



# Информированность сотрудников

Апрель 2019



# В рамках стратегического проекта «Развитие сети»

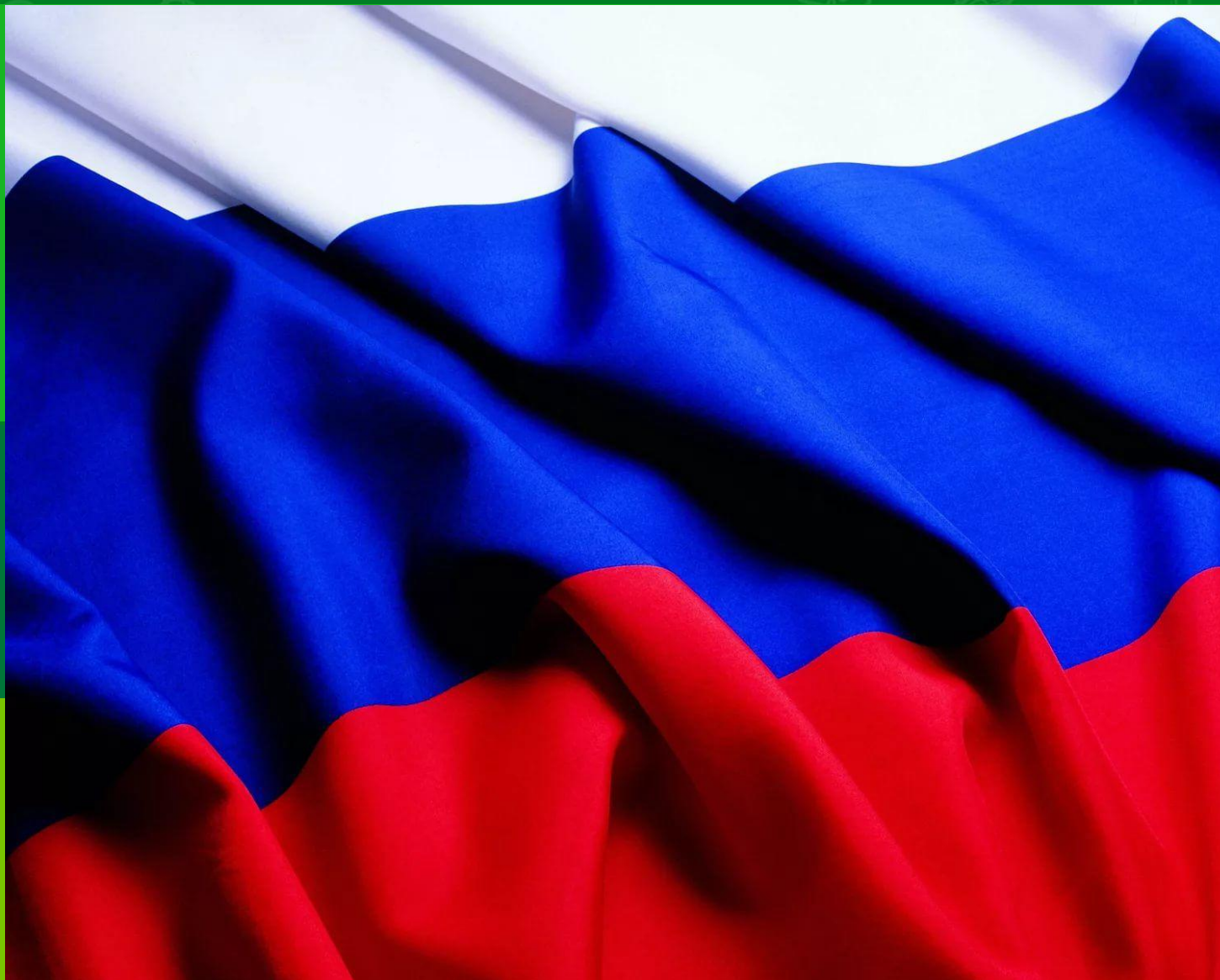
В апреле  
