

# Отдел клиентского сервиса (Customer service)

ЗАДАЧ  
И



СТРУКТУ  
РА



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ  
ФУНКЦИОНАЛА

# Задачи

- Обработка заказов, получаемых от клиентов по различным каналам (телефон, почта, прайс, электронно, КПК) и передача их на склад
- Диспетчирование поступающих звонков клиентов и консультации
- Контроль внутреннего и внешнего документооборота
- Поддержание базы сертификатов
- Работа с возражениями (претензиями) клиентов и контроль их прохождения
- Диспетчеризация исполнения заказов клиентов
- Формирование системы мониторинга и анализа работы с клиентами
- Выявление и устранение проблемных мест в качестве сервиса компании на основе статистических данных
- Реализация мероприятий по улучшению бизнес-процессов компании, нацеленных на повышение уровня удовлетворенности клиентов и качества транспортной и складской логистики

# Существующая структура

**Коммерческий директор**

**Руководитель департамента розницы**

**Операторы (7 чел.)**

Функционал кратко:

- Прием заказов от клиентов
- Ввод заказов по реестрам от внутренних подразделений
- Формирование и рассылка документов клиентам

**Управляющий**

**Руководитель складского комплекса**

**Руководитель Диспетчерского отдела**

**Оператор (2 чел)**

Функционал кратко:

- 1 чел аксапта (приемка)
- 1 чел 1С (отгрузка)
- 1 чел - оба функционала (подмена) + ошибки КС
- Работа с документами в 1с и в Аксапте (выставление заданий, печать док-тов, закрытие ордеров и т.п.)
- Анализ ошибок, выявленных на КС
- Ведение табеля

**Руководитель отдела претензий и контроля документации**

**Менеджер по документообороту (2 чел)**

Функционал кратко:

- Обработка первичных документов и их регистрация
- Фиксация претензии
- Контроль документооборота

**Менеджер по претензионной работе (2 чел)**

Функционал кратко:

- Обработка и анализ претензий
- Ведение таблицы претензий

**Руководитель транспортной логистики**

Функционал кратко:

- Организация своевременной доставки и качественной передачи заказов клиентам

# Структура отдела клиентского сервиса (Customer service)

Директор по сервису и складской логистике

Заместитель по операционной деятельности

Менеджер клиентского сервиса (4 чел)

- Функционал кратко:
- Прием заказов от клиентов
  - Ввод заказов по реестрам от внутренних подразделений
  - Формирование и рассылка документов клиентам
  - Обработка первичных документов и их регистрация
  - Фиксация претензии
  - Контроль документооборота

Менеджер по рекламационной работе (2 чел)

- Функционал кратко:
- Обработка и анализ претензий клиентов
  - Ведение таблицы претензий

Руководитель отдела внутреннего аудита склада

Менеджер по управлению складскими запасами (2 чел, с мая 1 чел)

- Функционал кратко:
- Проверка по вычеркам
  - Прием возвратов от водителей
  - Проверка товара по срокам годности
  - Анализ ошибок выявленных на КС
  - Ведение таблицы претензий во внутренним ошибкам склада

Руководитель складского комплекса

Руководитель отдела СОХ клиентов менеджер (1 чел)

Оператор (1 чел)

Карщик (1 чел)

Подсобные рабочие (4 чел)

Диспетчер

Оператор диспетчерский (1 чел)

- Функционал кратко:
- Обработка первичных документов и их регистрация
  - Фиксация претензии
  - Контроль документооборота

Технолог

Начальники смен (2 чел)

Бригадиры (3 чел)

Руководитель РЦ

Операторы, Сборщики, Комплектовщики, Контролеры, Водители техники, Подсобные рабочие; Контролеры КС

# Распределение функционала

## (Директор по сервису и складской логистике)

### Основные направления работы и зоны ответственности:

- Планирование логистических потоков, качества сборки, отгрузки, доставки товара до клиента.
- Оптимизация логистических затрат, сокращение издержек (введение стандарта 2%).
- Анализ узких мест, доработка бизнес-процессов, постановка задач на доработку модулей логистики: склад,, сервис, транспорт.
- Разработка, внедрение и контроль общей системы отчетности по логистическим и сервисным затратам; создание количественных показателей работы направления (KPI, нормирование).
- Обеспечение рационального использования ресурсов (оборотность склада 30 дней).
- Организация эффективного взаимодействия со смежными подразделениями (закупки, транспорт, продажи и пр.)
- Контроль и распределение задач в рамках модуля «Клиентский сервис».
- Контроль внутреннего и внешнего движения документов.
- Наполнение нормативной базы (сертификаты), при взаимодействии с отделом закупок.
- Непрерывное внесение и продвижение предложений по улучшению качества сопровождения клиентов.
- Внесение изменений в общую логистическую и сервисную стратегию Компании.

