

БЛОК
ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Доброе утро 3.0

Дмитрий Медведев

Почта доставляет.



Доброе утро! оПС!

Версия 3.0



Каждый может стать
лучше настолько,
насколько захочет.
Главное усердно работать
и верить в себя.

- ✓ Контроль текущего состояния розничной сети
- ✓ Обучение персонала
- ✓ Контроль уровня знаний
- ✓ Сбор статистической информации

- ✓ Проведение опросов
- ✓ Ведение системы рейтинга
- ✓ Аналитика: Филиалы, Почтамты
- ✓ Изменение корпоративной культуры
- ✓ Обязательное участие в опросе

1. Размещены ли в клиентском зале ОПС каталоги «Почта Маркет»?
2. Упаковочный материал для отправки посылок и EMS-отправлений всех видов в достаточном количестве в ОПС?
3. Все типы размеров пластиковых пакетов имеются в наличии в ОПС?
4. Размещен ли на каждом рабочем месте оператора альбом штрих кодов?



5. Контрольный оттиск КПШ (календарного почтового штампа) читаемый и соответствует дате текущего дня?
6. Вся входящая почта за предыдущий день обработана?
7. В зоне видимости клиентов отсутствуют личные вещи на рабочем месте оператора?
8. Книга отзывов и предложений расположена в ОПС на видном и доступном для клиентов месте ?



9. Все ли принтеры в ОПС обеспечены картриджами для распечатки документов (накладных, извещений и т.п.)?
10. Работает ли система переводов «Форсаж»?



Доброе утро!

Загружается программа опроса. Это может занять несколько минут.

Загрузка операционной системы





Вход

Войти

Для восстановления учётных данных обратитесь к
руководителю вашего почтамта

Мы профессиональны!



Понимание бизнеса:

- Знаем почтовую специфику;
- Понимаем свои и смежные рабочие процессы;
- Компетентны;
- Нацелены на эффективность.

Ответственность за результат:

- Самостоятельны;
- Решаем проблемы;
- Работаем качественно;
- Принимаем на себя ответственность.



СОВЕТ ДНЯ

Подписка на периодические издания. Адресат проживает в другой области

Напоминаем!

1. Клиент **не может** оформить **в ОПС** подписку на родственника, проживающего **в другой области**.
2. **Необходимо предложить** клиенту оформить подписку в другую область **через Интернет** на сайте Почты России.

Онлайн подписка – это подписка, которую клиент может **оформить и оплатить** через интернет, не посещая почтовое отделение.

Начать тестирование



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Вопрос №1

Клиент спрашивает: Могу ли я оформить подписку на газету на родственника, проживающего в другой области? Укажите **НАИБОЛЕЕ** компетентный ответ.

- Да, можете
- Да, можете оформить в любом ОПС
- Нет, не можете.
- Нет, в ОПС не можете. Можно по интернету на сайте Почты России

Продолжить

Совет дня

Подписка на периодические издания. Адресат проживает в другой области

Напоминаем!

1. Клиент **не может** оформить **в ОПС** подписку на родственника, проживающего **в другой области**.
 2. **Необходимо предложить** клиенту оформить подписку в другую область **через Интернет** на сайте Почты России.
- Онлайн подписка** – это подписка, которую клиент может **оформить и оплатить** через интернет, не посещая почтовое отделение.



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Вопрос №10

Вас устраивает качество работ выполняемых инженерами ЦРТ Сервис ?

Да

Нет

Совет дня

Подписка на периодические издания. Адресат проживает в другой области

Напоминаем!

1. Клиент **не может** оформить **в ОПС** подписку на родственника, проживающего **в другой области**.
 2. **Необходимо предложить** клиенту оформить подписку в другую область **через Интернет** на сайте Почты России.
- Онлайн подписка** – это подписка, которую клиент может **оформить и оплатить** через интернет, не посещая почтовое отделение.



Спасибо за предоставленную информацию!

