

МТС оператор связи 

Оператор мобильной
**ОАО «МТС Связи
ТелеСистемы
(МТС)»**

(Год создания –

Виды деятельности:

- Предоставление услуг сотовой связи стандарта GSM-900/1800 (роуминг, междугородная и международная связь и т.д.)
- Предоставление дополнительных услуг:
 - SMS, - WAP, - передача факсов и данных;
- Предоставление информационно-развлекательных услуг.

Миссия

Предоставление всем потребителям качественных, инновационных и доступных продуктов и услуг связи.

Построить устойчивый мир мобильной связи, объединяющий людей, обогащающий их жизнь и раскрывающий их потенциал на работе и дома.

Девиз

Очень важно, какой оператор у Вас и Ваших друзей!

Цели компании:

Основная цель ОАО «МТС» - сохранение и усиление позиции лидирующего оператора сотовой связи на всех рынках присутствия, а также:

- использование синергий и возможностей роста в СНГ;
- создание стоимости на растущих рынках;
- предложение рынку новых и разнообразных тарифов и дополнительных услуг, учитывающих потребности абонентов и адресованных различным группам пользователей;
- освоение и внедрение наиболее перспективных инноваций и новых технологий, особенно на более развитых рынках России и Украины.

Производственная (среда) система

Система	Вход	Ресурсы	Функция	Выход
ОАО «Мобильные ТелеСистемы (МТС)»	Те, кто нуждается в качественных услугах мобильной связи и т.д.	Финансовые, Трудовые, Произв-ные.	Информационная	Довольные, удовлетворенные клиенты (потребители)



Конкуренты ОАО «МТС»

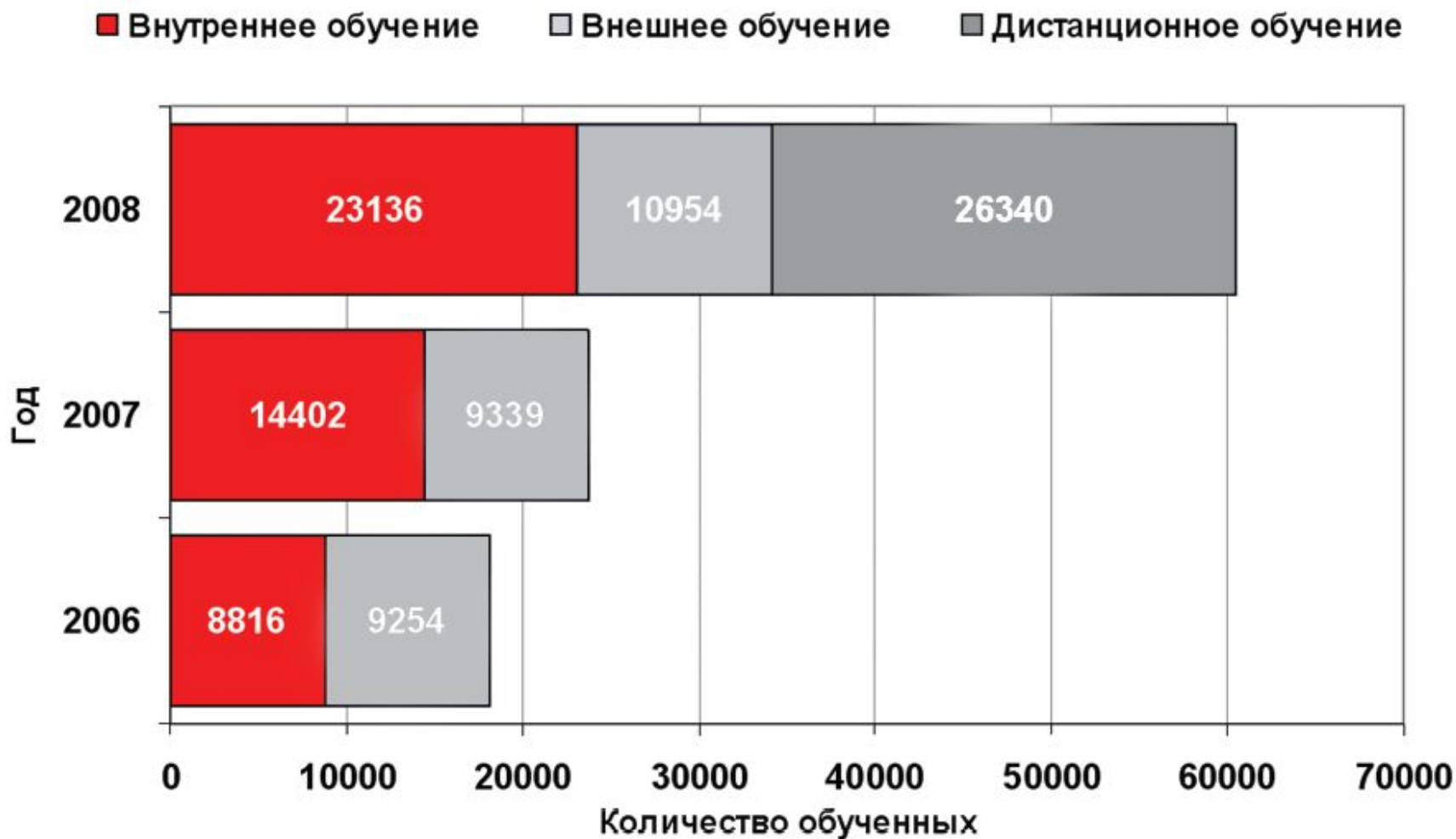
- ОАО «Мегафон»
- ОАО «Вымпелком»
(сотовая сеть «Билайн»)
- «Теле2-Россия»
- ЗАО «СМАРТС»
- Иные.



