

БЛОК  
ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ



## Доброе утро 3.0

Дмитрий Медведев

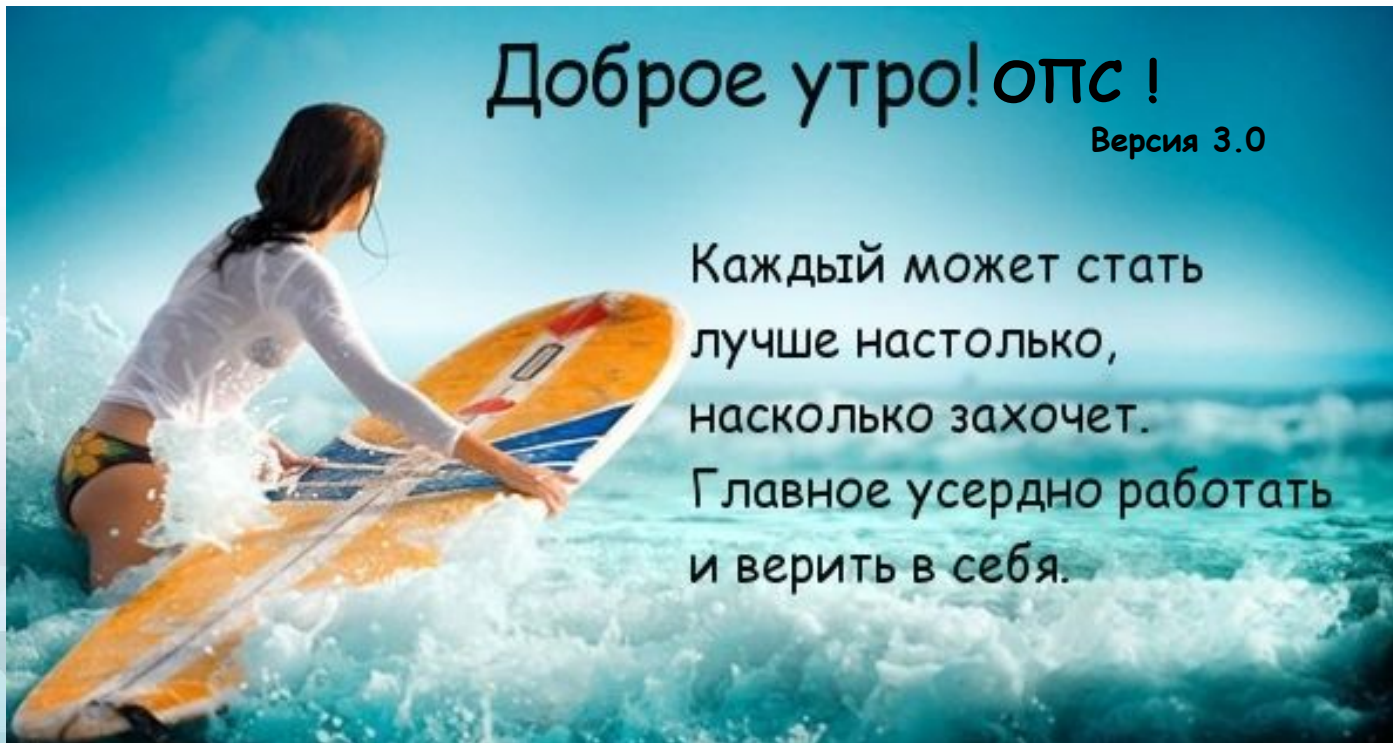
Почта доставляет.