# Распределение функционала (заместитель руководителя)

**Медведев А.**

## **Основные направления работы и зоны ответственности:**

- Координация (распределение) задач между сотрудниками отдела
- Обеспечение оперативности и качества обработки полученных заказов от клиентов, и своевременности их передачи на склад
- Взаимодействие с диспетчером склада по оперативным вопросам состояния заказа клиента
- Обеспечение надлежащей регистрации, обработки и контроля поступления первичной документации от клиентов в бухгалтерию
- Контроль документооборота внешнего (поступления документов от клиента) и внутреннего (передача в бухгалтерию)
- Соблюдение установленных сроков рассмотрения рекламаций (в течение 3-5 дней с момента поступления, если иное не предусмотрено договором с клиентом)
- Взаимодействие с клиентами по вопросам рекламаций (недовозов, брака, просроченного товара и т.п.).
- Обеспечение формирования качественной доказательной базы обоснования результатов расследования претензии и сделанных выводов (для передачи клиенту и/или в СБ)
- Выявление причин ненадлежащего исполнения обязательств ГК Юрвес (и установление виновных лиц)
- Обобщение результатов рассмотрения рекламаций и предоставление статистики руководству (
- Формирование выводов и предложений по улучшению складских процессов, повышению качества сборки и уровня удовлетворенности клиентов.

# Распределение функционала ( Менеджер клиентского сервиса )

- Обработка сертификатов и внесение их в базу данных + внесение информации в 1С (привязка к товару)
- Заведение карточки нового клиента в 1С / изменение карточки (например, смена р\с)
- Заведение нового договора для клиента в 1С
- Обработка заказов с КПК , с Прайса, по телефону от клиента, от Юнэкт (переводные временно), с портала Юнэкт
- Проверка ДЗ клиента, поступивших ДС по неразнесённой бухгалтерией выписке
- Согласование заказа с клиентом (не со всеми требуется). Высылается клиенту и ждем подтверждения. Вносим исправления при необходимости.
- Выставление заказа на склад
- Формирование прайс-листов для ТП и отправка по почте (по запросу ТП)
- Оформление документов на самовывоз
- Формирование документов для клиента (по реестру) и рассылка на почту (в день отгрузки клиента по собранным заказам)
- Формирование накладных по реестру (на Лореаль, Шварц , ХАЙДЖИН )
- Обработка первичных документов и их регистрация
- Фиксация и отслеживание движения рекламаций

# Распределение функционала

## (Менеджер по рекламационной работе)

- Обработка и анализ зарегистрированных рекламаций, установление виновных лиц, регистрация результата рассмотрения в таблице рекламаций
- Формирование доказательной базы для случаев возражения на рекламацию клиента (для отправки клиенту)
- Анализ видеоматериалов камер наблюдения
- Снятие остатков по 1с и Аксапте
- Инвентаризация ячеек хранения (в ходе анализа рекламаций)
- Работа с полными возвратами (проверка комплектности и контроль разбора и внесения в базу)



# Распределение функционала (Диспетчер, как сейчас)

Кирюшин А.