2019 года  
В России



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

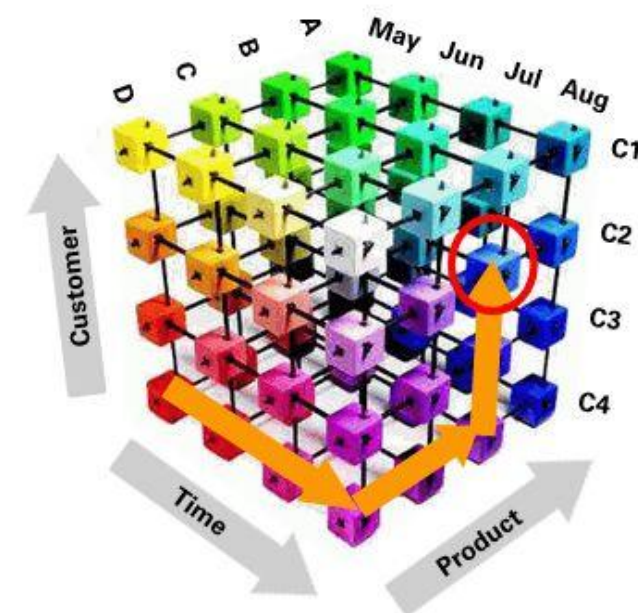


## Заказ

