



CDEK *логистические
решения*

Информированность сотрудника июль,
итог 7 месяцев

Serviceman-Servicewoman-2018

Конкурс на самого клиентоориентированного сотрудника компании.

Каждый из нас может вложить частичку себя в любимое дело, помочь компании в создании первоклассного сервиса, побороться за приз и стать настоящими Serviceman или Servicewoman.

Краткий план действий для победы: выявить потребности Клиента и удовлетворить их, превзойдя любые ожидания. Это делает счастливыми наших Клиентов.

Участвуют все!

Serviceman-Servicewoman-2018 (итоги апрель-июнь)

В номинации «Serviceman&Servicewoman по оценкам Клиентов» вырвались вперед:



Тимур
Биткулов

курьер
(Москва)

6 баллов



Алексей
Суслов

курьер
(Оренбург)

6 баллов



Вера
Бузыканова

оператор
call-центра
(УК)

6 баллов



Андрей
Попов

оператор
call-центра
(УК)

5,7 баллов

Serviceman-Servicewoman-2018 (итоги апрель-июнь)

В номинации
«Serviceman&Servicewoman по голосованию Клиентов»
лидирует:



**Дмитрий
Слущкий**

менеджер
по работе с клиентами
(Новосибирск)

7 баллов

Serviceman-Servicewoman-2018 (итоги апрель-июнь)

В номинации «Serviceman&Servicewoman по голосованию Клиентов»

За 2, 3, 4 места борются:



**Мария
Забелина**

руководитель
КЛО
(Ростов-на-Дону)

6 баллов



**Сергей
Сопун**

исполнительный
директор
(Россошь)

6 баллов



**Тахир
Сафин**

курьер
(Октябрьский,
Башкортостан)

6 баллов



**Юлия
Никифорова**

исполнительный
директор
(Челябинск (На Чичерина))

6 баллов

Serviceman-Servicewoman-2018 (итоги апрель-июнь)

В номинации «Serviceman&Servicewoman. Моя история»

Номинация дополнилась историями:



Ольги
Кашфутдиновой

менеджер
по работе с клиентами
(Уфа)



Руслана
Берга

исполнительный
директор
(Екатеринбург (Сулимова))



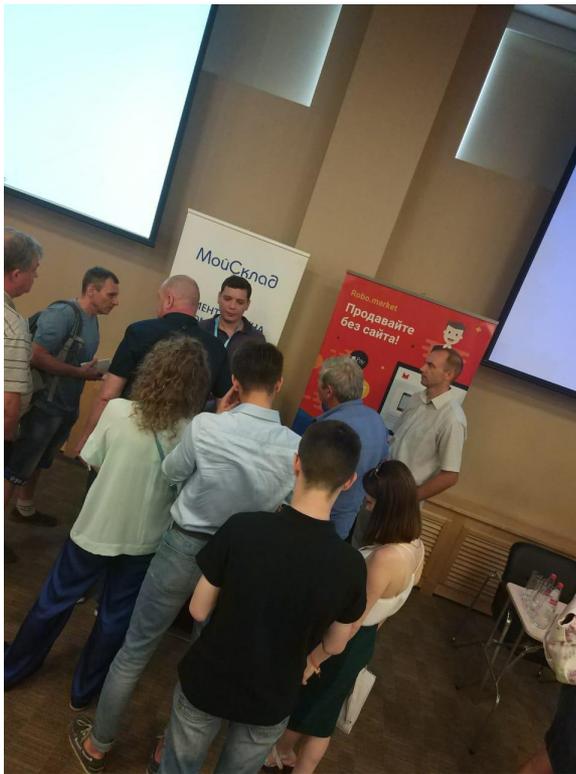
Сергея
Жукова

курьер
(Новосибирск)

