



# Информированность сотрудников

Апрель 2019



# В рамках стратегического проекта «Развитие сети»

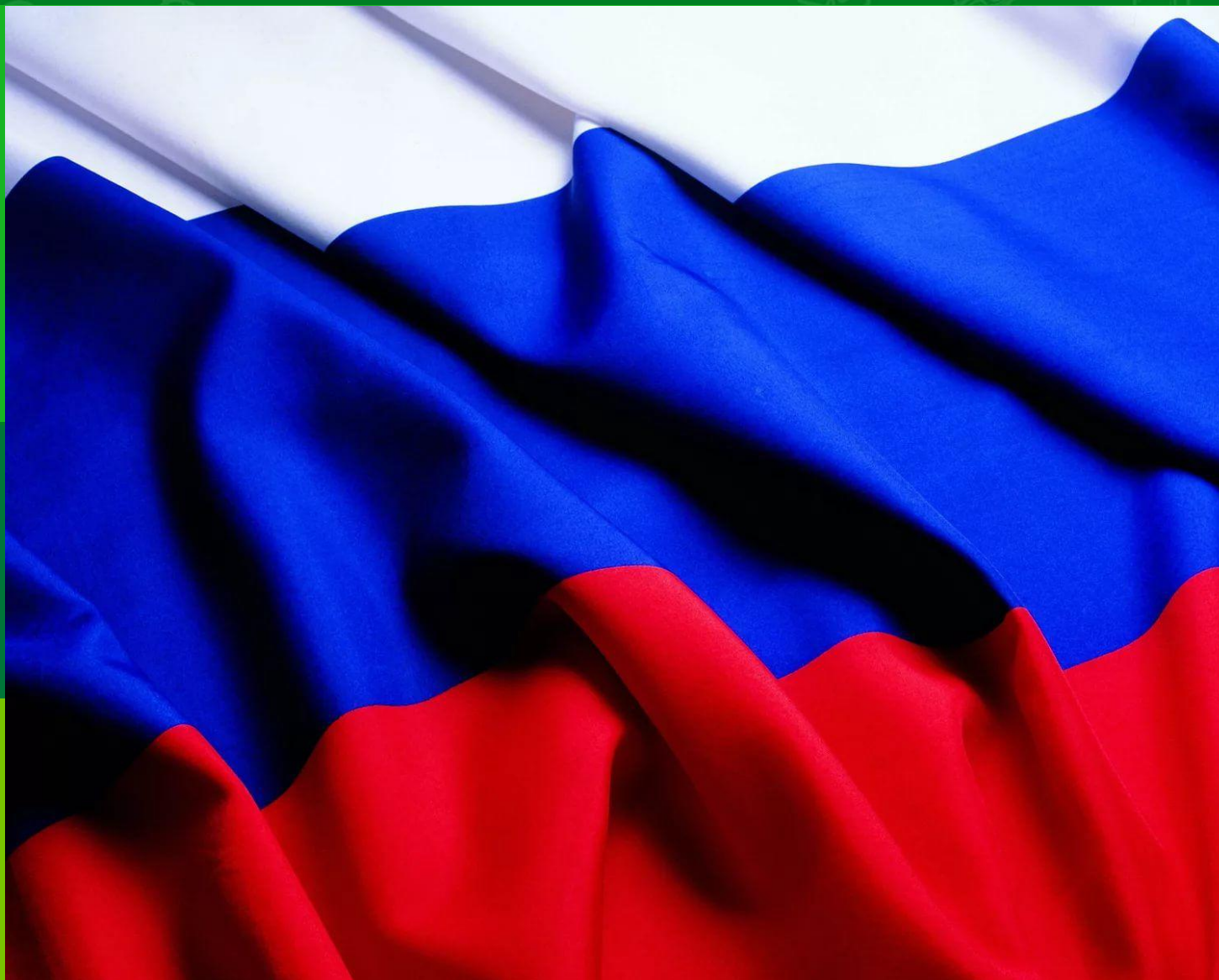
В апреле  
2019 года  
В России



Открыто  
45 офисов



Закрыто  
3 офиса



В рамках стратегического проекта  
«Развитие сети»

По итогу  
4 месяцев 2019



Открыто всего  
158 офисов

130 офисов в РФ, 2 в Киргизии,  
16 в Китае, 4 в Казахстане,  
1 в Литве, 3 в Белоруссии,  
2 в Узбекистане



Закрывается  
9 офисов



# Serviceman&Servicewoman-2019

## Конкурс на самого клиентоориентированного сотрудника компании



Старт конкурса: 01.04.2019



Участники: все сотрудники компании!



Приз: незабываемое путешествие!



### Номинации:

1. «Serviceman&Servicewoman по голосованию Клиентов»
2. «Serviceman&Servicewoman по оценке Клиента»
3. «Serviceman&Servicewoman. Моя История»

Мы приняли участие более чем в 25 крупных мероприятиях, где стали партнером события и выступили с докладами.