- **Взаимодействие с подразделениями (постоянно):**
  - (с КАМами , выяснение причин минусовых остатков, организация контроля по отдельным товарам, этикетки переклеить , формирование фото и др. оперативные вопросы)
  - С Крюковой по транзитам (разделение на документы, проведение документов нужным числом, др. оперативные вопросы)
  - Открытие строк для отгрузки на склад (по запросу)
- **Сбор данных для расчета зарплаты склада и формирование ведомости ЗП**
  - Формирование табеля учета рабочего времени по подразделениям: Скаковая, РЦ, Администрация, за расчетный месяц. В случае расхождения, корректировка данных по первоисточникам: Табель ЧОПа и СКУД.
  - расчет отпусков, удержаний, штрафов и внесение с ведомость
  - Сбор данных из Аксапты (1С) для расчета выработки сдельщиков
- **Взаимодействие с Аутстафингвой компанией (постоянно, ежедневно по 3-4 запроса)**
  - предоставление табеля по иностранцам
  - Проверка и подтверждение начислений и выплат (в связи с увольнением, приемом, отпуском, окончанием патента и в др случаях, когда требуется подтверждение расчета начислений). В зависимости от того заработал сотрудник сумму или нет подтверждаем сумму или нет. Алексей проверяет.
  - Контроль устранения задолженностей иностранцев по документам (патент, свидетельство и др.)
  - Подготовка и предоставление отчетов (Актов) по закрытию оказанных услуг (ежемесячно)
- **Проведение ряда операций в базе 1С (по мере необходимости, но по сути каждый день)**
  - возврат от клиентов (возврат Поставщику) – такие операции делаются только в 1С, в Аксапте нет
  - Полный возврат (не уехал товар)
  - Оформление комплектаций/разукомплектаций (нет такой операции в аксапте)
  - Оформление транзитной схемы (все должно оформиться и выйти в ноль по документам)
  - Регистрация и отслеживание своевременной пометки на удаление виртуальных приходов (для обеспечения возможности сборки без каких-то позиций, приходящих позже)
  - Организация закрытия (проведения) в 1С расходных и приходных ордеров и проверка корректности структуры подчиненности документов
- **Анализ причин некорректных (отрицательных) остатков в базе 1С по складам (Скаковая, Бонус скаковая, Табер, Транзит, Кросс-докинг, Излишки скаковая) (по факту обнаружения и в конце месяца обязательно контроль)**
- **Контроль обеспеченности склада расходными материалами и поиск поставщиков коробов, паллетной пленки, бечевки для связки тюков макулатуры и пленки. Заказ материалов и поддержание договорных отношений с поставщиками.**
- **Обучение операторов (1С, закрытие ордеров, печать документов)**
- **Взаимодействие с ИТ отделом по ТЗ и доработкам для склада по 1С**

# Распределение функционала (Диспетчер, предлагается убрать)

Кирюшин А.

## •Сбор данных для расчета зарплаты склада и формирование ведомости ЗП

- Формирование табеля учета рабочего времени по подразделениям: Скаковая, РЦ, Администрация, за расчетный месяц. В случае расхождения, корректировка данных по первоисточникам: Табель ЧОПа и СКУД.
- расчет отпусков, удержаний, штрафов и внесение с ведомость
- Сбор данных из Аксапты (1С) для расчета выработки сдельщиков

## - Взаимодействие с Аутстафинговой компанией (постоянно, ежедневно по 3-4 запроса)

- предоставление табеля по иностранцам
- Проверка и подтверждение начислений и выплат (в связи с увольнением, приемом, отпуском, окончанием патента и в др случаях, когда требуется подтверждение расчета начислений). В зависимости от того заработал сотрудник сумму или нет подтверждаем сумму или нет. Алексей проверяет.
- Контроль устранения задолженностей иностранцев по документам (патент, свидетельство и др.)
- Подготовка и предоставление отчетов (Акт) по закрытию оказанных услуг (ежемесячно)

## Возможные сложности

Проверку фактически заработанных денег на момент запроса ( по сдельщикам в особенности) все равно вынужден будет делать кто-то (Кирюшин или еще кто-то)

# Распределение функционала (добавить)

•определение порядка поступления заказов (по согласованию с Медведевым)

•сбор статистических данных по складу (вместо Авдеевой)

•Координация работы сотрудников для исполнения заказов Юрвес и СОХ (в отдельном складе, который строим)

•Мониторинг движения заказа по складу (визуализация силами ИТ)

•Взаимодействие «на короткой ноге» с операторами Клиентского сервиса (по возникающим вопросам по заказам клиентов) – т.е. быть входной точкой (полноценным диспетчерским отделом) склада по всем вопросам (сейчас менеджеры звонят всем на складе от Мелькоянца, до Хуторяна)

# Распределение функционала (оператор диспетчерской)

## • **Полный функционал в отдельном файле (прилагается)**

- 1. Ведение табеля рабочего времени работников склада Скаковая и РЦ (взаимодействие по табелю с ЧОО, с Аутстаффинговой компанией)
- 2. Взаимодействие с внешними подразделениями по вопросам приема, обработки и отгрузки заказов^
- Обработка заказов ВО Schwarzkopf Москва и МО. (Ежемесячно около 300 шт.)
- По заказам на самовывоз, заполнение реквизитов в реализации, заполнение реестра документов на самовывоз, передача документов в бухгалтерию.
- Передача возвратных документов персонально по отделам.
- 3. Выполнение операторских функций:
  - Внесение изменений в расходные ордера и их проведение
  - Печать листов сборки в 1С
  - Печать бланков отгрузки и др. документов.
  - Печать этикеток для маркировки коробов заказов
  - Распечатка штрих-кодов для работы склада
- 4. Формирование и заполнение файлов отчетности по складу