**Лучшие истории будут опубликованы на сайте cdek.ru
и Клиенты выберут победителей.**

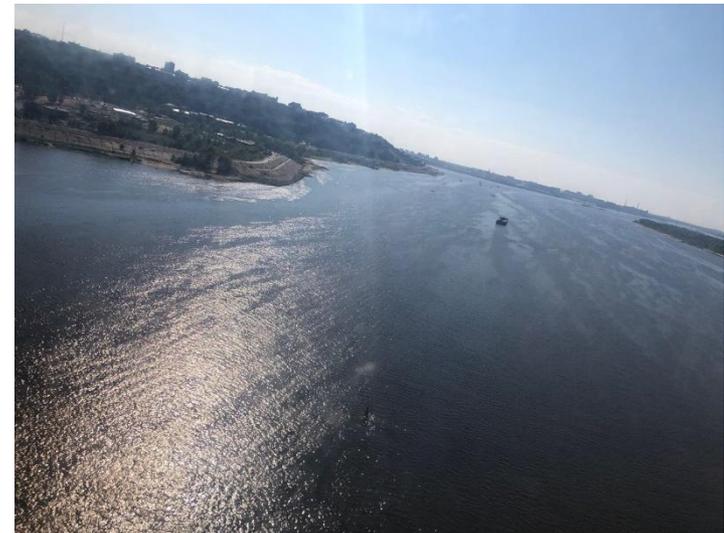
Значимые события июля

«Быстрый старт в E-commerce» – Бизнес-семинар в СПб. Руководитель направления «Развитие ЕАЭС» Иванов Игорь рассказывал начинающему e-com бизнесу о том «Как не проиграть битву за Клиента, используя доставку и ее сервисы»