Свои стенды представляли:

- в Москве
- в Екатеринбурге
- в Барнауле
- в Санкт-Петербурге
- в Новосибирске,
- в Ростове

и в других городах



В социальных медиа  
провели Giveaway  
и увеличили  
количество  
подписчиков  
до 17 000

Провели  
фотосессию и стали  
использовать  
больше  
НАТИВНЫХ  
фотографий



# Количество посетителей на сайте

	<b>Апрель 2019</b>
Посетители, млн	<b>3,27</b>
Визиты, млн	<b>8,38</b>

Сравнение с аналогичным периодом прошлого года:

	<b>Апрель 2018</b>
Посетители, млн	<b>2,12</b>
Визиты, млн	<b>5,3</b>

# ЭК5 и общие доработки

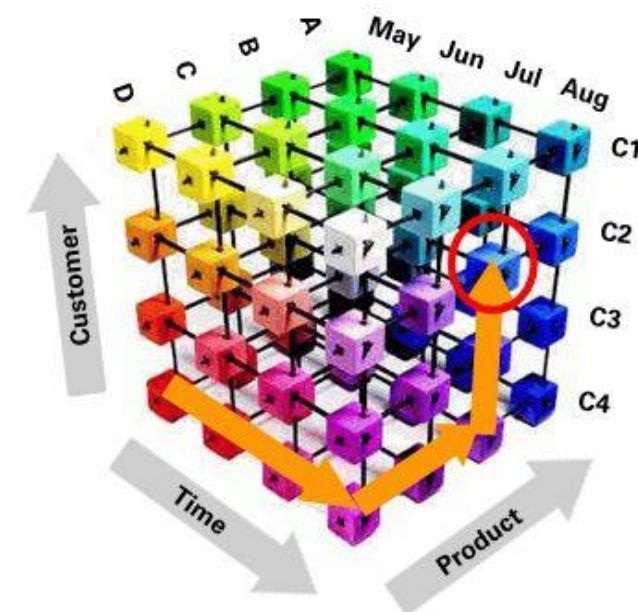


## Заказ

1. В Журнале заказов добавлена возможность выгрузки таможенного реестра по заказам
2. Реализованы расширенные права на редактирование заказа для менеджера КПО

## BI

1. Созданы прототипы:
  - Куб Полнота выдачи со склада, Куб Задания на прозвон
2. Доработка текущей отчетности:
  - Отделы (параметр в Измерении Города и пользователи) в кубе Клиентский сервис;
  - Наличие затрат в кубе Учет затрат на перевозку





# ЭК5 и общие доработки



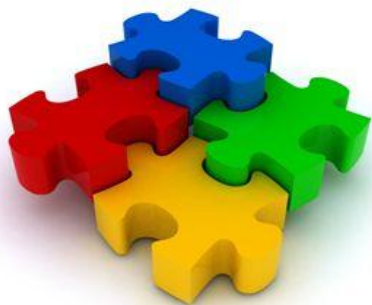
## Оценка КЛО

Для повышения качества системы мотивации сотрудников клиентского обслуживания внесены следующие изменения:

1. Увеличена квота оценок с 50 в квартал до 52 в месяц
2. Расширен список должностей, по которым проводится оценка

## Дневное задание на прозвон (ДЗНП)

Для работы оператора с модулем ДЗНП в ЭК5 выполнена доработка позволяющая корректно отображать имя получателя в соответствии с данными Контрагента