# 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 штампея) 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

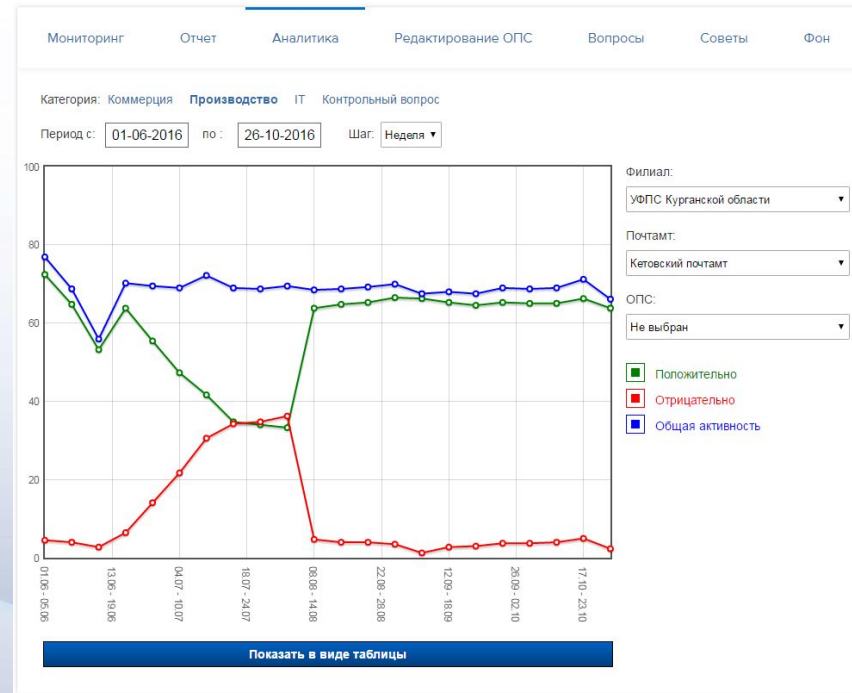
Это основная страница системы, которая позволяет администратору видеть все ответы всех ОПС за текущий день в режиме реального времени, группировка идет по филиалам и почтамтам. Система подсвечивает положительные и отрицательные ответы. Показывает количество сотрудников которые не приняли участие в опросе,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



