

# Визуальное Управление Эффективностью





leenks.com







gettyimages®  
Claire Higgins

# **Визуальное управление эффективностью (ВУЭ)**

ВУЭ – это инструмент, обеспечивающий быстрое понимание ситуации с помощью простых визуальных сигналов.

**Сотрудник** - точно знает цели и задачи своего участка

**Руководитель** - в режиме реального времени отслеживает выполнение поставленных задач, определяет проблемы.



В зависимости от цели визуальные показатели могут быть двух категорий:

- визуализация соблюдения процесса (ВСП)
- визуализация эффективности процесса (ВЭП)

# ВСП

Помогает выполнять стандарты

- **Разметка**

- **Фотографии**

- **Информационная доска**

Новости, Распоряжения, Объявления, Благодарности, Обязанности, и другая важная информация.





ИНТЕРНЕТ (УФА), ТЕЛЕВИДЕНИЕ (УФА), УФА

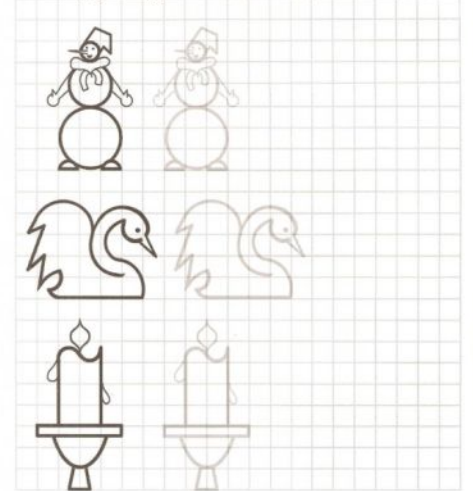
## Г.УФА ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА НА НОВЫЙ АДРЕС.(С 14.01.16)

14.01.2016 ВИТАЛИЙ ЯМЩИКОВ КОММЕНТАРИИ (19) ИЗМЕНИТЬ

Обновлено: Процесс «Обслуживание — переоформление на новый адрес» это не процесс на выезд СИ! это что-то вроде обращения! На СИ создаются отдельные процессы

Для начала важно усвоить следующее:

- 1) Контрагент — уникальный клиент (Физ. лицо или организация). В ЕРП может быть один на все города.
- 2) Единый договор (ЕД — 8 цифр) — договор на оказание услуг связи. Включает в себя одну или несколько услуг — Лицевых счетов(ЛС). **ВАЖНО: Один ЕД [Читать далее](#) —>**