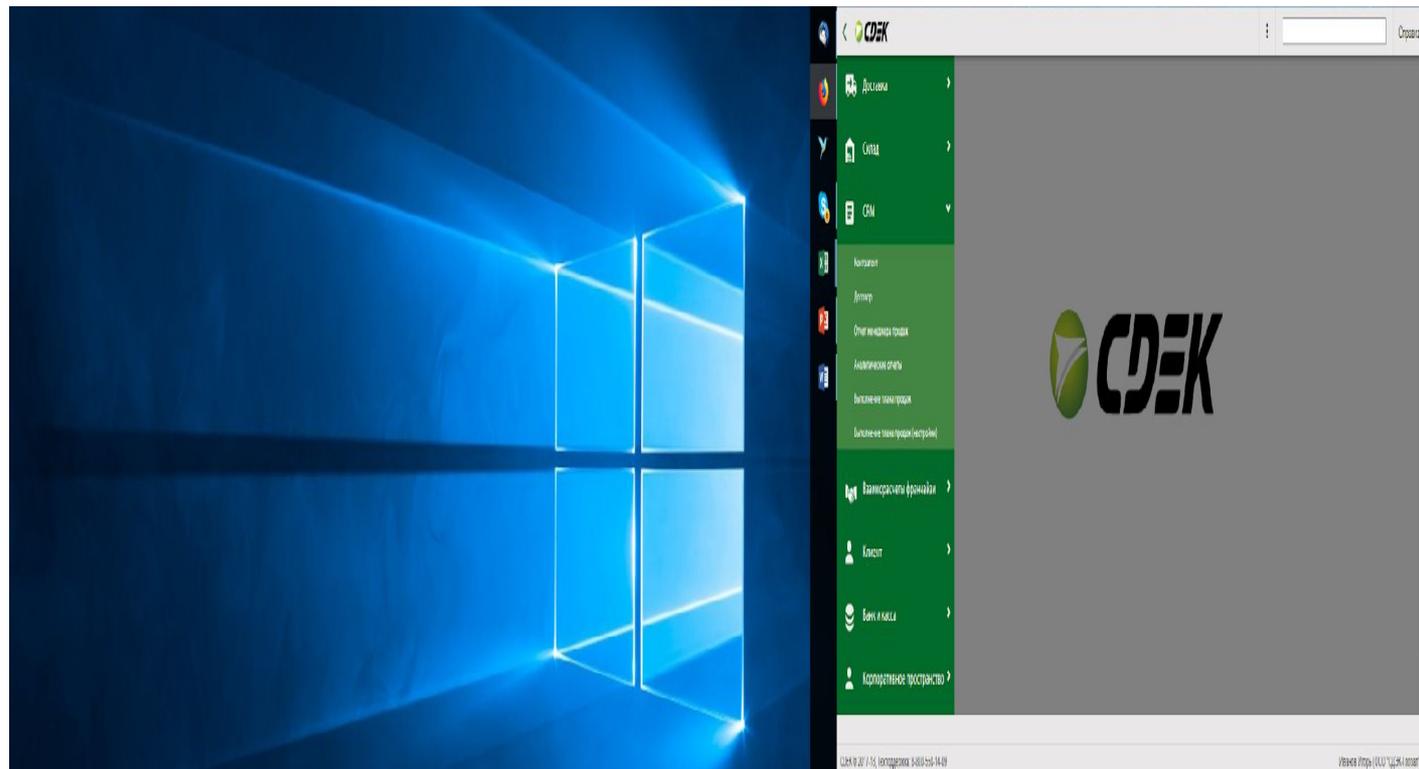
Значимые события июля

«Секретные материалы: Умные продажи – будь в тренде или в тени» - семинар по продажам для менеджеров и собственников бизнеса ГК СДЭК. Директор по продажам ГК СДЭК Афанасьева Светлана делилась секретами что, как, кому продавать услуги и как сделать их «умными» и эффективными.



Значимые события июля

«**Выполнение плана продаж**» - глобальные доработки в разделе ЭК5, которые дают удобное решение для мотивационных задач отделов продаж, нацеленных не только на привлечение новых клиентов, но теперь и на планирование маржинальной прибыли подразделений.



26 июля в УК Для всех подразделений г.Новосибирска прошел День открытых дверей 3х отделов: Кредитный контроль, Клиентский сервис и Отдел персонала. Познакомили с процессами работы и дали рекомендации, провели экскурсию по всем направлениям и показали живую работу сотрудников с клиентами.