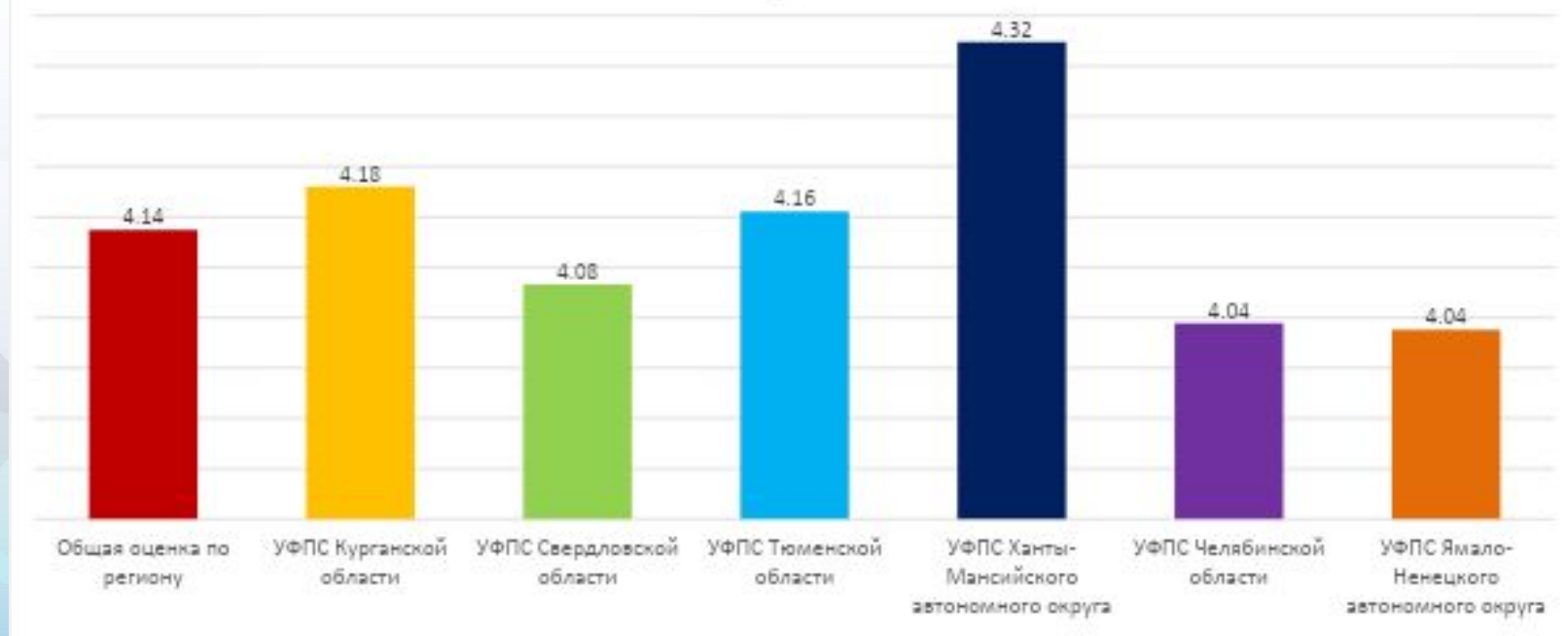
наличие бейджа

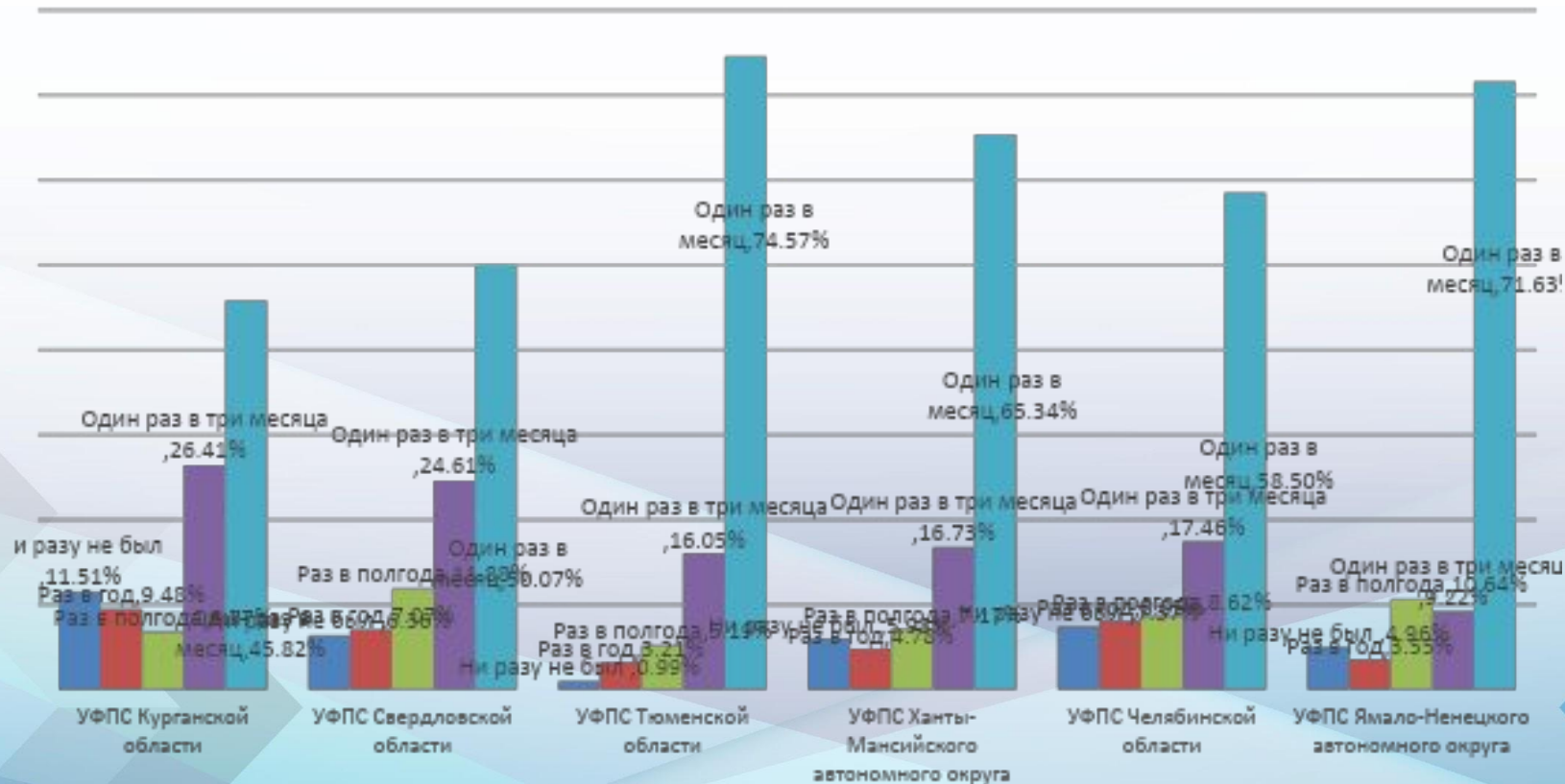


доброжелательность, приветливость



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 прикол 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 Тюменской области														
	Тюменский районный почтамт	625000	г. Тюмень, ул. Республики, дом 56	Начальник ОПС	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да
	Тюменский районный почтамт	625000	г. Тюмень, ул. Республики, дом 56	Научникова Дана Дельдамитовна - 625000014 (Оператор 1 класса)	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да
	Тюменский районный почтамт	625000	г. Тюмень, ул. Республики, дом 56	Руднева Ольга Егоровна - 625000018 (Оператор 1 класса)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Тюменский районный почтамт	625000	г. Тюмень, ул. Республики, дом 56	Саргын Нэлли Фруновна - 625000020 (Оператор 2 класса)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Тюменский районный почтамт	625000	г. Тюмень, ул. Республики, дом 56	Сайтова Надежда Александровна - 625000019 (Оператор 1 класса)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Тюменский районный почтамт	625000	г. Тюмень, ул. Республики, дом 56	Слобова Людмила Сергеевна - 625000021 (Оператор 1 класса)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Тюменский районный почтамт	625000	г. Тюмень, ул. Республики, дом 56	Субботина Надежда Александровна - 625000022 (Оператор 1 класса)	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да