Среднесписочная численность работников ОАО «МТС»

	2006 г.	2007 г.	2008 г.
ОАО «Мобильные ТелеСистемы (МТС)»	19 647	20 681	22 467
Имеющих высшее профессиональное образование, %	72%	74%	80%
Объем денежных средств, направленных на оплату труда, тыс. руб.	2 436 938. 02	2 786 6865. 93	3 075 888. 69
Объем денежных средств, направленных на социальное обеспечение, тыс. руб.	101 289. 39	129 849. 94	137 756. 54

Динамика количества обученных сотрудников

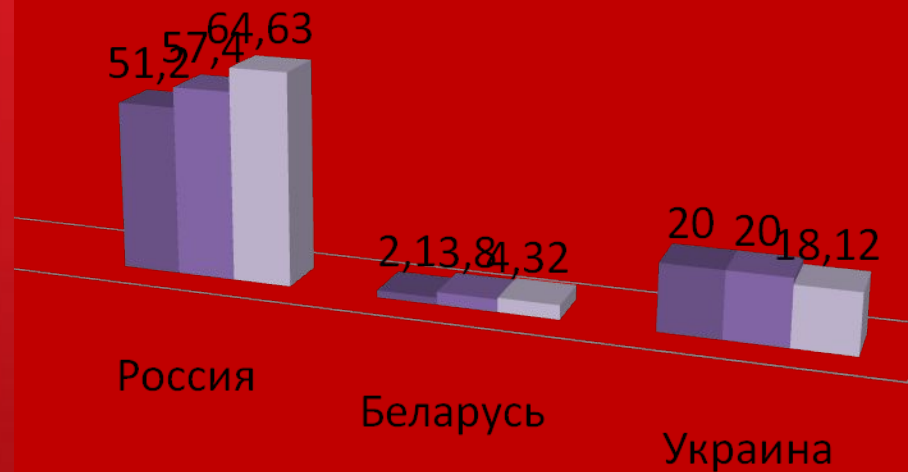


Численность абонентов

	2006 г.	2007 г.	2008 г.
Россия	51,2 млн	57,4 млн	64,63 млн
Беларусь	2,1 млн	3,8 млн	4,32 млн
Украина	20 млн	20 млн	18,12 млн

Название диаграммы

■ 2006 г. ■ 2007 г. ■ 2008 г.



Основные показатели деятельности ОАО «МТС» на 2008 г.

Показатель	Значения показателей
Количество абонентов на конец периода, чел.	64 630 000
Выручка от продаж, тыс.руб.	147 302 825
Валовая прибыль, тыс.руб.	90 067 461
Чистая прибыль, тыс.руб.	37 025 594
Прибыль от продаж, тыс.руб.	59 261 291
Среднесписочная численность персонала, чел.	22 467

Производственные ресурсы

	На начало отчетного периода	На конце отчетного периода
Основные средства	60 374 486	83 048 594
Оборотные активы	6 165 978	7 675 648

Преимущества МТС

- **Мобильность.** МТС предоставляет одну из самых больших зон обслуживания в стандарте GSM 900/1800 на территории России, а также услуги международного роуминга более чем в двухстах странах мира.
- **Надежность.** МТС обеспечивает широкое покрытие и высокое качество связи на территории России и за ее пределами.
- **Прозрачность.** МТС предлагает удобную для понимания тарификацию стоимости звонков.
- **Удобство.** МТС предоставляет большой выбор удобных тарифов и услуг, а также помощь высококвалифицированной команды профессионалов, готовых помочь абонентам.
- **Престижность.** МТС - крупнейшей оператор мобильной связи в России и странах СНГ.