Ещё раз напоминаем правильный ответ на контрольный вопрос:

“Возмещается ли стоимость товара и стоимость доставки при возврате товара, заказанного по Каталогу товаров Почты России, если товар ненадлежащего качества/неисправный?”:

Возмещается и стоимость товара, и стоимость доставки

Нажмите "Завершить", чтобы отправить ваши результаты.

Завершить



Мониторинг Отчет Аналитика Редактирование ОПС Вопросы Советы Фон

< 2016-10-25 > Excel

| Почтамты | Индекс | Кол-во ОПС / сотрудников | Статус | | | |
|---|--------|--------------------------|-------------|--------------|------------|------------|
| | | | Коммерция | Производство | ИТ | КВ |
| УФПС Ханты-Мансийского автономного округа | - | 162/198 | 149 13 36 | 127 35 36 | 157 5 36 | 157 5 36 |
| УФПС Свердловской области | - | 519/842 | 415 104 323 | 418 101 323 | 488 31 323 | 481 38 323 |
| УФПС Курганской области | - | 376/413 | 305 71 37 | 348 28 37 | 371 5 37 | 360 16 37 |
| УФПС Челябинской области | - | 554/624 | 471 83 70 | 507 47 70 | 531 23 70 | 510 44 70 |
| УФПС Ямало-Ненецкого автономного округа | - | 62/66 | 45 17 4 | 42 20 4 | 59 3 4 | 60 2 4 |
| УФПС Тюменской области | - | 331/413 | 300 31 82 | 311 20 82 | 325 6 82 | 318 13 82 |

Контрольный вопрос дня:

Клиент спрашивает: Могу ли я оформить подписку на газету на родственника, проживающего в другой области? Укажите НАИБОЛЕЕ компетентный ответ.

Свободный вопрос дня:

Оцените качество работы сотрудников группы информационных технологий Вашего почтамта.

Тип ответа: Один вариант ответа из списка

Варианты ответа:

- Крайне негативно
- Отрицательно
- Можно быть и лучше
- Хорошо
- Отлично

Панель администратора системы

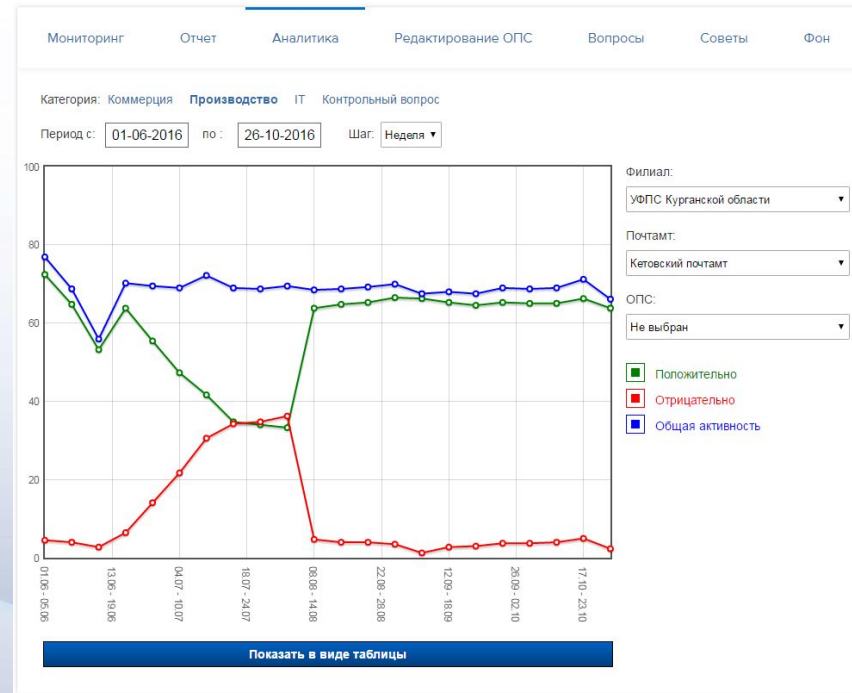
Это основная страница системы, которая позволяет администратору видеть все ответы всех ОПС за текущий день в режиме реального времени, группировка идет по филиалам и почтамтам. Система подсвечивает положительные и отрицательные ответы. Показывает количество сотрудников которые не приняли участие в опросе, так же позволяет выгрузить результаты исследования в файл Excel.