# ВЭП

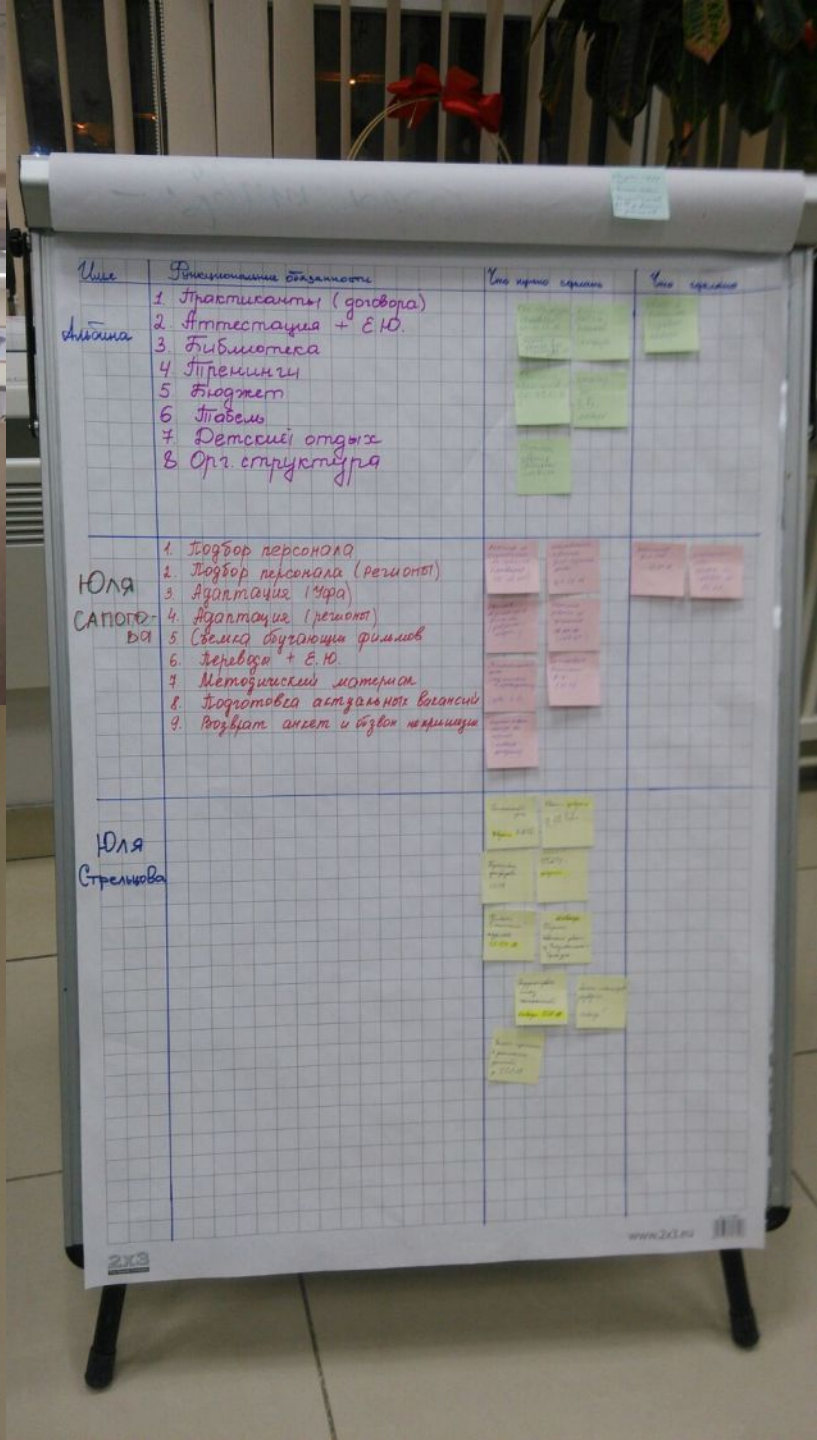
## Помогает понять эффективность

Предназначены для отображения, контроля и анализа протекающих процессов.

Помогает своевременной и однозначной идентификации :

- **Проблем**
- **Поставленные задачи**
- **Ключевых показателей**





|          | 15:00 | 18:00 | 20:35 | ПРОПР. СМ | АВР |   | План | Факт | Норма |
|----------|-------|-------|-------|-----------|-----|---|------|------|-------|
| Фарид    | 1     | 1     | 2     | 1         | 2   | 1 | 25   | 25   | 10    |
| Юля      | 1     | 1     | 2     | 0         | 2   | 1 | 25   | 27   | -     |
| Наташа   | 1     | 0     | 2     | 2         | 2   | 1 | 25   | 26   | 11    |
| Ксюша    | 1     | 3     | 2     | 2         | 1   | 0 | 25   | 29   | -     |
| Кристина | 1     | 3     | 2     | 0         | 1   | 1 | 25   | 25   | 12    |
| Галина   | 1     | 1     | 2     | 2         | 1   | 0 | 25   | 21   | 6     |
| Яна      | 1     | 2     | 2     | 1         | 1   | 0 | 25   | 26   | 7     |
| Настя    | 1     | 2     | 2     | 1         | 1   | 1 | 25   | 25   | 9     |
| Альбина  | 1     | 2     | 1     | 1         | 1   | 1 | -    | -    | 5     |
| Итого:   | 9     | 15    | 17    | 10        | 12  | 6 |      |      |       |

21.01 в четверг в 14:00 в 4 кз состоится собрание по мотивации. Просьба всем быть!

Утра 7 квт  
Сери. 3 квт  
Орек. 4 квт  
Орк. 2 квт

8 инт  
4 инт  
4 инт  
инт

2 глр  
1 глр  
глр  
глр

# КАНБАН-ДОСКА





Канбан — это система работы,  
которая позволяет организовать  
принцип вытягивания заказчиком

Запасы



Склад



Торговый зал



# Этапы бизнес-процесса по созданию дизайна



# Потенциальные проекты



**Продажа**



**Анализ**



**Прототипы**



**Отрисовка**



**Верстка**



### Идеи

- Забрать продажи с Казани, Спутник  
3 | 1/2
- Автоматическое формирование файла wage  
2
- Быстрое реагирование на ИЦ в момент очереди (автоматизация процессов)  
1
- Отправка сообщений (тип e-mail) из мастера сопровождения  
3
- Автоматическое распределение специалистов при формировании графика работы.  
1
- Создать карту роста  
3
- Учитывать продажу роутеров (и продажу всего остального)  
3 | 4/7
- Голосовой личный кабинет  
1 | 3 votes
- Чехлы для кресел  
1 | 2/6
- Автоматическая подстановка качества для зарплатного файла  
2
- табло аварийности сети  
3 | 2