Приоритеты ОАО «МТС»

Возможности клиента в приоритете!

Высокое качество услуг!

Партнеры компании ОАО «МТС»

Компания	В какой сфере
ООО «Таймпикс»	Коммерческий представитель ОАО «МТС»
ОАО «СИТРОНИКС»	Крупнейшая высокотехнологичная компания
МТ-Сеть	Агент компании
Sony Ericsson	В области строительства сети 3G по РФ
Nokia Siemens Networks	В области строительства сети 3G по РФ
ЗАО «Делойт и Туш СНГ»	Аудиторская компания
Банк «Российский кредит»	Помощь в выпуске новых облигаций
ОАО «Белвнешэкономбанк»; ОАО «Банк Москва-Минск»; ОАО «Технобанк»; ЗАО «БелСвиссБанк»; ЗАО «Альфа-Банк».	Услуга «Мобильный банк» доступна абонентам МТС.

Производственный процесс

По роли в общем производственном процессе:

Основные	Вспомогательные	Обслуживающие	Управленческие
<ul style="list-style-type: none">-Процесс распространение информации о компании,-Процесс подключения нового абонента,-Процесс учета предоставляемых услуг,-Процесс привлечения нового абонента.	<ul style="list-style-type: none">-Процесс маркетингового исследования рынка,-Процесс оценки качества услуг предоставляемых,-Процесс оценки зоны радиопокрытия сети сотовой связи.	<ul style="list-style-type: none">-Техническое обслуживание,-Материальное обслуживание,-Транспортировка.	<ul style="list-style-type: none">-Определение целей и задач,-Выработка стратегии,-Планирование бюджета,-Учет и анализ деятельности компании.

Схема протекания процесса

Клиент

Предоставление информации для выбора тарифного плана и уже сотового телефона.

Продавец-консультант

Оформление документа или договора о покупке и оплата.

Кассир, продавец.

Внесение в базу данных нового клиента.

Продавец

Передать сотовый телефон вместе с тарифным планом клиенту.

Работник склада

Производственный цикл: его характеристика

- Длина производственного цикла (площадь) - 40 кв.м.
- Продолжительность (время на оказание услуги) – 30 мин.
- Время технологической операции – 10 мин.
- Время перерывов – 20 минут.

Реинжиниринг

На данном этапе с бизнес-процессами у ОАО «МТС» все хорошо, но им следует обратить свое внимание на сотрудничество между «Вымпелком» и «Мегафон», эти компании начинают давление на «МТС». Даже «Евросеть» отказалась работать с данной компанией.

Глобального изменения в их системах не нужны, но можно поработать со сферой обслуживания. Так как obsлyга xpoмaет, a этo oдиn из ключевых успехов компании!

Пропускная способность МТС факторы, влияющие на неё

Суммарная пропускная способность равна 5,8 мбит/с , пропус.способность SMS-центра от 20-100 сообщений в секунду.

факторы:

- численность абонентов,
- нагрузка на сети GSM ,
- качество связи,
- размещение, чистота и безопасность каналов и станций.

Основные критерии при выборе расположения центров(офисов) «МТС»

- Офисы и салоны-магазины находятся в Москве и МО, почти на каждой станции метро,
- Банкоматы с пополнением счета возле метро и в различных центрах (деловых, развлекательных и т.д.), в учебных заведениях и т.д.,
- Находятся рядом с банками,
- Нет офисов конкурентов,
 - Количество народа, проходящих мимо.



Структура показателей качества:

Показатели	Мобильная связь (Sim-карта)
Безопасность	Данные о владельце засекречены
Ремонтопригодность	Sim-карта будет восстановлена, в случае потери
Долговечность	На бесконечный срок, но если не используется более полугода, карта блокируется
Восстанавливаемость	Номер мобильного телефона будет восстановлен в течение недели
Сохраняемость	Вся информация сохраняется на sim-карте
Рациональность формы	Стандарт
Совершенство производственного исполнения	Стандарт(+собственный дизайн)
Травмоопасность (взрывоопасность)	Отсутствует
Применение продукции	В мобильных телефонах

ОАО «МТС» стала единственной российской телекоммуникационной компанией, подтвердившей соответствие бизнеса Группы компаний стандарту ISO 9001:2008. (Сертификацию провела компания «SGS S.A.»)