| Почтамты | Индекс | Кол-во ОПС / сотрудников | Статус | | | |
|---|--------|--------------------------|-------------|--------------|------------|------------|
| | | | Коммерция | Производство | ИТ | КВ |
| УФПС Ханты-Мансийского автономного округа | - | 162/198 | 149 13 36 | 127 35 36 | 157 5 36 | 157 5 36 |
| УФПС Свердловской области | - | 519/842 | 415 104 323 | 418 101 323 | 488 31 323 | 481 38 323 |
| УФПС Курганской области | - | 376/413 | 305 71 37 | 348 28 37 | 371 5 37 | 360 16 37 |
| УФПС Челябинской области | - | 554/624 | 471 83 70 | 507 47 70 | 531 23 70 | 510 44 70 |
| УФПС Ямало-Ненецкого автономного округа | - | 62/66 | 45 17 4 | 42 20 4 | 59 3 4 | 60 2 4 |
| УФПС Тюменской области | - | 331/413 | 300 31 82 | 311 20 82 | 325 6 82 | 318 13 82 |
| Тюменский районный почтамт | - | 82/109 | 60 22 27 | 65 17 27 | 79 3 27 | 76 6 27 |
| Ялуторовский почтамт | - | 43/43 | 41 2 0 | 43 0 0 | 43 0 0 | 42 1 0 |
| Тобольский почтамт | - | 51/65 | 48 3 14 | 49 2 14 | 49 2 14 | 49 2 14 |
| Омутинский почтамт | - | 24/29 | 24 0 5 | 24 0 5 | 24 0 5 | 24 0 5 |
| Казанский почтамт | - | 16/27 | 14 2 11 | 16 0 11 | 16 0 11 | 15 1 11 |
| Ишимский почтамт | - | 53/64 | 53 0 11 | 53 0 11 | 53 0 11 | 52 1 11 |
| Заводоуковский почтамт | - | 25/26 | 23 2 11 | 24 1 11 | 24 1 11 | 25 0 11 |
| Голышмановский почтамт | - | 37/40 | 37 0 3 | 37 0 3 | 37 0 3 | 35 2 3 |

Мониторинг Отчет **Аналитика** Редактирование ОПС Вопросы Советы Фон

Рейтинг всех филиалов Рейтинг почтамтов Рейтинг ОПС Период: **Рейтинг за неделю**

| # | Подразделение | Коммерция | Производство | IT | КВ | Вовлеченность | Подробнее |
|---|---|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|-----------|
| 1 | УФПС Ямало-Ненецкого автономного округа | 56.75 / 0.91 | 50.43 / 1.3 | 73.53 / 0.16 | 71.85 / 1.29 | 76.15 / -2.42 | Подробнее |
| 2 | УФПС Ханты-Мансийского автономного округа | 68.18 / 3.75 | 55.72 / 0.96 | 72.06 / 5.97 | 72.89 / 7.24 | 75.59 / 6.47 | Подробнее |
| 3 | УФПС Челябинской области | 60.95 / 1.38 | 65.86 / 0.71 | 69.02 / 0.5 | 66.67 / 3.89 | 71.96 / 0.76 | Подробнее |
| 4 | УФПС Курганской области | 55.13 / 1.24 | 61.02 / -0.14 | 66.58 / 0.38 | 65.05 / 3.38 | 67.31 / 0.52 | Подробнее |
| 5 | УФПС Тюменской области | 56.76 / 2.65 | 58.7 / 2.73 | 61.6 / 3.8 | 58.95 / 5.18 | 62.73 / 4.21 | Подробнее |
| 6 | УФПС Свердловской области | 42.12 / 3.29 | 42.36 / 2.96 | 48.46 / 3.48 | 48.33 / 4.46 | 52.38 / 3.41 | Подробнее |



Аналитический блок администратора позволяет работать с рейтингами филиалов, почтамтов и отделений связи. Возможен анализ данных за год квартал месяц и неделю. Блок графики даёт возможность анализировать изменения в динамике до уровня каждого отделения, за любой промежуток времени работы системы с шагом день, неделя, месяц.