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

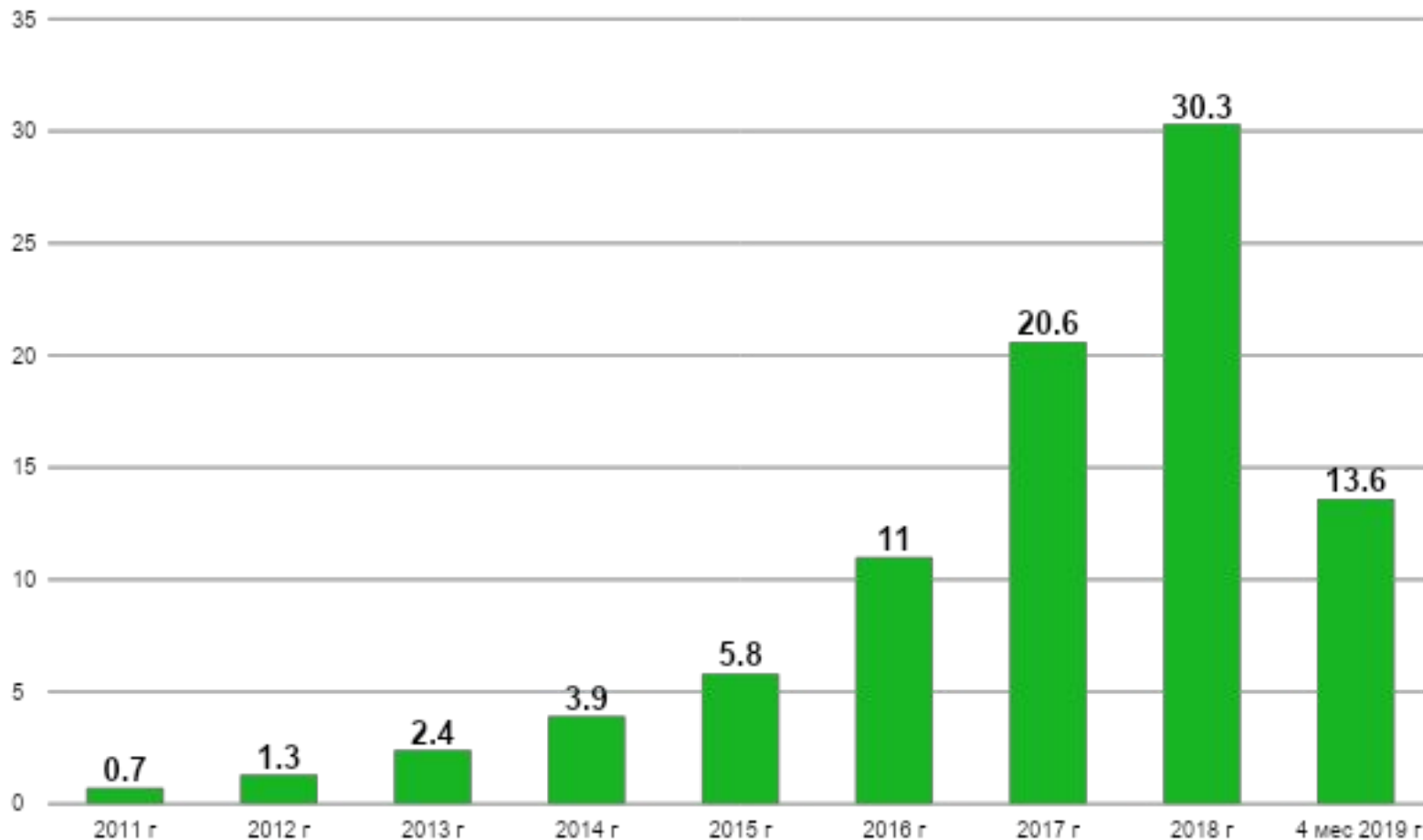


## Дневное задание на прозвон (ДЗНП)

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%