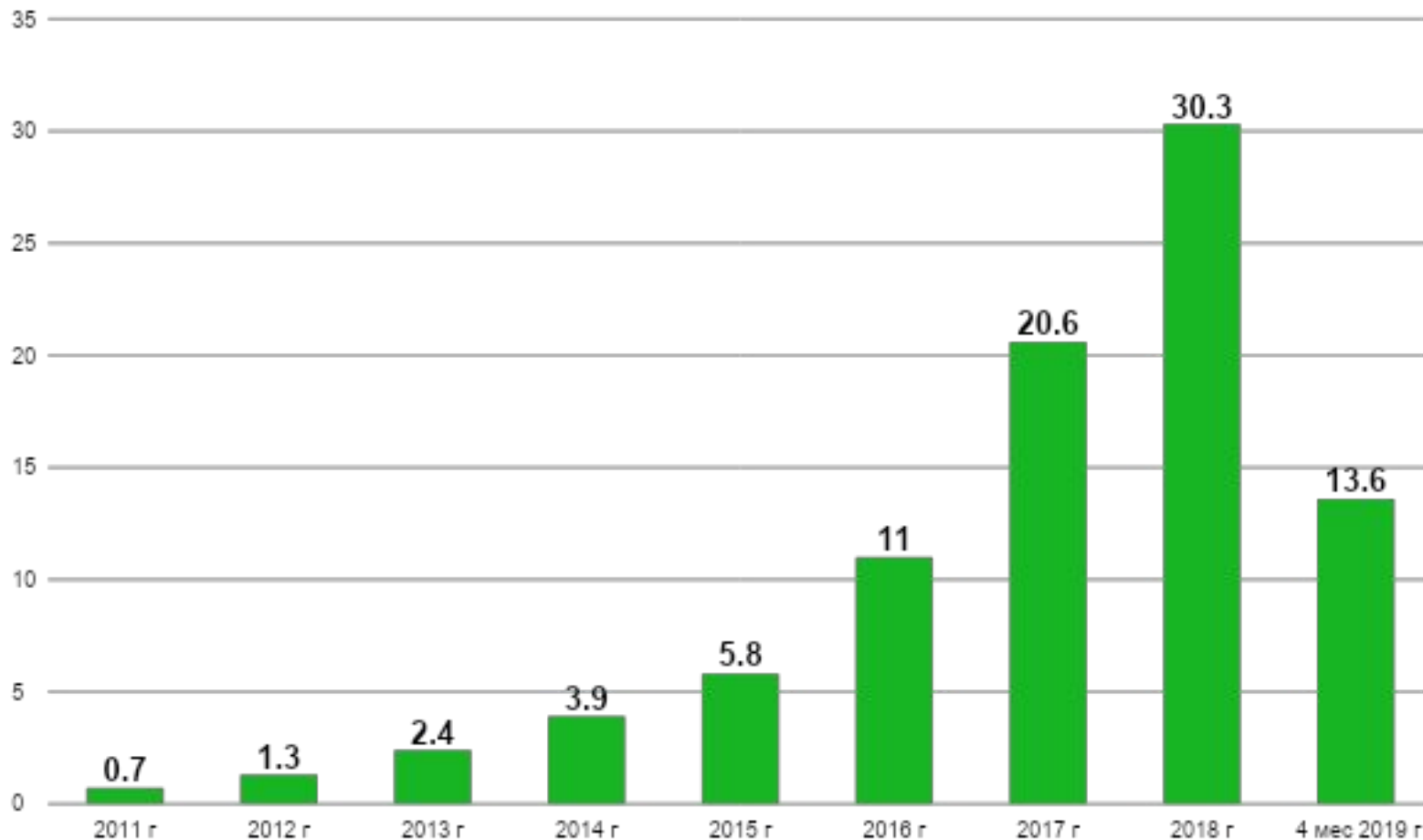


## Дневное задание на прозвон (ДЗНП)

Для работы оператора с модулем ДЗНП в ЭК5 выполнена доработка позволяющая корректно отображать имя получателя в соответствии с данными Контрагента

# Рост заказов СДЭК 2011-2019

Динамика количества заказов, млн. шт.