# Входная информация

	Список выходящей информации по отделу	Регулярность	Тип обработки автомат /ручной	Комментарий
1	Первичные документы от водителей	ежед.	ручной	
2	Первичные документы от ТК	ежед.	ручной	
3	Документы по EDI от клиентов (Табер)	1 раз в неделю	ручной	
4	Обработка СБ бланка на разбор заказа (полный возврат)	по факту получения от СБ	ручной	
5	Подготовка документов для ТК (Кораблик)	еженедельно	ручной	
6	Реестр долгов по документам от водителей	ежед.	ручной	
7	Документы возврата (претензий от клиентов) в базе 1С	ежед.	ручной	
8	Сертификат (в бумажном или электронном виде)	по факту получения от закупок	ручной	
9	Карточка клиента в бумажном варианте	по факту обращения	ручной	
10	Заявка на изменение договора	по факту обращения	ручной	
11	Реестр рассылки документов клиентам (на подтверждение заказа)	ежед.	ручной	в автоматическом режиме
12	Реестр рассылки документов клиентам (по окончании сборки заказа)	ежед.	ручной	в автоматическом режиме
13	Документы Юнэкт (портал). Заказы	пока не реализовано		
14	Документы Юнэкт (переводные заказы)	ежед.	автомат	увод на автоматическую обработку
15	Заказ клиента с КПК (от ТП)	ежед.	автомат	
16	Заказ клиента на бумажном прайсе	по факту получения	ручной	4 клиента
17	Заказ клиента в формате Excel	ежед.	автомат	
18	заказ клиента по телефону	ежед.	ручной	36 клиентов (отмена с 1 марта)
19	заказ клиента в произвольном формате	ежед.	ручной	было 19, сейчас меньше
20	СлЗ на возврат	по факту обращения	ручной	
21	Реестр для формирования накладных по Лореалю	ежемесячно	ручной	
22	Реестр для формирования накладных по Шварцу	ежемесячно	ручной	
23	Реестр для формирования накладных по ХАЙДЖИН КИНЕТИКС	ежемесячно	ручной	
24	Реестр формирования накладных по Арнесту	ежемесячно	ручной	
25	Заявка на прайс-лист для Клиента	по факту обращения	ручной	
26	Заявка на оформление бонусных накладных	по факту обращения	ручной	

# Выходная информация

	Список выходящей информации по отделу	Переодичность составления	Тип составления : автомат /ручной	Получатель
1	Решение по претензиям от клиентов	ежед.	ручной	клиент и ведущий менеджер
2	Статистическая отчётность по анализу претезий	еженедельно ( пятница )	ручной	Руководство компании
3	Отчёт по остаткам склада Транзит , Кросс-докинг	ежемесячно ( до 5 числа )	автомат /ручной	Руководство компании
4	Отчет по не сданным документам от водителей	еженедельно (понедельник )	автомат /ручной	Логистика
5	Отчёт по отсутствующим документам в бухгалтерии	ежемесячно ( до 9 числа )	автомат /ручной	Руководство компании , руков. Отделов
6	Реестр сданных водителями документов для бугалтерии	ежед.	автомат /ручной	Бухгалтерия
7	Выставление заказа на склад	ежед.	автомат /ручной	Склад
8	Формирование пакета документов для отправки клиенту	по необходимости	автомат /ручной	53 клиента
9	Формирование прайса для ТП	по запросу	автомат /ручной	ТП
10	Согласование с клиентом	по необходимости	автомат /ручной	13 клиентов
11	Подтверждение реестра по Шварцу	1 раз в месяц	ручной	Логистика , Боронтов , Склад
12	Подтверждение реестра по Хайджин	1 раз в месяц	ручной	Логистика , Боронтов , Склад
13	Формирование ДЗ по клиенту для ТП	по запросу	автомат /ручной	ТП
14	Таблица претензий	ежед.	ручной	Склад, СБ
15	Подготовка документов для Кораблик-Р	еженедельно	ручной	Водители
16	Подготовка документов для водителей (не распечанных ночной сменой или перенесенных с другой даты). Водитель видит по плану развоза что нет документов	еженедельно	ручной	Водители
17	Сертификат в электронной базе	по запросу	ручной	Закупки
18	Карточка клиента в базе 1С	по запросу	ручной	ТП
19	Новый (измененный) договор в базе 1С	по запросу	ручной	ТП
20	Сформированный пакет документов отгрузки (повторный)	по запросу	ручной	