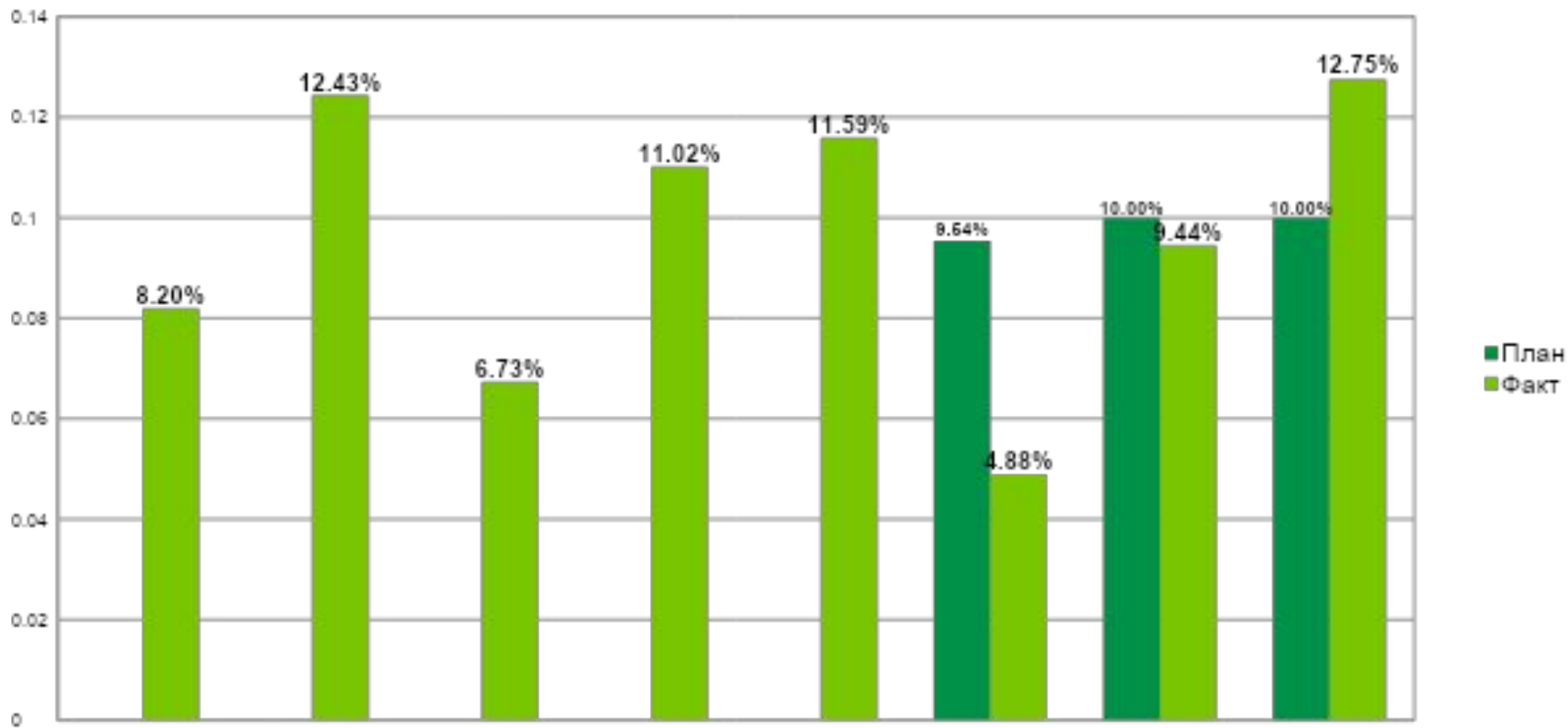
2014/13 = 160%

2013/12 = 194%

2012/11 = 176%

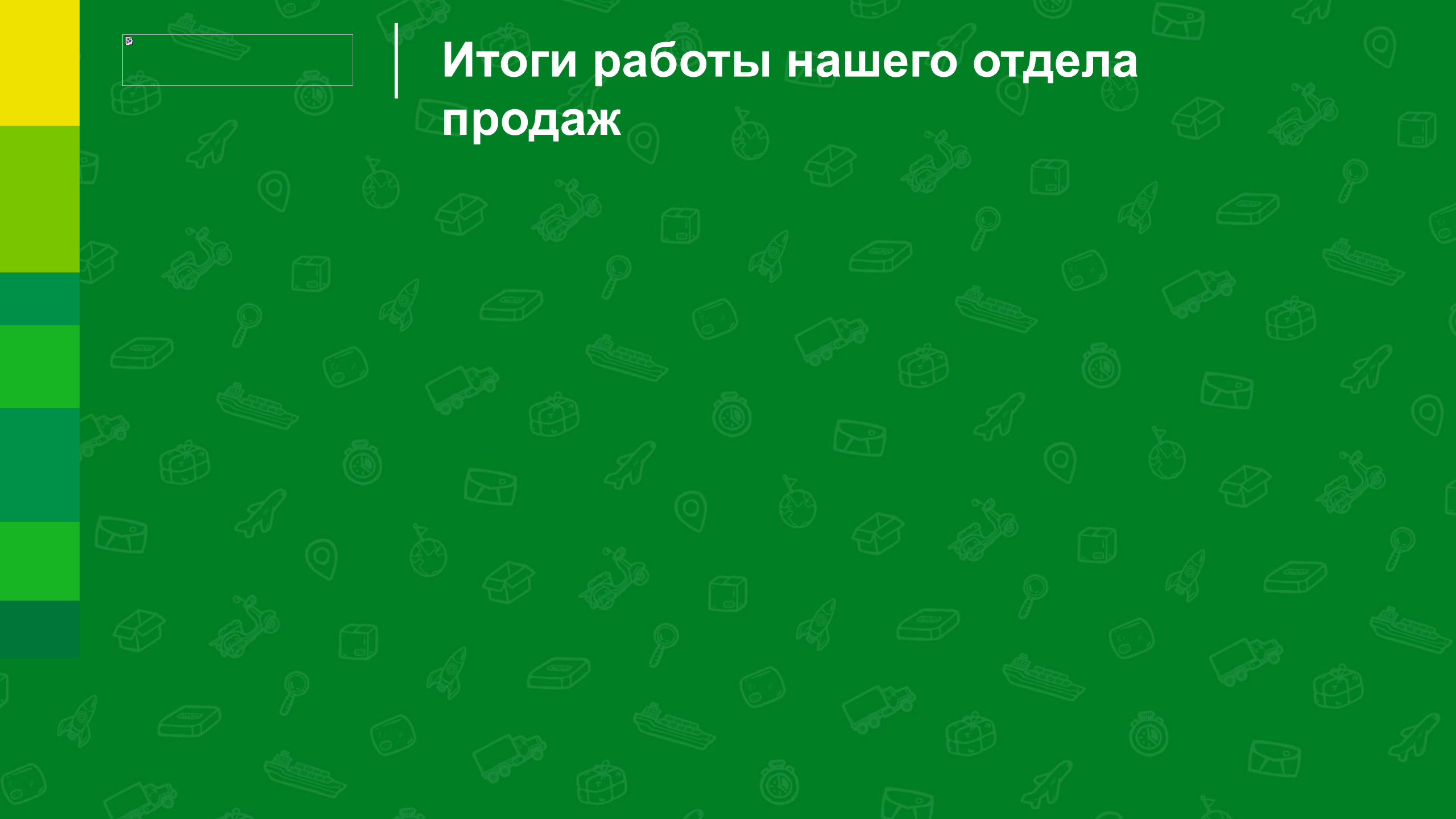
2011/10 = 180%