## Темпы роста:

2019/18 = 155%

2018/17 = 147%

2017/16 = 189%

2016/15 = 186%

2015/14 = 150%

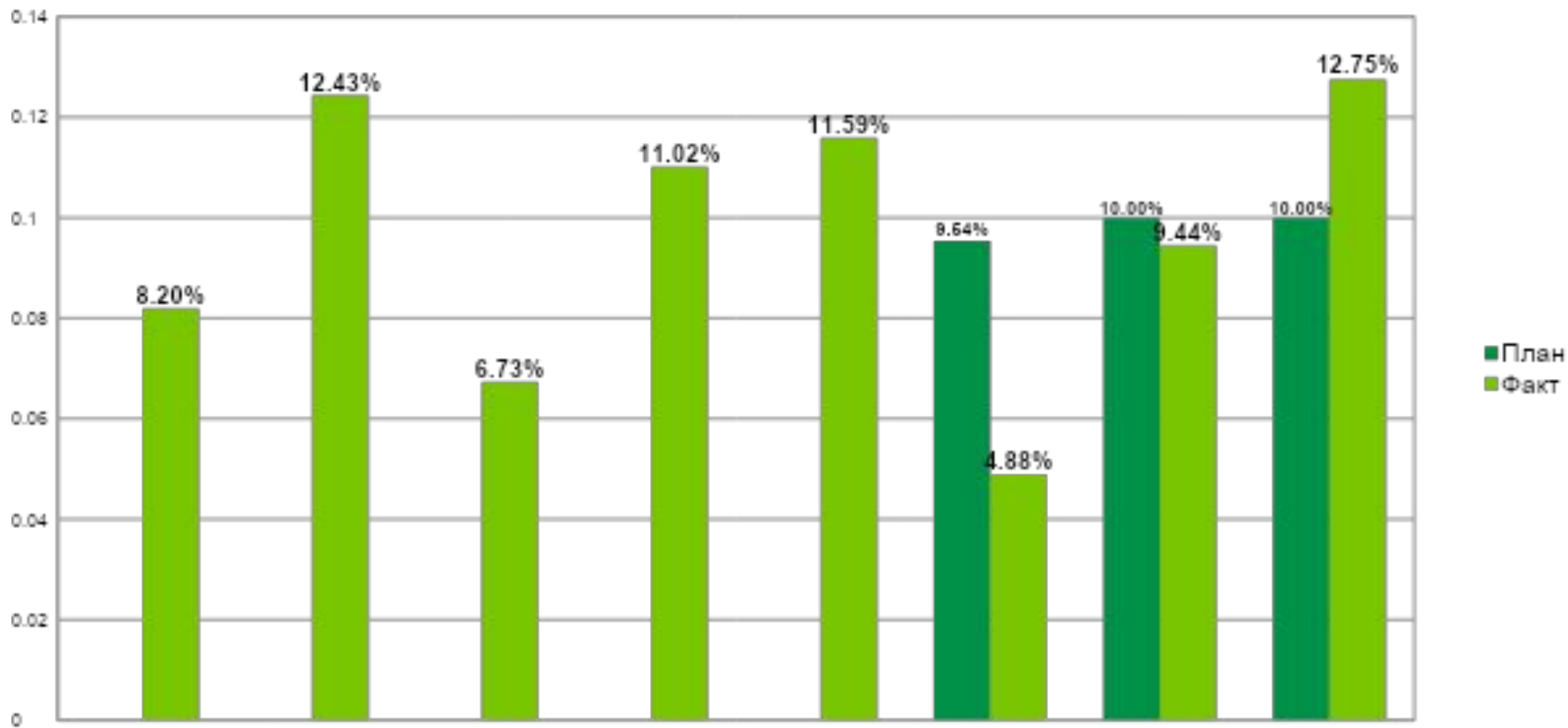
2014/13 = 160%