Дмитрий Киселев,
директор макрорегиона Урал
ФГУП «Почта России»

Изменения, которые происходят сегодня на почте, затрагивают буквально все наши подразделения, участки и специальности. Мы делаем почтовый сервис лучше – быстрее и надежнее, а обслуживание – проще и доброжелательнее. Клиенты это замечают и благодарят. Это и есть главная цель наших преобразований - то, ради чего каждый из нас отдает работе частичку своей души.



Мы любим свое дело!



Приверженность:

- Чувствуем сопричастность;
- Проявляем самоотверженность;
- Честны перед работодателем.

Стремление улучшать:

- Принимаем новое;
- Иницилируем улучшения.



Мы профессиональны!



Понимание бизнеса:

- Знаем почтовую специфику;
- Понимаем свои и смежные рабочие процессы;
- Компетентны;
- Нацелены на эффективность.

Ответственность за результат:

- Самостоятельны;
- Решаем проблемы;
- Работаем качественно;
- Принимаем на себя ответственность.



Мы открыты людям!



Работа в команде:

- Работаем на общие цели;
- Налаживаем межфункциональные связи;
- Оказываем помощь клиентам.

Заинтересованность в клиентах:

- Понимаем ценность клиента для бизнеса;
- Клиентоориентированы;
- Предлагаем решения.

Позитивное общение:

- Открыты общению;
- Ценим отношения.



Соблюдай стандарты клиентского сервиса!

ВНЕШНИЙ ВИД ОПЕРАТОРА



ЗАПРЕЩАЕТСЯ:



джинсы



кофточки на бретельках, открывающие плечи



блузки с яркими, цветочными принтом



объемные украшения

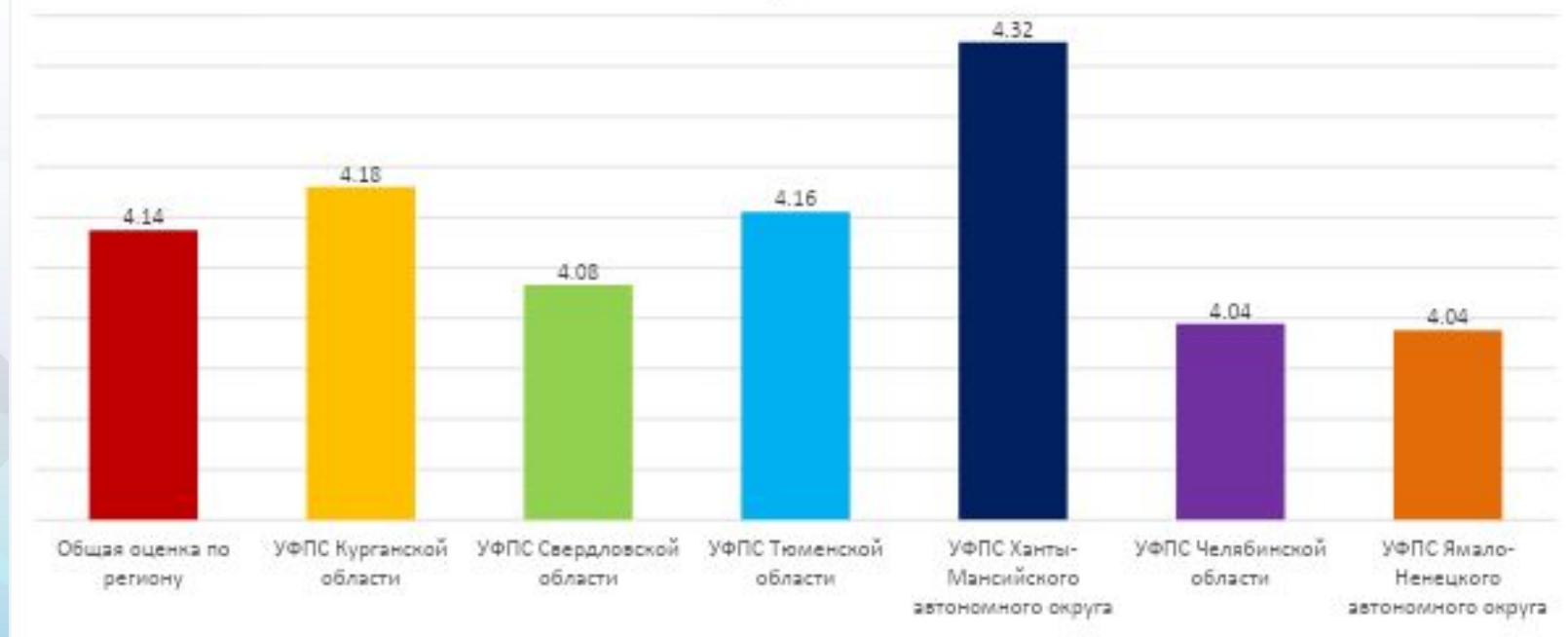
ОБЯЗАТЕЛЬНО:

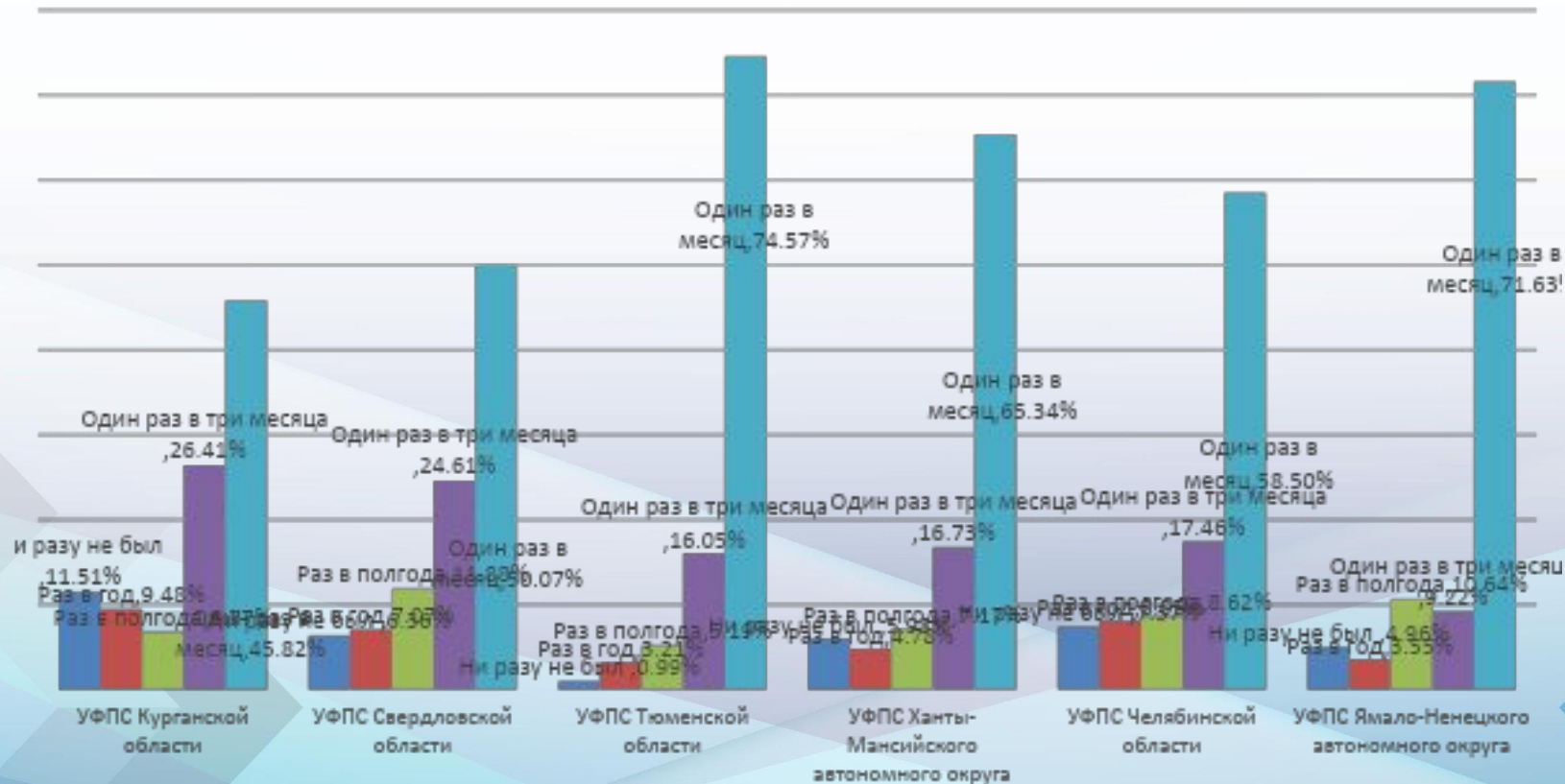


наличие бейджа



доброжелательность, приветливость

Customer Satisfaction Index (CSI) - Индекс удовлетворённости пользователей
октябрь 2016





- ✓ Набор PHP скриптов
- ✓ Дамп базы MySQL
- ✓ Набор мотивирующих изображений
- ✓ Инструкция пользователя
- ✓ Программа блокировки



✓ Спасибо за внимание!

6084 пользователя системы

Тексты вопросов в этот день:

- Вопрос №1: Исправно ли печатное оборудование для оказания копировально-множительных услуг?
- Вопрос №2: Есть ли бумага для оказания копировально-множительных услуг?
- Вопрос №3: Заправлены ли картриджи для оказания копировально-множительных услуг?
- Вопрос №4: Размещены ли плакаты, информирующие о возможности сделать копию в отделении связи?
- Вопрос №5: Отделение полностью укомплектовано штатом (в отпуске, на больничном не в счет)?
- Вопрос №6: Бланы, эксплуатационные материалы для Вашей работы в достаточном количестве?
- Вопрос №7: Форма Вашей одежды соответствует утвержденному стилю, безд приколк к одежде?
- Вопрос №8: В отделении проведена уборка, в клиентском зале чисто?
- Вопрос №9: Вас устраивает качество ИТ поддержки группы ИТ Вашего почтамта?

Затраты на разработку 630 т. рублей

Вопрос №10: Вас устраивает качество поставленных Вам картриджей?

| ФИЛИАЛ | ПОЧТАМТ | ИНДЕКС ОПС | АДРЕС ОПС | СОТРУДИК | Вопрос 1 | Вопрос 2 | Вопрос 3 | Вопрос 4 | Вопрос 5 | Вопрос 6 | Вопрос 7 | Вопрос 8 | Вопрос 9 | Вопрос 10 |
|----------------------|--------------------------|------------|---------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| УФПС Томской области | | | | | | | | | | | | | | |
| | Томский районный почтамт | 625000 | г. Томь, ул. Республики, дом 56 | Начальник ОПС | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| | Томский районный почтамт | 625000 | г. Томь, ул. Республики, дом 56 | Научникова Дана Дельдамитовна - 625000014 (Оператор 1 класса) | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| | Томский районный почтамт | 625000 | г. Томь, ул. Республики, дом 56 | Руднева Ольга Егоровна - 625000018 (Оператор 1 класса) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Томский районный почтамт | 625000 | г. Томь, ул. Республики, дом 56 | Саргисн Нэллы Фруновна - 625000020 (Оператор 2 класса) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Томский районный почтамт | 625000 | г. Томь, ул. Республики, дом 56 | Сайтова Надежда Александровна - 625000019 (Оператор 1 класса) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Томский районный почтамт | 625000 | г. Томь, ул. Республики, дом 56 | Столбова Людмила Сергеевна - 625000021 (Оператор 1 класса) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Томский районный почтамт | 625000 | г. Томь, ул. Республики, дом 56 | Субботина Надежда Александровна - 625000022 (Оператор 1 класса) | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| | Томский районный почтамт | 625000 | г. Томь, ул. Республики, дом 56 | Пальникова Наталья Владимировна - 625000015 (Оператор 2 класса) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Томский районный почтамт | 625000 | г. Томь, ул. Республики, дом 56 | Парфенова Вероника Валерьевна - 625000016 (Оператор 2 класса) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Томский районный почтамт | 625000 | г. Томь, ул. Республики, дом 56 | Полоникова Светлана Юрьевна - 625000025 (заместитель начальника ОПС) | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| | Томский районный почтамт | 625000 | г. Томь, ул. Республики, дом 56 | Прохина Нина Михайловна - 625000012 (Оператор 1 класса) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Томский районный почтамт | 625000 | г. Томь, ул. Республики, дом 56 | Торопыгина Наталья Ивановна - 625000023 (Оператор 1 класса) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Томский районный почтамт | 625000 | г. Томь, ул. Республики, дом 56 | Цареградцева Татьяна Сергеевна - 625000024 (Оператор 1 класса) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