	Тюменский районный почтамт	625000	г. Тюмень, ул. Республики, дом 56	Пальникова Наталья Владимировна - 625000015 (Оператор 2 класса)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Тюменский районный почтамт	625000	г. Тюмень, ул. Республики, дом 56	Парфенова Вероника Валерьевна - 625000016 (Оператор 2 класса)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Тюменский районный почтамт	625000	г. Тюмень, ул. Республики, дом 56	Полоникова Светлана Юрьевна - 625000025 (заместитель начальника ОПС)	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да
	Тюменский районный почтамт	625000	г. Тюмень, ул. Республики, дом 56	Прохина Нина Михайловна - 625000012 (Оператор 1 класса)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Тюменский районный почтамт	625000	г. Тюмень, ул. Республики, дом 56	Торопыгина Наталья Ивановна - 625000023 (Оператор 1 класса)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Тюменский районный почтамт	625000	г. Тюмень, 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	10 0 196	0 0 196	10 0 196	0 0 196
УФПС Свердловской области	-	8/944	16 2 936	5 3 936	16 2 936	8 0 936
УФПС Курганской области	-	0/498	10 0 498	0 0 498	10 0 498	0 0 498
УФПС Челябинской области	-	0/624	10 10 624	0 0 624	10 10 624	0 0 624
УФПС Ямало-Ненецкого автономного округа	-	0/92	10 0 92	0 0 92	10 0 92	0 0 92
УФПС Тюменской области	-	7/466	17 0 459	7 0 459	17 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