2013/12 = 194%

2012/11 = 176%

2011/10 = 180%

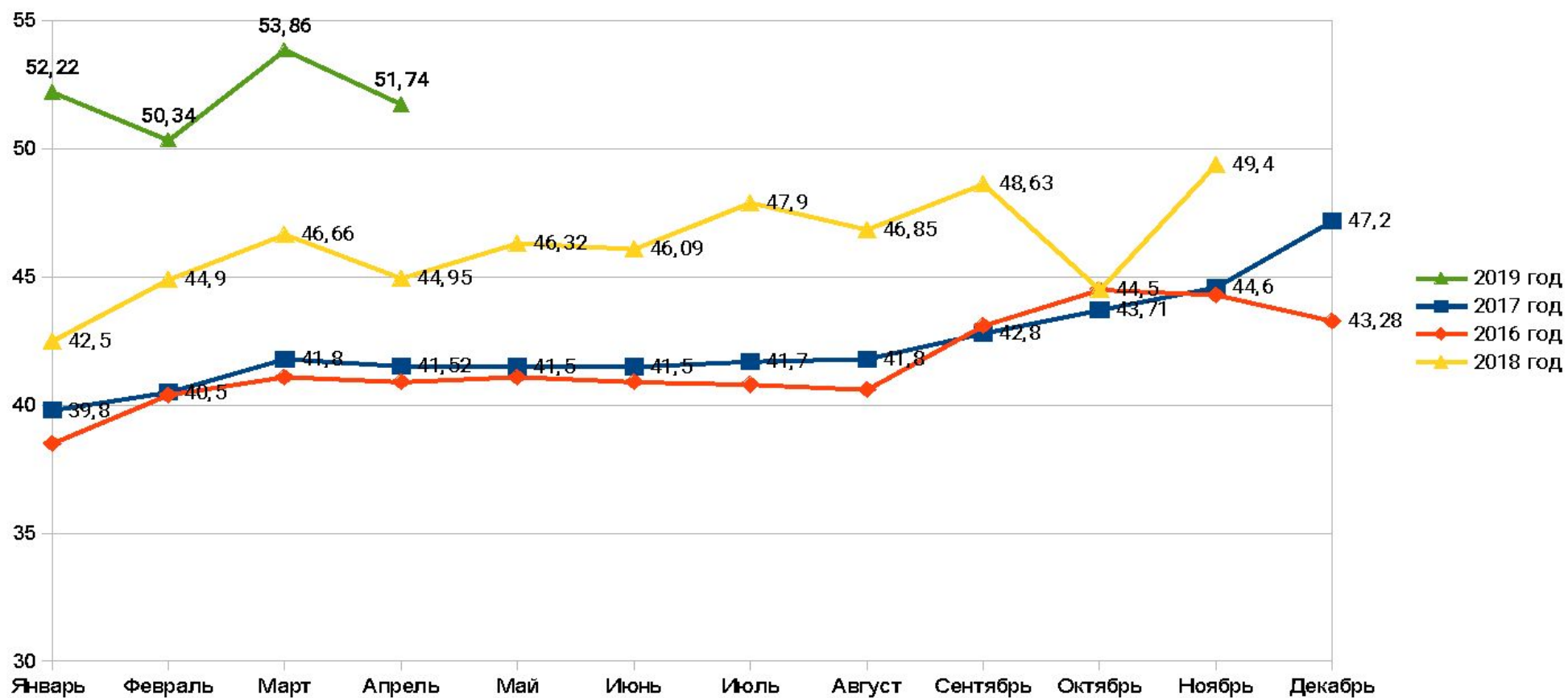
# Рентабельность





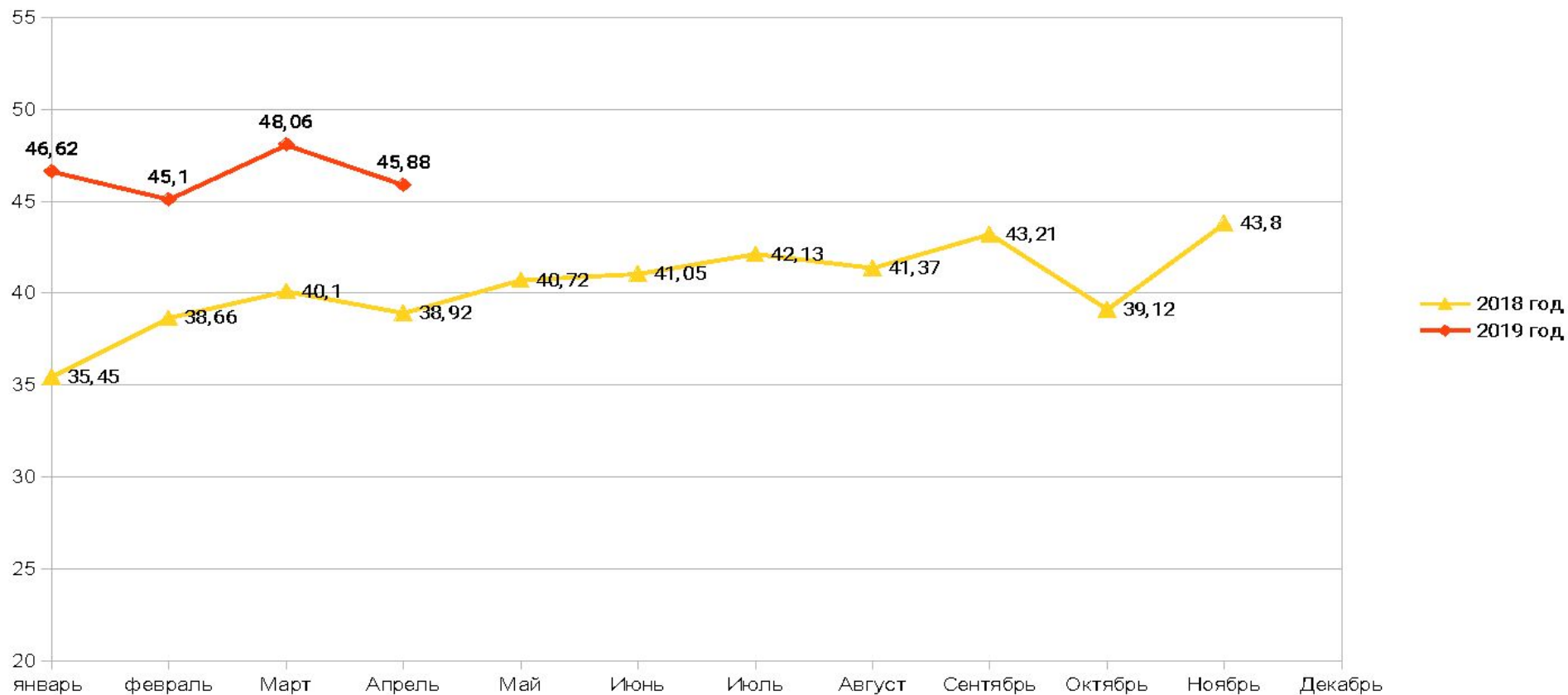