# Рентабельность



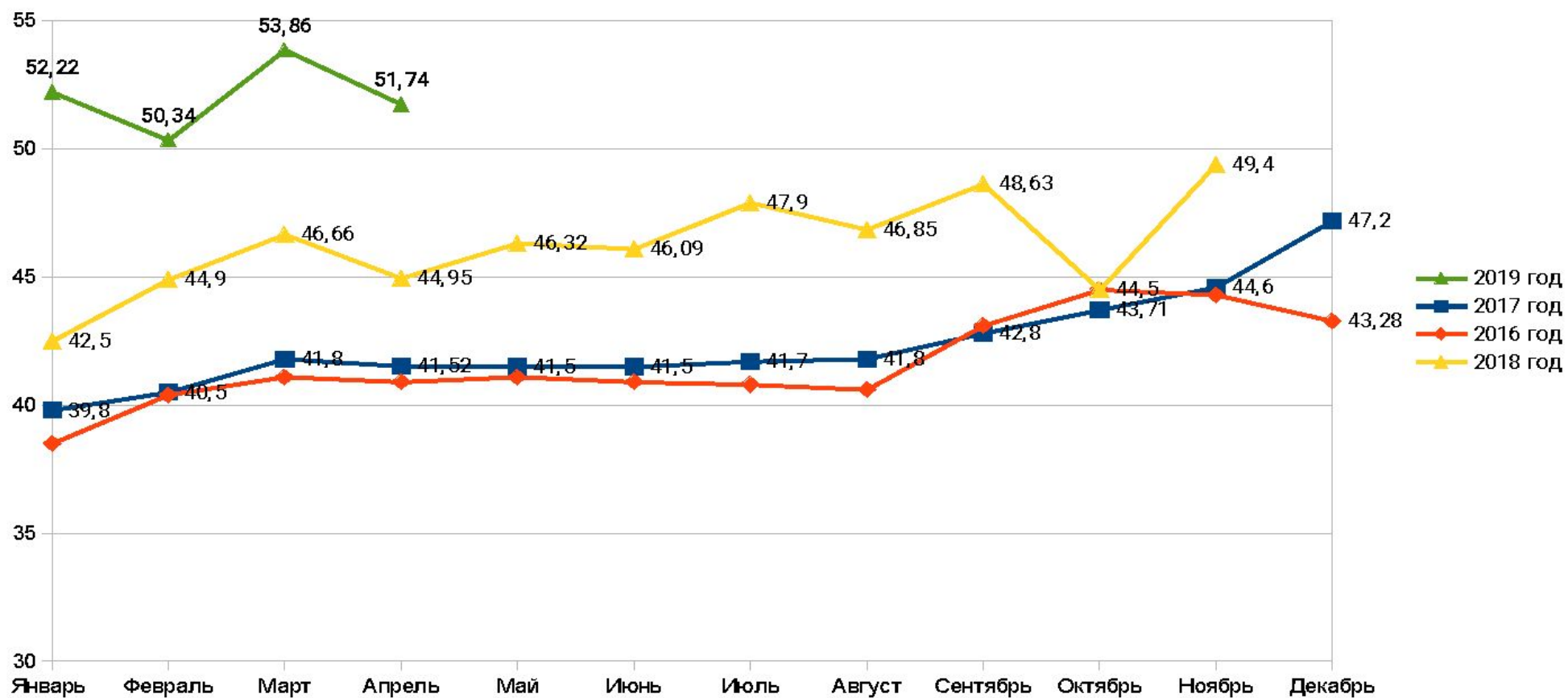


# Итоги работы нашего отдела продаж



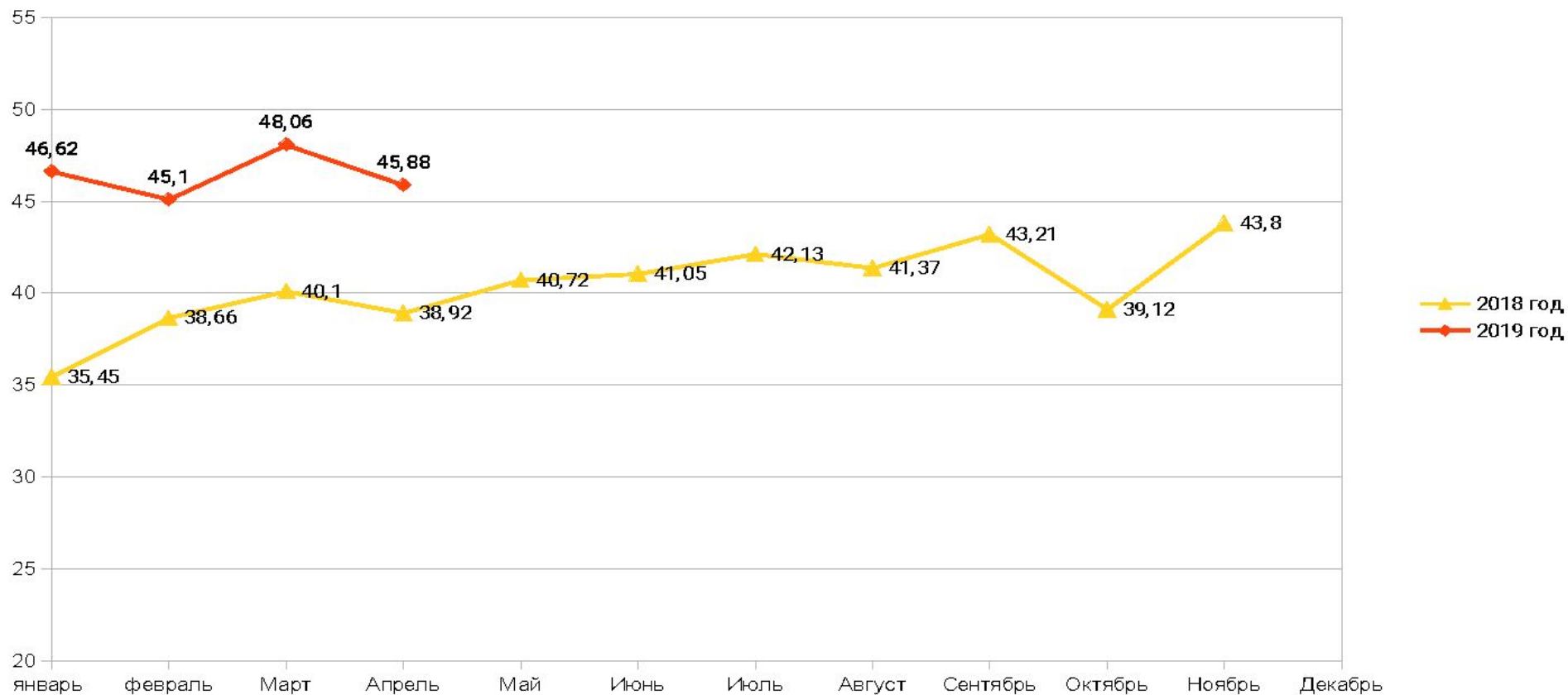