### Обсуждение

- Запуск процесса удержания клиентов на первой линии  
8 | 2 | 2/4 | Sep 30, 2015
- ОТМ переходит на процессы подключения, уходит от заполнения агентов  
2
- Бюджет 2016-02  
2/13
- Новый ЦУС  
1 vote | 2
- реагирование на пропадание связи с оборудованием, установленным у клиента (свитчи, ал, камеры, голосовые шлюзы)  
1

### Исследование/Эксперимент

- Умный IVR  
5 | 1 | 1/4
- Сеть без "гроздей"  
1 | 0/5
- Умный дом  
1 | 0/3 | Jan 15

### Проектирование

- Организовать отдел не голосовых коммуникаций  
3 votes | 3 | 1 | 4/10
- прием заявок от сотрудников компании спец.ИЦ  
2 | 0/1 | Nov 30, 2015
- Долго открываются договора с множеством объектов в мастере  
1
- Внедрение продаж в Стерлитамаке  
4 | 1
- Создать Дашборд ОТМ- для выведения и контроля показателей по продажам в течение дня. В дальнейшем применить его на весь спк  
8
- Создать базу клиентов 2gis соотнесенную с сайтом налоговой для целенаправленного обзона (менеджер владеет инф-ей что от Уфанет есть у клиента)  
11
- Клиентские камеры с архивом  
1 | 0/3 | Jan 15
- Дашборд дежурного ЦУС  
0/7

### Согласование

Add a card...

### Реализация

- Сбор руководителей г. Уфы и г. Стерлитамак для решения вопроса "Оптимизации прослушки"  
2 | 3/4
- Дневная отчетность СПК  
3
- Перевод Иск. Обзона с целью продажи на Октябрь  
0 | 1 | Sep 30, 2015
- Обучение продажам 1-ой линии  
7 | 5/8 | Jan 4

### Проверка/Отладка

- Добавить Старших менеджеров репортов в ветку ОТМ  
1 | 4/4



Задание № 1

Задача № 2

Задача № 1

Сумма: 40

Анализ

Разработка

Тестирование

Выпуск

Срочная задача № 2

Сумма: 60

Анализ

Сумма: 24

Дедлайн: раунд 20

Задача № 5

Сумма: 60

Дедлайн: раунд 17

Задача № 4

Сумма: 28

Анализ

Разработка

Тестирование

Выпуск

Заполнено: \_\_\_\_\_

Итого: \_\_\_\_\_

Завершено: \_\_\_\_\_

Результат: \_\_\_\_\_





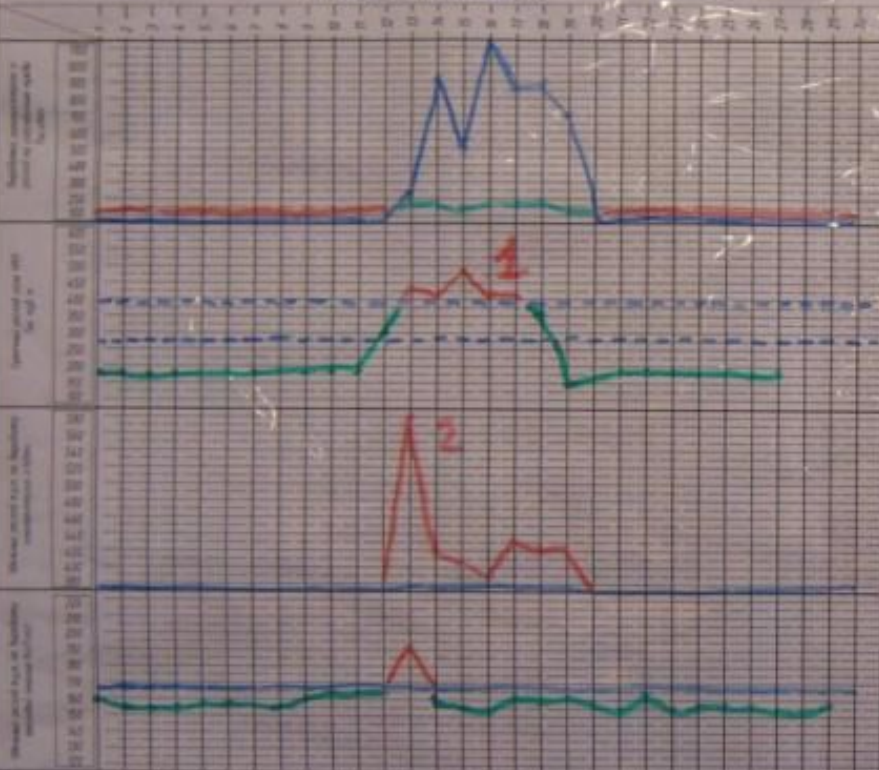
- Сколько здесь должно работать человек?
- Сколько они должны выпустить продукции?
- Сколько заготовлено задела на сборку разными бригадами?
- Сколько тут ненужного оборудования?
- Сколько сделано брака?