# Производительность курьеров

1 смена



# Производительность курьеров

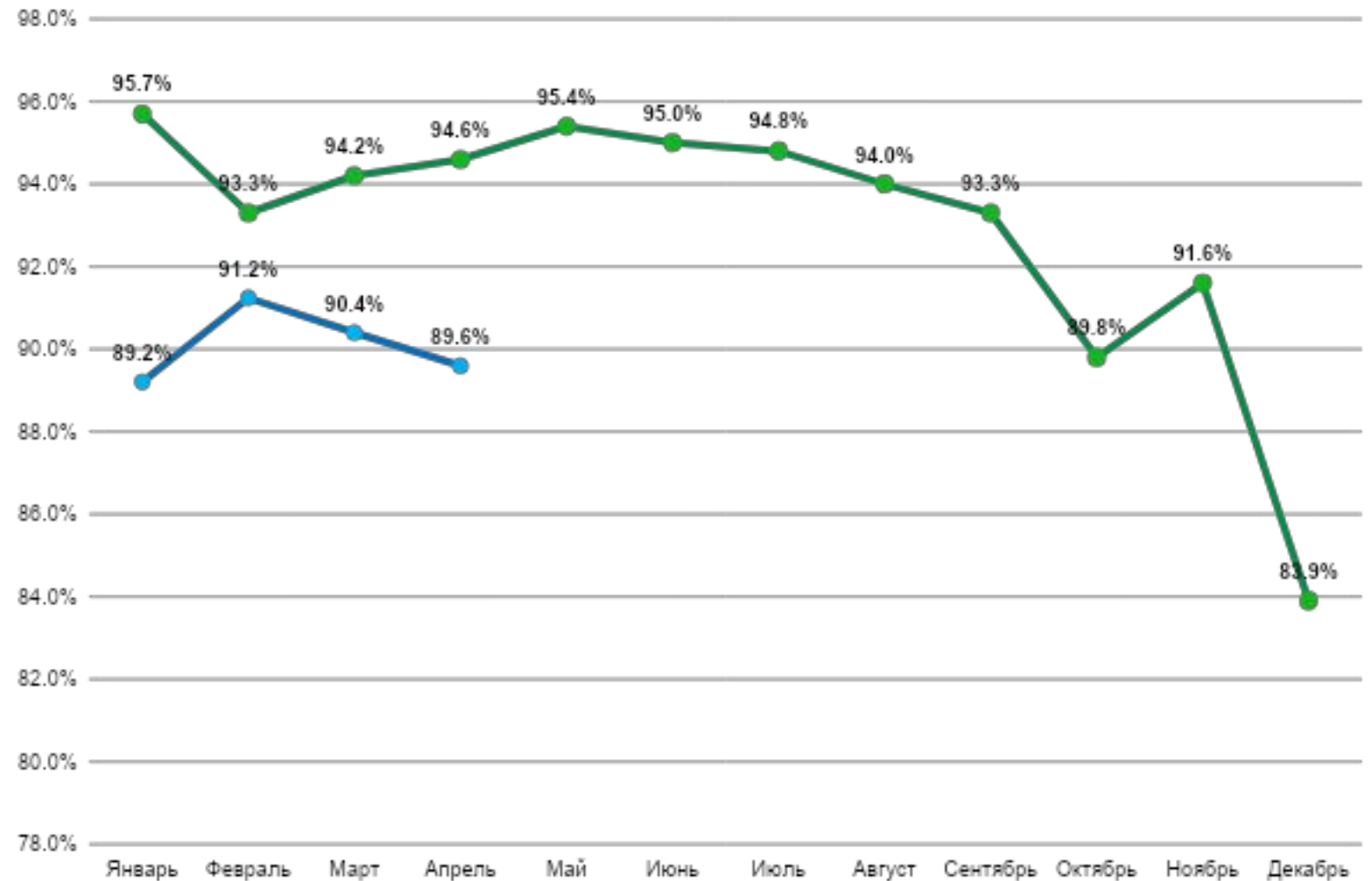
Смешанная производительность (1 и 2 смена)