# Производительность курьеров

1 смена



# Производительность курьеров

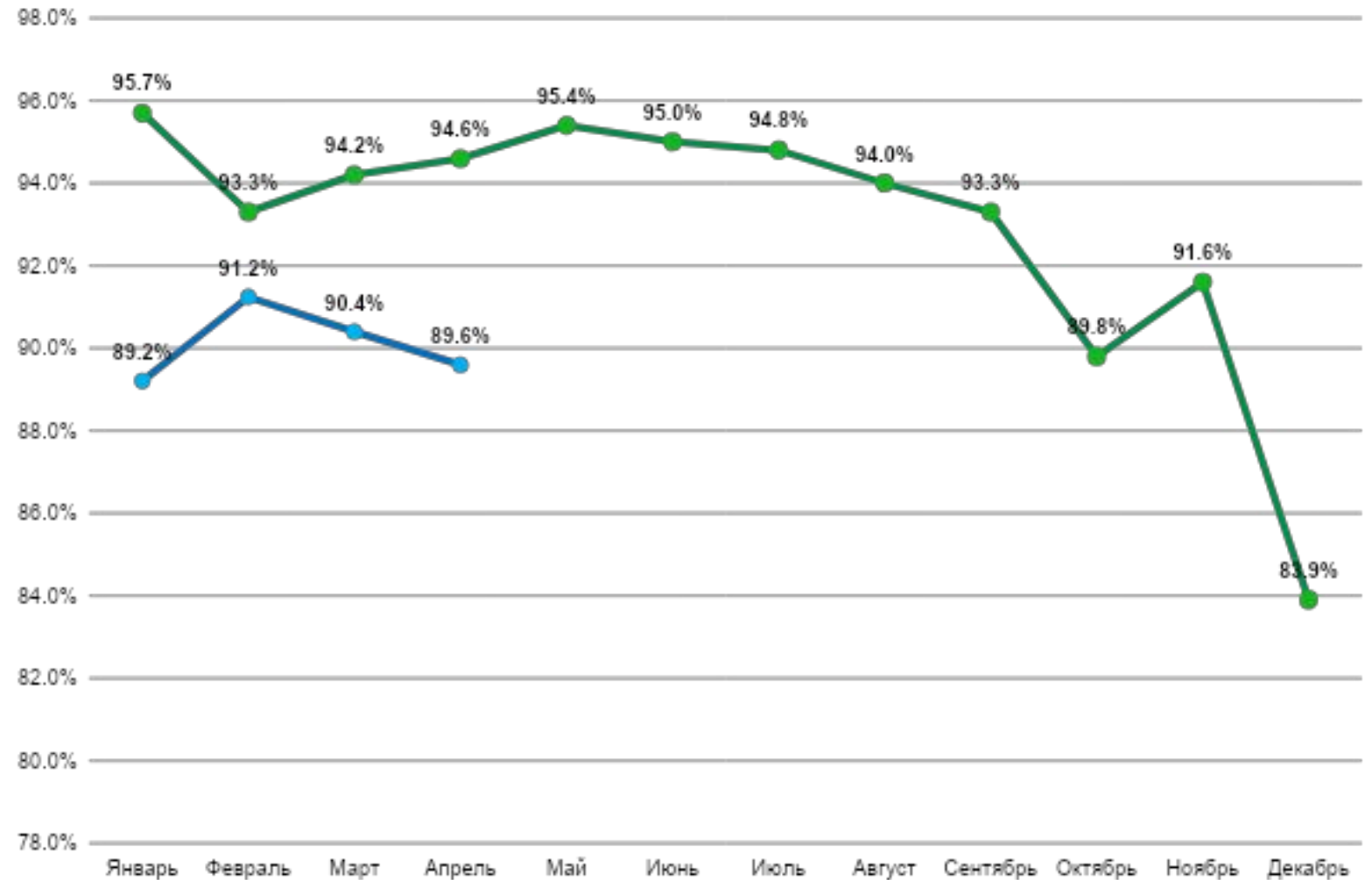
Смешанная производительность (1 и 2 смена)



