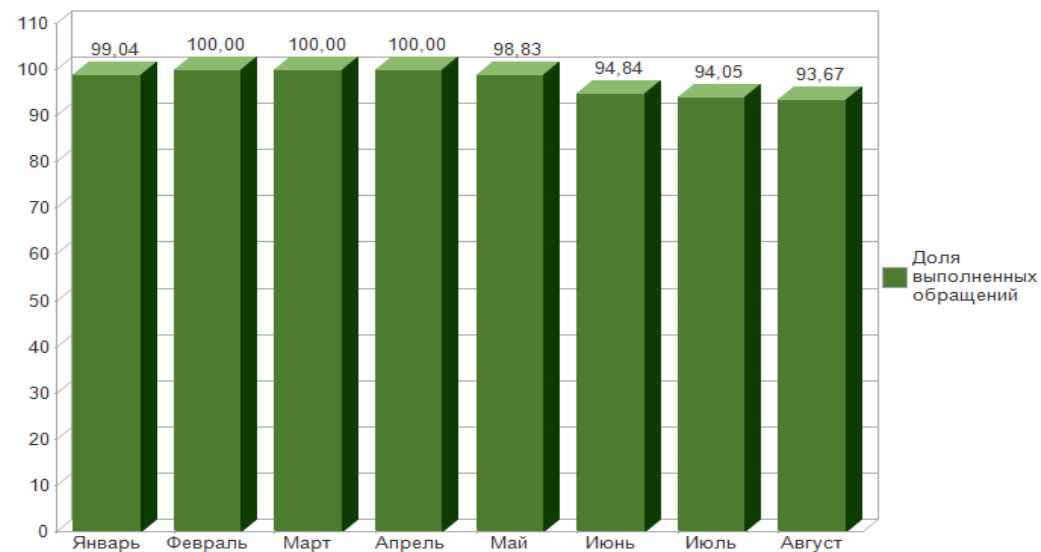
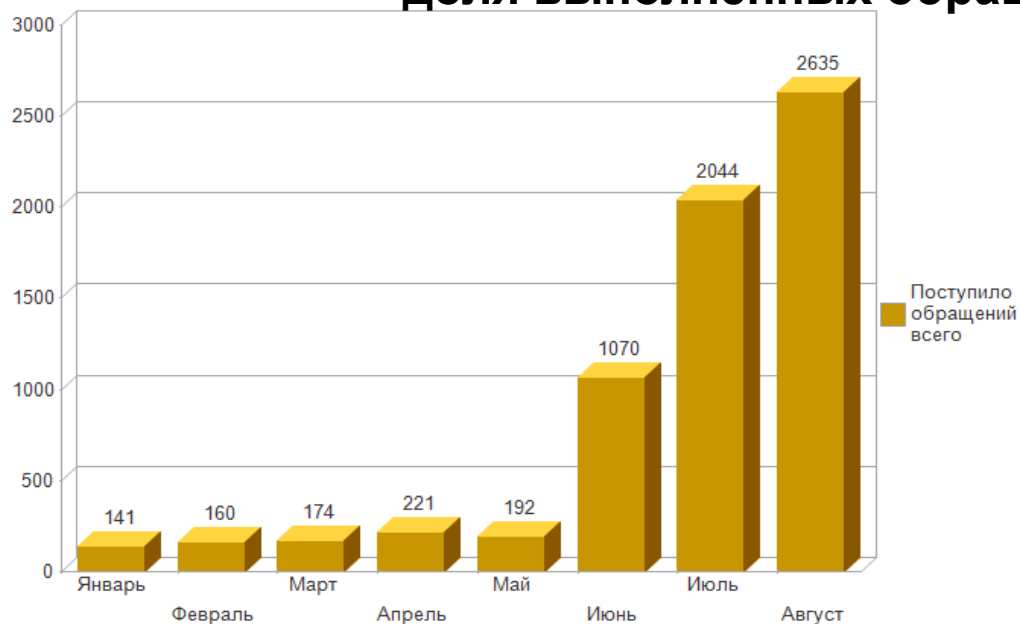
КЕЙС1 . ТЕХНИЧЕСКИЙ СЕРВИС

