

Проект «С»

Повышение эффективности предоставления
услуг охраны

Общая ситуация в экономике

- Снижение экономической активности и доходов наших Клиентов
- Высокая неопределенность и быстрый темп изменений
- Необходимо снова и снова доказывать свою актуальность и ценность охранных услуг Клиенту
- Клиенты выбирают как использовать сократившийся объем ресурсов



Рынок охранных услуг

- Рынок замер. Клиенты выжидают. Конкуренты демпингуют.
- Сокращение неизбежно, как по количеству Клиентов, так и по среднему чеку/объему оказываемых услуг — если тоже ждать.



- «Промедление смерти подобно».
- «Выживет» тот бизнес, который реагирует осмысленно, быстро и согласованно

Ответ Совета Директоров на кризис

- Внимание к потребностям Клиентов и быстрая реакция на изменения
- **Запуск проекта «С» (Стандарт)- повышение эффективности предоставления услуг охраны**
- **Внимание и контроль реализации проекта**

Внимание к потребностям Клиентов и быстрая реакция на изменения

Задача поставлена коммерческой службе:

- выявление потребности и мониторинг изменений
- описание стандарта качества услуги , сервиса и коммуникации

Результат: точно знаем какой продукт и в какой срок необходимо произвести



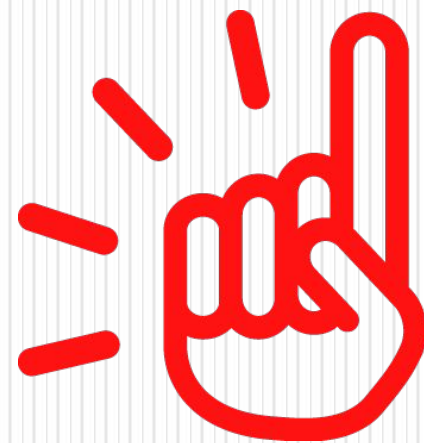
Запуск проекта повышения эффективности охранных услуг

Задачи Службы:

- Регламентировать предоставление услуг охраны в соответствии с ценностями Компании и Законодательством РФ.
- Наладить взаимодействие подразделений в компании – «продукт по ТЗ заказчика»
- Соблюдать стандарт качества: точно, в срок, четко, правильно, организовано
- Сотрудничать с Клиентом: доброжелательно, внимательно, уважительно

Внимание Совета Директоров к реализации проекта

- Поставлена цель, сформирован план
- Назначен куратор с пониманием потребностей Клиентов
- Совет директоров осуществляет плотный контроль за результатом



Решение: усилить состав, обеспечить контроль, оказать поддержку

- Совет Директоров единогласно принял решение назначить куратором проекта Коммерческого директора – Артамонову О.В.
- Задача куратора проекта – осуществлять руководство и контроль реализации проекта, ему предоставлены необходимые полномочия в рамках проекта
- Участники проекта несут ответственность за выполнение поставленных задач
- Куратор несет ответственность за реализацию проекта в целом. Регулярно информирует Совет Директоров о ходе проекта

Цели проекта

- Повышение эффективности работы Службы по предоставлению услуг охраны в соответствии со стандартами Компании
- Построение эффективной управленческой команды подразделения, ориентированной на цели Компании

Результаты проекта – стандарт качества услуги

- стандарт качества
- стандарт процесса
- конкурентные преимущества
- системный контроль качества работы
- улучшение показателей подразделения



Результаты проекта - клиенториентированность

- Принятие ценностей и подхода, ориентированного на потребности Клиента
- Работа с внутренним Клиентом
- Работа с внешним Клиентом



Результаты проекта - наработки на удержание и привлечение Клиентов

- Коммуникация с Клиентом
- Категорирование – знание потребностей
- Планы развития Клиента – знание перспектив Клиента
- Новые продукты – способность сформировать новые потребности

Результаты проекта (для Компании)

- Навык системной и плановой работы
- Способность меняться
- Работа в команде
- Рывок для Компании, рост ее конкурентоспособности
- Внедрение средств автоматизации - «Битрикс 24»
- Уверенность в будущем Компании для команды победителей