# Своевременность доставки

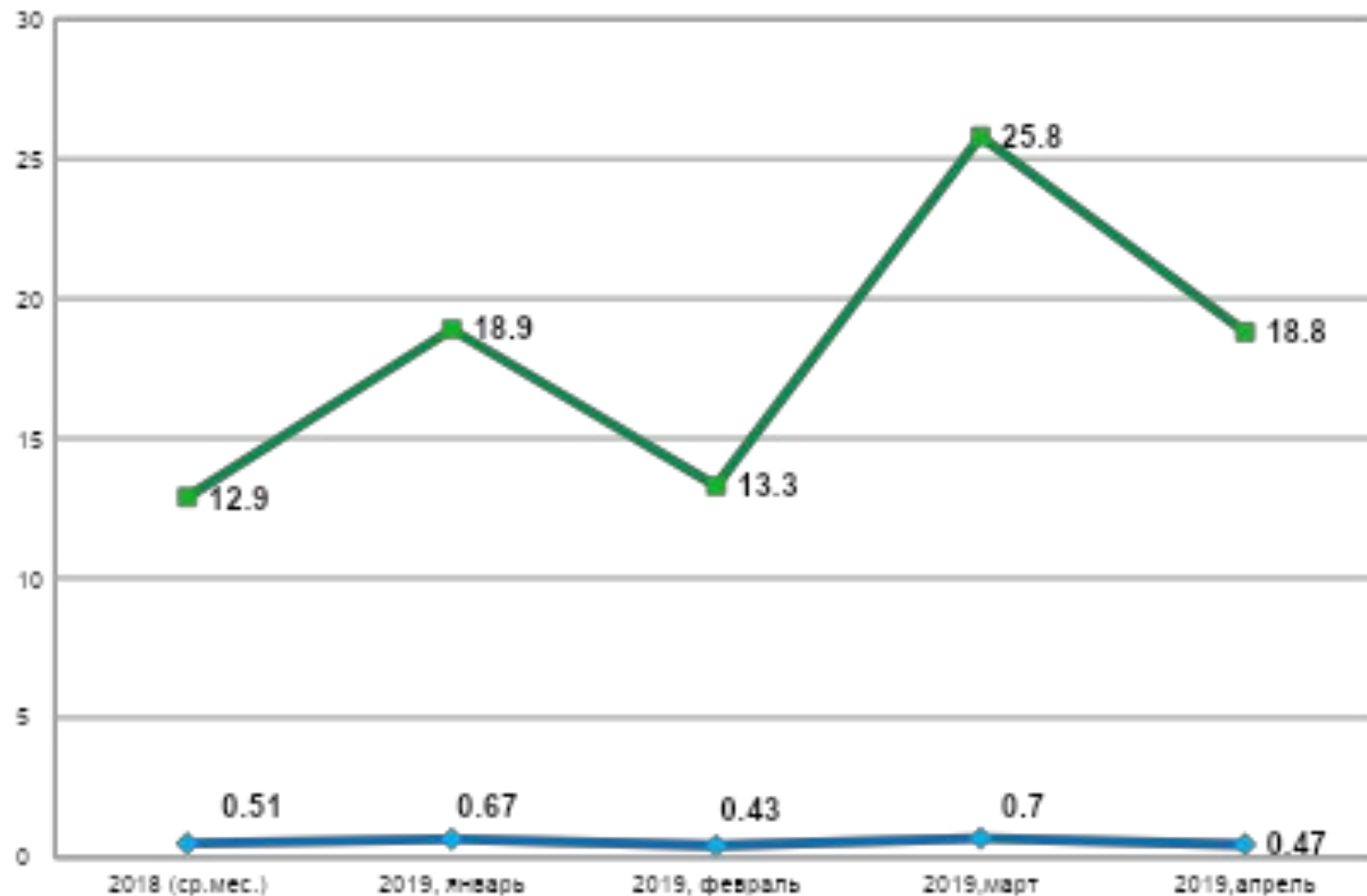
## Статистика, Логистика

% доставки в срок  
2018-2019г.г.



# Количество и доля претензий к общему числу заказов 18-19 г.г.

● Кол-во претензий  
◆ Доля претензий к числу заказов





# Доли претензий по причинам и по суммам компенсаций 2018-19 (январь-апрель)

Причины претензий	2018		Январь-апрель 2019	
	Доля претензий/суммы компенсаций		Доля претензий/суммы компенсаций	
Стандартный срок доставки нарушен	60,0%	21,9%	74,8%	25,0%
Утери (на складе, перевозчиком)	9,5%	37,0%	10,3%	39,4%
Повреждения (повреждения упаковки, некачественная обрешетка)	4,7%	22,8%	5,2%	25,0%
Срочная доставка не выполнена	4,8%	6,8%	4,5%	5,2%
Неверно рассчитана стоимость услуг	2,3%	3,0%	4,4%	3,5%
Прочие (пересорты, неверная информация, нарушение срока перевода НП)	1,3%	2,5%	0,8%	1,9%