2. Технический сервис (бизнес-каталог)
Инженерные сети
Вентиляция и кондиционирование
Водоснабжение, канализация и водоотведение, откачка стоков
Теплоснабжение и газовое оборудование
Электроснабжение и освещение
Оборудование ЭО
Бытовые электрические приборы
Дополнительное оборудование
Кассовое оборудование ЭО
Мебель, фурнитура
Производственное и технологическое оборудование
Складское оборудование
Холодильное оборудование
Ценникодержатели и указатели
Охранно-пожарные системы
Ремонты и отделка
Благоустройство
Внешние обращения
Вывоз мусора, дератизация, дезинсекция



КЕЙС2 . ТЕХНИЧЕСКИЙ СЕРВИС

Динамика по показателям: количество обращений в ОТС,
доля выполненных обращений и уровень сервиса

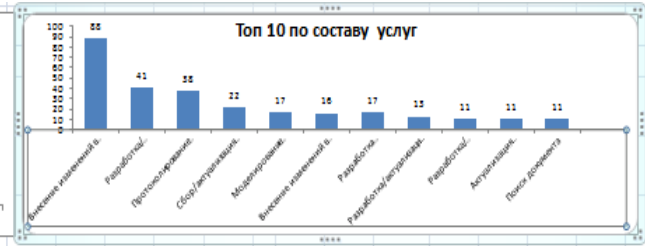


КЕЙС 3 . СЕРВИС ПО ОРГАНИЗАЦИОННОМУ УПРАВЛЕНИЮ

Коэффициент разработанных/актуализированных НМД ООУ	69%
Коэффициент наличия управленческих документов	92,9%
в т.ч. схемы БП верхнего уровня	100%
в т.ч. матрицы ответственности верхнего уровня	100%
в т.ч. матрицы полномочий	0%
Коэффициент исполнения поручений (КИД)	100%
Коэффициент выполнения внутренних аудитов	0%

Всего поступило запросов в ООУ

сентябрь	607
9 месяцев	5685



Группа процессного управления

Группа информационного сопровождения

Группа проектного управления

Группа документационного сопровождения

Группа мониторинга и контроля

Уровень удовлетворенности

Уровень сервиса внутреннего клиента

Уровень удовлетворенности

Уровень удовлетворенности

Уровень удовлетворенности

Уровень удовлетворенности

Коэффициент разработанных/актуализированных НМД	50%
в т.ч. основные процессы	98%
в т.ч. управленческие процессные	64%
в т.ч. вспомогательные процессы	64%
Коэффициент наличия управленческих документов	85,7%
в т.ч. схемы БП верхнего уровня	90,9%
в т.ч. матрицы ответственности верхнего уровня	81,8%
в т.ч. матрицы полномочий	0,0%
Коэффициент исполнения поручений (КИД)	60%
Коэффициент выполнения внутренних аудитов	28%

Уровень сервиса:	100%
RETAILIQ	100%
Битрикс	100%
Итилиум	100%

Портфель проектов (кол-во)	24
Количество администрируемых проектов	8
Кол-во проектов без документации	5
Кол-во проектов в работе	16
Доля проектов с нарушениями по КТ (отношение к проектам с полным комплектом документов)	6,3%
Доля проектов с нарушениями по срокам окончания	20,8%
Доля проектов с нарушениями по бюджету	

Уровень сервиса ОРД:	
в т.ч. приказы	
в т.ч. распоряжения	
в т.ч. служебки	
Уровень сервиса в/ис. корреспонденции	
Уровень сервиса по учету договоров	

Выполнение графика предоставления отчетности	100%
Доля показателей, имеющих утвержденные паспорта	47%
Доля разработанных аналитических панелей 2 уровня	55%
Уровень сервиса внутреннего клиента по построению аналитических отчетов	100%