Стоимость владения 1500 рублей в месяц

Мониторинг Отчет Аналитика Редактирование ОПС Вопросы Советы Фон

| Подразделения | 2015 | Январь | Февраль | Март | Апрель | Май | Июнь | Июль | Август | Сентябрь | Октябрь | Ноябрь | Декабрь | 2016 |
|--------------------|------|--------|---------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Коммерция | 8.39 | 0 | 0 | 80.62 | 80.48 | 82.89 | 84.06 | 81.29 | 84.64 | 84.97 | 84.4 | 0 | 0 | 66.34 |
| Производство | 8.09 | 0 | 0 | 88.56 | 87.84 | 90.04 | 88.82 | 76.13 | 85.03 | 88.48 | 88.22 | 0 | 0 | 69.31 |
| ИТ | 9.42 | 0 | 0 | 91 | 90.89 | 93.38 | 93.42 | 92.51 | 94.37 | 94.24 | 93.67 | 0 | 0 | 74.35 |
| Контрольный вопрос | 6.56 | 0 | 0 | 81.11 | 83.25 | 95.47 | 95.18 | 87.03 | 94.49 | 90.82 | 94.89 | 0 | 0 | 72.22 |
| Активность | 0.27 | 0 | 0 | 11.55 | 66.45 | 60.87 | 64.66 | 62.88 | 63.37 | 63.56 | 70.96 | 0 | 0 | 46.43 |

~5.000.000 ответов в базе данных

2558 отделений почтовой связи

Добро пожаловать,
Администратор Тест



Выйти

Мониторинг Отчет Редактирование ОПС Вопросы Советы Фон главной

2016-03-12

Excel

Выгрузить данные за эту дату в документ xls

| Подразделения | Индекс | Кол во ОПС / сотрудников | Коммерция | Производство | ИТ | КВ |
|---|--------|--------------------------|-----------|--------------|---------|---------|
| УФПС Ханты-Мансийского автономного округа | - | 0/196 | 0 0 196 | 0 0 196 | 0 0 196 | 0 0 196 |
| УФПС Свердловской области | - | 8/944 | 6 2 936 | 5 3 936 | 6 2 936 | 8 0 936 |
| УФПС Курганской области | - | 0/498 | 0 0 498 | 0 0 498 | 0 0 498 | 0 0 498 |
| УФПС Челябинской области | - | 0/624 | 0 0 624 | 0 0 624 | 0 0 624 | 0 0 624 |
| УФПС Ямало-Ненецкого автономного округа | - | 0/92 | 0 0 92 | 0 0 92 | 0 0 92 | 0 0 92 |
| УФПС Томской области | - | 7/466 | 7 0 459 | 7 0 459 | 7 0 459 | 7 0 459 |

Контрольный вопрос дня:

При каком количестве клиентов в очереди оператор должен предложить дополнительные услуги?

Интеллектуальная программа старта опроса



Доброе утро!

Загружается программа опроса. Это может занять несколько минут.

Загрузка операционной системы