Необходимость международной сертификации МТС:

- укрепить собственный имидж в качестве компании, предоставляющей услуги высокого уровня качества и заботящейся о постоянном улучшении качества услуг;
- постоянно улучшать процессы управления внутри компании;
- увеличить капитализацию МТС, подтвердив прозрачность системы управления компанией (по некоторым оценкам СМИ, международная сертификация ведет к повышению капитализации компании на величину до 5%) .

Международный сертификат означает, что созданная в МТС система управления качеством результативна (т.е. обеспечивает достижение целей по качеству), правильно выстроена и имеет все необходимые элементы для того, чтобы функционировать эффективно и в будущем.

Постоянные усилия МТС по улучшению системы менеджмента качества и, в результате, ее сертификация по международному стандарту ISO 9001:2008 привели к росту как лояльности абонентов (их готовности рекомендовать оператора своим друзьям и знакомым), так и к росту удовлетворенности абонентов.

Согласно проведенному МТС исследованию настроений абонентов, 92% наших клиентов удовлетворены МТС на 7-10 баллов по 10-ти бальной шкале («10»-максимальная оценка, «1»-минимальная). Более 90% абонентов МТС удовлетворены качеством получаемых услуг связи на 7-10 баллов.

Элементы системы обеспечения качества ISO 9001

Административная
ответственность

Четко определена политика обеспечения качества, все документировано.

За работой следит начальник Hr отдела.

Система
обеспечения
качества

Все всегда подготовлена, лежит на прилавках.

А затем реализуются.

Наблюдение за
выполнением
контрактов

Все контракты (документы) забиваются в базу данных, анализируются. Многие услуги предоставляются с гарантией.

Контроль проекта

- Продажи спланированы.
- Её характеристики определены.
- Составляется итоговая документация.
- Все проверяется (аудит).
- Администратор следит за всем.

Контроль документации

- Весь процесс документации контролируется.
- Распределение и заполнение контролируется.
- Любые изменения контролируются.

Закупки

- Есть вся информация о поставщиках.
- Все отношения с поставщиками документированы.
- Ведется слежение за качеством продукции.

Материалы,
поставляемые
заказчиками

Вся продукция застрахована.

Идентификация и
отслеживаемость
продукции

Вся продукция отслеживается
по базам, также поставки .

Контроль
технологического
процесса

Все процессы определены и
спланированы заранее.

Существуют инструкции к
каждому продукту ,
существует как внешний, так и
внутренний контроль.



5W2H

What?	Новые офисы в Москве.	Увеличение скорости и качества обслуживания (квалификация кадров).
Why?	Для большего предоставления информации и услуг нашим клиентам.	Чем быстрее и качественнее будет происходить обслуживание клиентов, тем больше будет их поток и прибыль.
Where?	В центре Москвы (возле метро).	В офисах и салонах-магазинах ОАО «МТС» в Москве.
When?	Перед новым годом(в течение 2 недель).	Начать обучение персонала за месяц до открытия новых центров, а в старых до праздников (большого потока клиентов).
Who?	Президент ОАО «МТС» Шамолин М.В.	Продавцы-консультанты, менеджеры под руководством помощника Вице-президент по управлению персоналом и административным вопросам Никонова С.Б.
How?	Постройка офисов.	Обратиться в «Центр повышения квалификации кадров» или лекции от самого предприятия.
How much?	250 000 \$ (двести пятьдесят тысяч долларов).	800 000 руб. (восемьсот тысяч рублей).

Планирование производства

Параметр	«Канбан»	Общепринятая	ОАО «МТС»
Базовая структура	Неизменная	Гибкая	Гибкая
Производственные партии	Малые	Крупные	Крупные
Организация запасов	Складирование считается убыточным	Склад-основа увеличения гибкости	Складирование считается убыточным
Первоочередное направления планирования	Последняя стадия	Первая стадия	Первая стадия
Информационные издержки	Низкие	Высокие	Средние
Период пополнения заказов	Короткий	Длительный	Длительный
Оперативный контроль	Децентрализован ный	Централизованный	Централизованный

Применение системы ЛТ в сервисе:

- Поддержка руководства (соц.пакет),
- Обязательность сотрудников,
- Поощрение (если сотрудник компании ОАО «МТС» будет показывать хорошие результаты продаж и будет дисциплинирован, то ему прилагаются %)

*«Мы улучшаем
качество жизни,
расширяя Ваши
возможности
общения и доступа к
информации!».*

ОАО «МТС»