Кол-во поступивших запросов	сентябрь 12
9 месяцев	61

Кол-во поступивших запросов	сентябрь 217
9 месяцев	1875

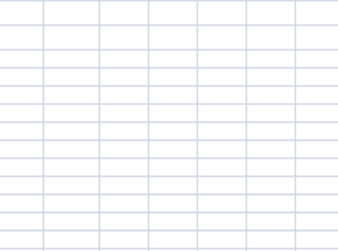
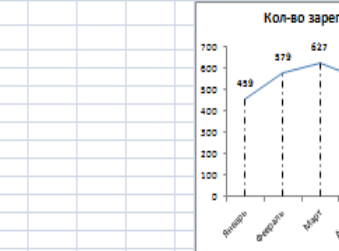
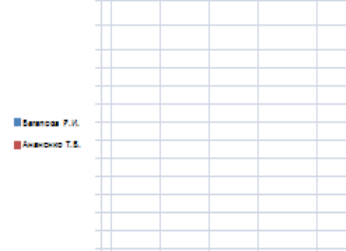
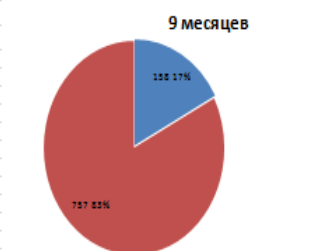
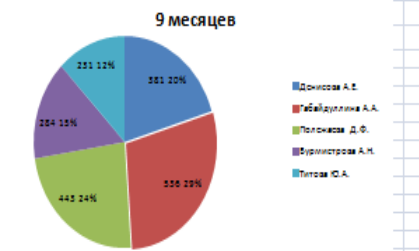
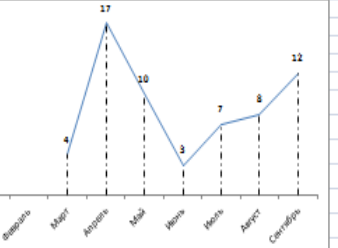
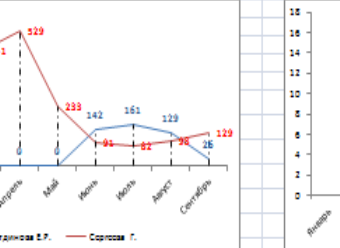
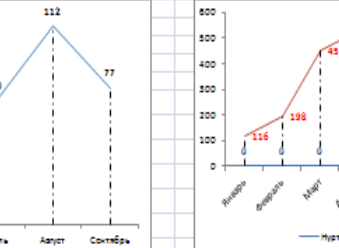
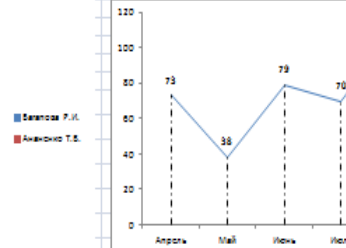
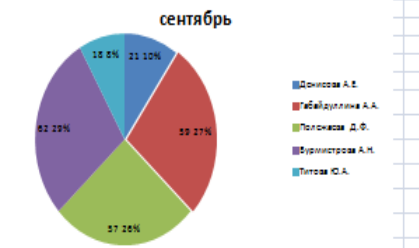
Кол-во поступивших запросов	сентябрь 146
9 месяцев	915

Кол-во поступивших запросов	сентябрь 77
9 месяцев	449

Кол-во поступивших запросов	сентябрь 155
9 месяцев	2385

Кол-во поступивших запросов	сентябрь 12
9 месяцев	61

Кол-во поступивших запросов	сентябрь 12
9 месяцев	61



Рейтинг обращений за текущий месяц	
Процессное управление	59
Мониторинг и контроль (не проекты)	35

Рейтинг обращений за текущий месяц	
Информационный сервис РитейлИКА	112
Информационный сервис Итилиум	12

Рейтинг обращений за текущий месяц	
Проектное управление	42
Процессное управление	17

Рейтинг обращений за текущий месяц	
Разработка/актуализация ОРД	131
Протоколирование совещаний, собраний и РГ	24

Рейтинг обращений за текущий месяц	
Мониторинг и контроль (не проекты)	6
Сопровождение управленческой деятельности руководителя	6

Рейтинг обращений за текущий месяц	
Мониторинг и контроль (не проекты)	6
Сопровождение управленческой деятельности руководителя	6

