

ОПЕРАЦИЯ «КООРДИНАЦИЯ»

КАК РАЗГРЕСТИ ОЧЕРЕДИ НА СЕРВИС
И ПОДКЛЮЧЕНИЯ ПРИ ДЕФИЦИТЕ МОНТАЖНИКОВ

ЗОНА РОСТА
консалтинг до резултата



СЕРГЕЙ РОЛИН

СЕО «Зоны Роста»

@s_rolin1988

ОПЕРАЦИЯ «КООРДИНАЦИЯ»

ЗАЧЕМ?

Провайдер: база 70.000 активных Абонентов

Проблема: очереди на подключение, срывы

Очередь подключений

495 заявок | 8-10 дней ожидания



Очередь сервис

191 заявка | 5 дней ожидания



Конверсия срывов

18-20% заявок



ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ СКОПИЛИСЬ ДЛИННЫЕ ОЧЕРЕДИ?

В магазине:
открыть свободные кассы



В провайдере:
нанять ещё инженеров?



в провайдере часто дело не в нехватке рабочих рук, а в самой
системе подключений и сервиса, которая не выстроена и не отлажена до конца

КООРДИНАЦИОННЫЙ ШТАБ: КАК ПОБЕДИТЬ ОЧЕРЕДИ

Система «с нуля»

Единое информационное поле
для заявок

Координация –
требования, регламенты

Чек-лист
оператора

Настройка
техблока

Контроль

1

ЕДИНОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ПОЛЕ ДЛЯ ЗАЯВОК

+ карта заявок с поиском адреса и статусами:
новая, назначена, просроченная и т.д.

2

КООРДИНАЦИЯ

Минимальная единица – отдельная бизнес-единица
сотрудника-координатора.

Требования к сотрудникам и руководителю, регламенты:

- расстояния между заявками
- актуализация
- путь заявки
- замена «слетевших» заявок

3

ЧЕК-ЛИСТ ОПЕРАТОРА

Устраняем точки потери Абонента

4

ТЕХБЛОК

- регламент
- материальное обеспечение
- актуальная и удобная карта заявок
- осведомленный Абонент
- монтажники предупреждают Абонента о визите за 30 мин

5

КОНТРОЛЬ

Руководитель координации – контроль координаторов по регламентам.

Руководитель сектора / начальник техблока / старший монтажник:

- контроль по регламентам
- кто, где, когда
- материальное обеспечение
- контрольные панели с показателями, нормы продуктивности, загрузка





СВОИМИ ГЛАЗАМИ ПОХОД В «ГЕМБА»



Система запущена, работа идёт. Как проверить, что всё идет, как нужно?

Идем «в гемба» – в поля

Это контроль, калибровка и полное погружение. Что проверяем:

- логистику
- почему на самом деле слетают заявки
- препятствия для монтажников
- коммуникацию внутри команды
- дисциплину

ЧТО МЫ УВИДЕЛИ «В ПОЛЯХ»?

опоздания монтажников –
54% случаев

проблема доступа –
всего в 4,5% случаев

Абонент – не виновник
всех срывов!

недостаточное снабжение
расходниками

монтажники не знают,
где расположена ТКД

проблема с коммуникацией

не носят форму и т.д

ИТОГ

без найма сотрудников

- «разгребли» очереди
- увеличили количество заявок


	Очередь подключений	495 8-10 дней	→	153 2-3 дня
	Очередь сервис	191 5 дней	→	20 8 часов
	Конверсия срывов	18-20%	→	10-12%
	Подключения	< 1500	→	1629 (рекорд)



Хотите так же?
Мы составили для вас
гайд

ЗОНА РОСТА
консалтинг до резултата

ВСЕГДА НА СВЯЗИ

 +7 (931) 107-10-70

 team@zonarosta.com

 zonarosta.com



Сайт



Telegram