Дата актуализации **30.09.2015**

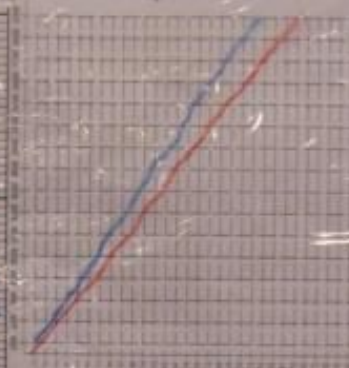
Стенд ВУЗ Главного инженера

Ответственный **Шумков С.Н.**

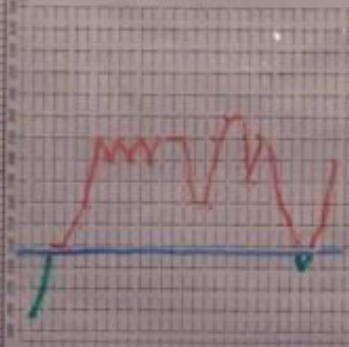
Ключевые показатели



Выпуск пара ГВЛ



Подпитка в/г п.



| Задачи на неделю                         | Срок | Статус       | Статус |
|--|------|--------------|--------|
| РЕМОНТ ЭД. ДВИГАТ. НПЛВ-2                | 30   | Ермилов М.В. | ●      |
| РЕМОНТ ПЭМ-9                             | 29   | -            | ●      |
| УСТРАНИТЬ ДЕФЕКТЫ СМ-9                   | 30   | А.В.         | ●      |
| РЕМОНТ ЗАБИВКИ РК-13                     | 29   | А.В.         | ●      |
| РЕМОНТ ИЗОЛЯЦИИ ОБМУРОВКИ ВК-2           | 30   | А.В.         | ●      |
| РЕМОНТ БУЛЬДОЗЕРА ИС-7                   | 30   | А.В.         | ●      |
| ВПУ ТГ-4 проверка СХЕМЫ СХЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ | 29   | А.В.         | ●      |
| УСТРАНИТЬ СВИИ И ДРЕНАЖЕ ГА. ПАРПРОБОДА  | 30   | Ермилов А.В. | ●      |

| Проблемы   | Дата  | Решение   | Срок   | Ответств.    | Статус | Благодарность   |
|--|-------|---|--------|--------------|--------|---|
| 1. Перерасход газа в связи с пуском в работу котлов с.ИИ67.  | 15.09 | Нац КТЦ - обеспечить оптимальный состав вспомогательного оборудования | 30.09. | Ермилов М.В. | ●      | ИСС Анпилогову В.Г. за качественную работу при переводе станции в режим генерации в режим котельной |
| 2. Перерасход э/э в связи с пуском в работу турбогенератора. |       |   |        |              |        |   |





Цех 12 - РАМНО-КУЗОВОЙ ЦЕХ

Участок

12-03/28/30 СБОРКА-СВАРКА РАМЫ С ПОЛОМ



TRANSMASHHOLDING

Дата начала проекта 03 НОЯБРЯ 2011

Постоянное улучшение

Персонал



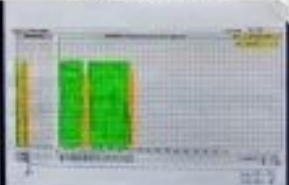
Производство



Качество

Стоимость

Поставка



ОТКР

5S



# Автономная группа № XX



**Персонал**

Фотографии и ФИО работников отдела

График ротации персонала

Матрица мульти компетенции

Табель

ОТ, ТБ, ООС ●

Анализ происшествий по ОТ, ТБ и ООС

**Анализ производства**

План производства  
Инструкции по сменам (между смен)

| Качество ● | Стоимость ● | Поставки ● |
|------------|-------------|------------|
| ●          | ●           | ●          |
| ●          | ●           | ●          |

5 S ●

Разметка на участке

Планирование уборки

Самооценка 5S

**Постоянное улучшение**

Лист фиксации проблем и отклонений от стандартов

Предложения

- Ежедневно
- Еженедельно/ежемесячно
- Еженедельно
- По мере необходимости
- Стандарт, требующий соблюдения