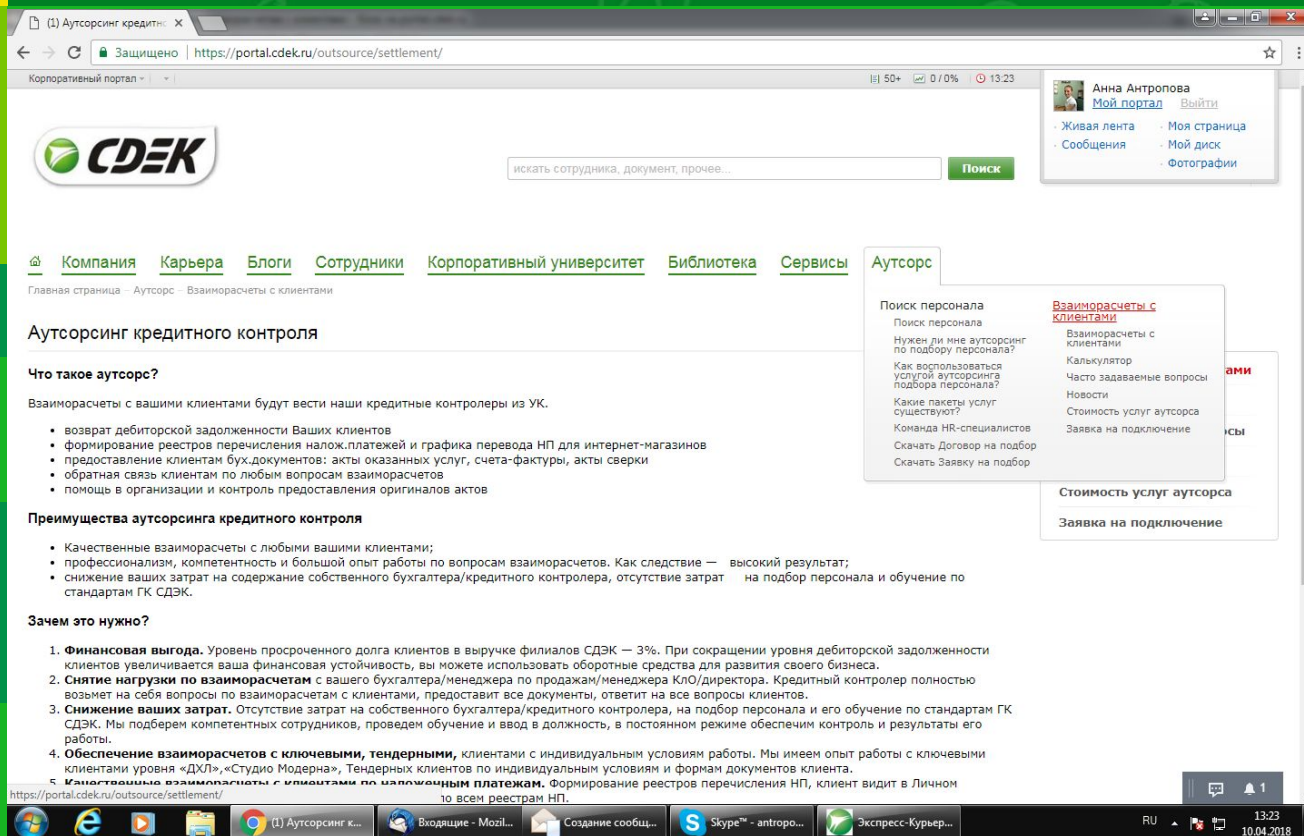
# Итоги работы Кредитного отдела

**Внедрены менеджеры  
регионального развития  
кредитного контроля по всем  
территориям франчайзи:**

- Деление по территориям
- Аудит соблюдения единых стандартов по взаиморасчетам
- «Единое окно» по любым вопросам взаиморасчетов



# Аутсорс кредитного контроля для франчайзи



The screenshot shows a web browser window displaying the corporate portal of CDEK. The page is titled "Аутсорс" and contains the following content:

- Header:** CDEK logo, search bar, and user profile for Anna Antropova.
- Navigation:** Links for "Компания", "Карьера", "Блоги", "Сотрудники", "Корпоративный университет", "Библиотека", "Сервисы", and "Аутсорс".
- Main Content:**
  - Аутсорсинг кредитного контроля**
  - Что такое аутсорс?**

Взаиморасчеты с вашими клиентами будут вести наши кредитные контролеры из УК.

    - возврат дебиторской задолженности Ваших клиентов
    - формирование реестров перечисления налогов/платежей и графика перевода НП для интернет-магазинов
    - предоставление клиентам бух. документов: акты оказанных услуг, счета-фактуры, акты сверки
    - обратная связь клиентам по любым вопросам взаиморасчетов
    - помощь в организации и контроль предоставления оригиналов актов
  - Преимущества аутсорсинга кредитного контроля**
    - Качественные взаиморасчеты с любимыми вашими клиентами;
    - профессионализм, компетентность и большой опыт работы по вопросам взаиморасчетов. Как следствие — высокий результат;
    - снижение ваших затрат на содержание собственного бухгалтера/кредитного контролера, отсутствие затрат на подбор персонала и обучение по стандартам ГК СДЭК.
  - Зачем это нужно?**
    - Финансовая выгода.** Уровень просроченного долга клиентов в выручке филиалов СДЭК — 3%. При сокращении уровня дебиторской задолженности клиентов увеличивается ваша финансовая устойчивость, вы можете использовать оборотные средства для развития своего бизнеса.
    - Снятие нагрузки по взаиморасчетам** с вашего бухгалтера/менеджера по продажам/менеджера КЛО/директора. Кредитный контролер полностью возьмет на себя вопросы по взаиморасчетам с клиентами, предоставит все документы, ответит на все вопросы клиентов.
    - Снижение ваших затрат.** Отсутствие затрат на собственного бухгалтера/кредитного контролера, на подбор персонала и его обучение по стандартам ГК СДЭК. Мы подберем компетентных сотрудников, проведем обучение и введем в должность, в постоянном режиме обеспечим контроль и результаты его работы.
    - Обеспечение взаиморасчетов с ключевыми, тендерными, клиентами** с индивидуальными условиями работы. Мы имеем опыт работы с ключевыми клиентами уровня «ДХЛ», «Студио Модерна», Тендерных клиентов по индивидуальным условиям и формам документов клиента.
    - Качественные взаиморасчеты с клиентами по налоговым платежам.** Формирование реестров перечисления НП, клиент видит в Личном кабинете реестр НП.



Пользуются услугами аутсорса **227 франчайзи**



Собрано оплат от клиентов **115 млн руб**



Оценка франчайзи услуги **4,7**



Подробнее об услуге аутсорса Вы можете узнать на внутреннем портале [portal.cdek.ru](https://portal.cdek.ru)  
Блок «Аутсорс/Взаиморасчеты с клиентами»



**Спасибо  
за внимание!**

[www.cdek-express.com](http://www.cdek-express.com)