# Своевременность доставки

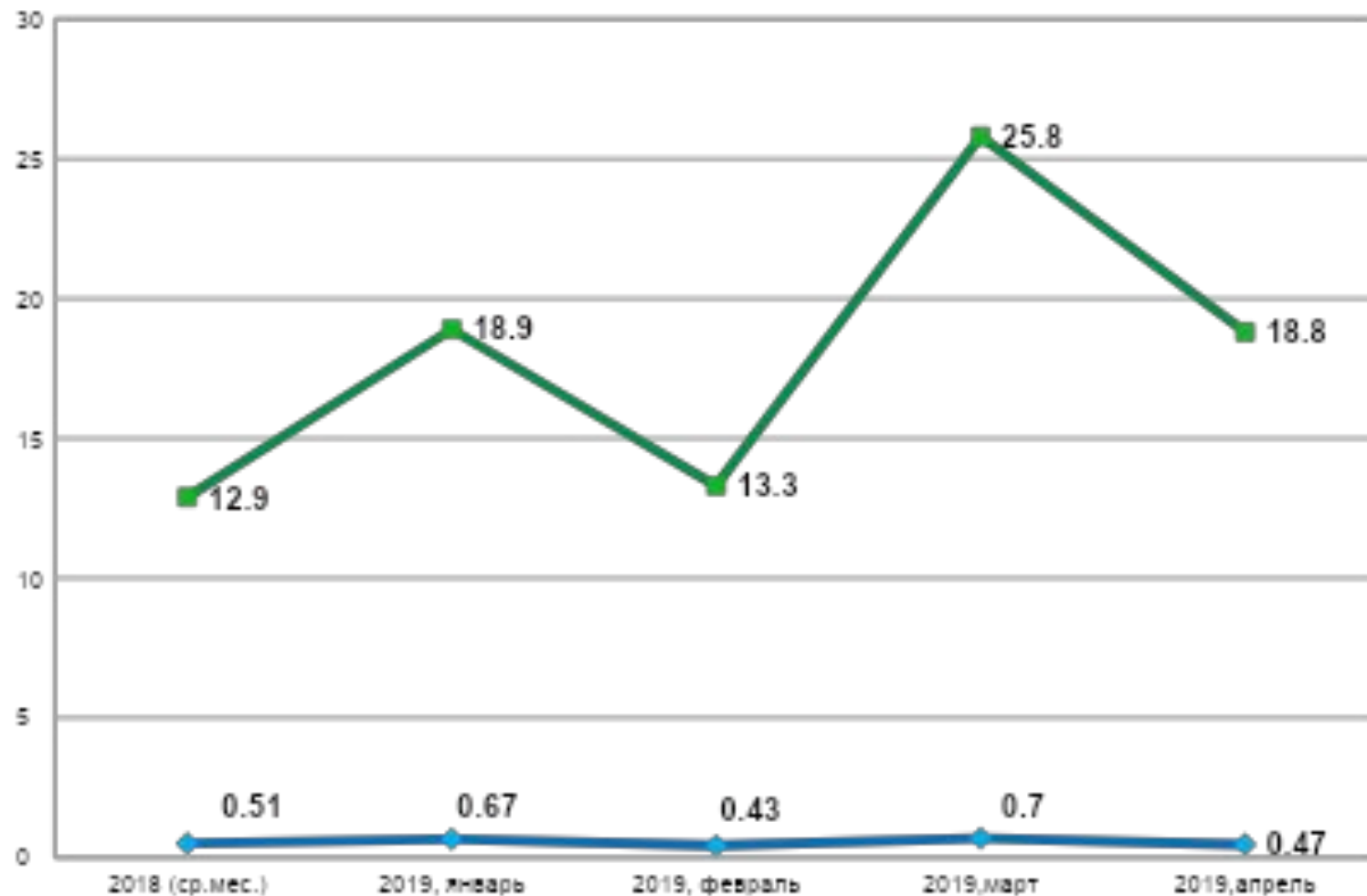
## Статистика, Логистика

% 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%

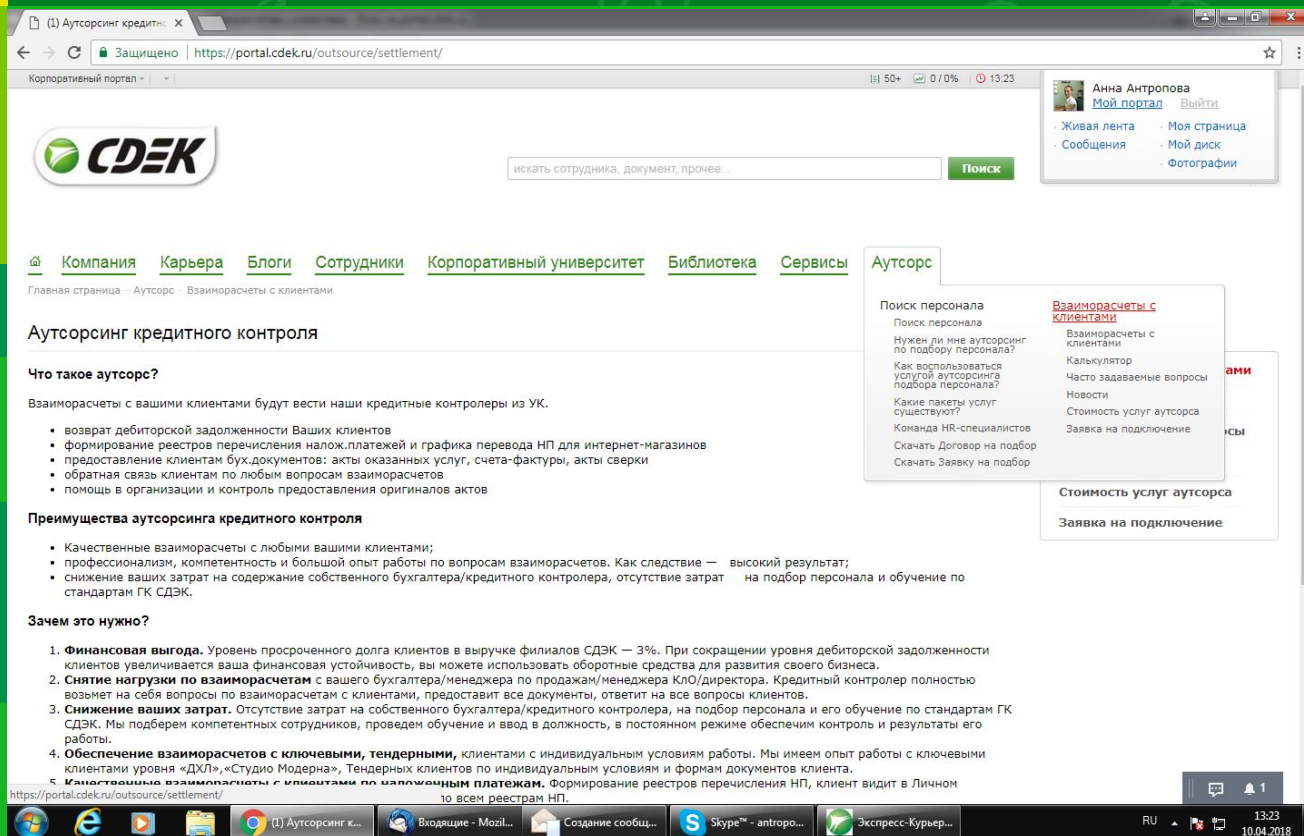
# Итоги работы Кредитного отдела

**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 the CDEK corporate portal with the 'Аутсорс' (Outsourcing) section highlighted. The page title is 'Аутсорсинг кредитного контроля' (Credit control outsourcing). The main content includes a search bar, navigation links, and a detailed article about outsourcing credit control. The article discusses the benefits of outsourcing, such as reducing debtors' arrears, improving financial stability, and reducing costs. It also mentions that CDEK provides a team of specialists and training for clients.

**Аутсорс**

Поиск персонала  
Поиск персонала  
Нужен ли мне аутсорсинг по подбору персонала?  
Как воспользоваться услугой аутсорсинга подбора персонала?  
Какие пакеты услуг существуют?  
Команда HR-специалистов  
Скачать Договор на подбор  
Скачать Заявку на подбор

**Взаиморасчеты с клиентами**  
Взаиморасчеты с клиентами  
Калькулятор  
Часто задаваемые вопросы  
Новости  
Стоимость услуг аутсорса  
Заявка на подключение

**Стоимость услуг аутсорса**  
Заявка на подключение

## 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?

1. **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.
2. **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.
3. **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 ввод в должность, в постоянном режиме обеспечим контроль и результаты его работы.
4. **Обеспечение взаиморасчетов с ключевыми, тендерными, клиентами** с индивидуальным условиями работы. Мы имеем опыт работы с ключевыми клиентами уровня «ДХЛ», «Студио Модерна», Тендерных клиентов по индивидуальным условиям и формам документов клиента.
5. **Качественные взаиморасчеты с клиентами по налоговым платежам.** Формирование реестров перечисления НП, клиент видит в Личном то всем реестрам 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)