День открытых дверей УК отделов
26 июля 2018г.
ул. Бальмонтская 101
Кабинет 304

**Кредитный контроль
Клиентский сервис
Отдел персонала**

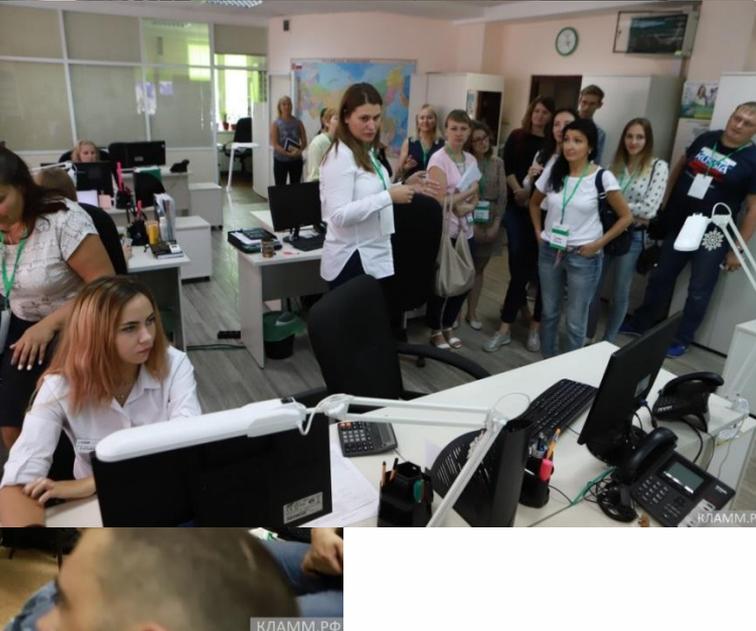
ПРОГРАММА
9-45-10:00 Регистрация участников. Welcome-кофе
КРЕДИТНЫЙ КОНТРОЛЬ
10:00-10:05 Антопова Анна Руководитель направления «Взаиморасчеты»
Вступительное слово
10:05-10:20 Антопова Анна Руководитель направления «Взаиморасчеты»
Новая структура отдела кредитного контроля: достижения и проблемы.
10:20-10:45 Лада Дарья Руководитель группы по взаиморасчетам с клиентами
Работа с клиентами филиалов и ФР на аутсорсе по взаиморасчетам: выставление счетов, каналы и методы работы с должниками, штрафные санкции.
Рекомендации для франчайзи при самостоятельной работе с клиентами
Каналы входящей связи: контроль скорости и качества ответов
Контроль качества работы ОК. Скрипты разговоров, скрытая покупка, опрос по удовлетворенности. Аудит и запись всех разговоров. Жалобы ОК
10:45-10:55 Мельникова Кристина, Руководитель группы по взаиморасчетам с франчайзи
Документооборот: предоставление оригиналов б/у документов клиентам и франчайзи.
Предоставление документов клиентам на НДС. Интеграция с системами ЗДО
Заявки на изменение накладных: правила подачи и обработки
10:55-11:20 Мельникова Кристина, Руководитель группы по взаиморасчетам с франчайзи
Алгоритм взаиморасчетов УК и франчайзи
График перевода НДС и рекомендации для франчайзи по перечислению НДС клиентам
11:20-11:30 Мельникова Кристина, Руководитель группы по взаиморасчетам с франчайзи
Служба торгово-поставщиков услуги для ГК СДЭК: авиариски, ЗДО, предоставление бумажных оригиналов
Обучение ОК для франчайзи по всем видам взаиморасчетов
11:30-12:00 Старшие кредитные контролеры, отдел кредитного контроля
Живая экскурсия по отделу, показ живой работы всех направлений кредитного контроля: входящая связь, входящая связь, ключевые клиенты, франчайзинг, документооборот
Живой аудит: ваши закрепленные ОК по франчайзи
12:00-12:20 Кофе-брейк



«БОЛЕЗНЬ ЛЕГЧЕ ПРЕДУПРЕДИТЬ, ЧЕМ ЛЕЧИТЬ»

С понедельника
Словия оплаты
выставление АОУ
напоминание о
райнем сроке
платы

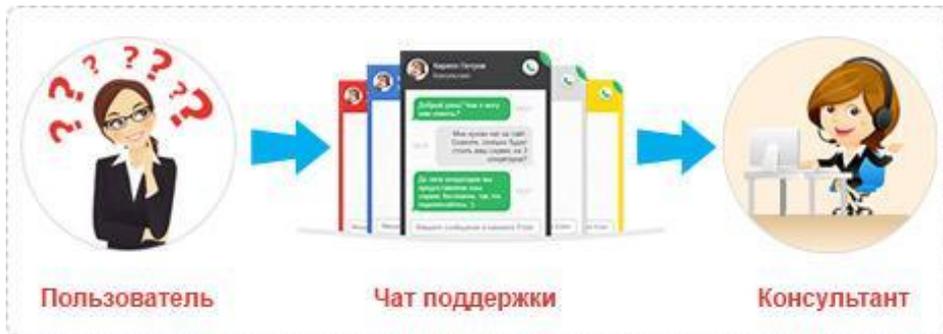
СДЭК



IT-итоги

Внедрение ЭК5

- **400 ПВЗ приступили к работе в следующих разделах ЭК5:**
 - Заказ
 - Заявка
 - Склад



- **Организована поддержка пользователей ЭК5**

IT-итоги

Значимые проекты (web-разработка)

Вышла версия 2.5 мобильного приложения под Android



- У пользователей появилась возможность управлять списком отслеживаний: удалять уже завершённые заказы, давать заказам свои имена
- On-line связь с поддержкой из приложения

IT-итоги

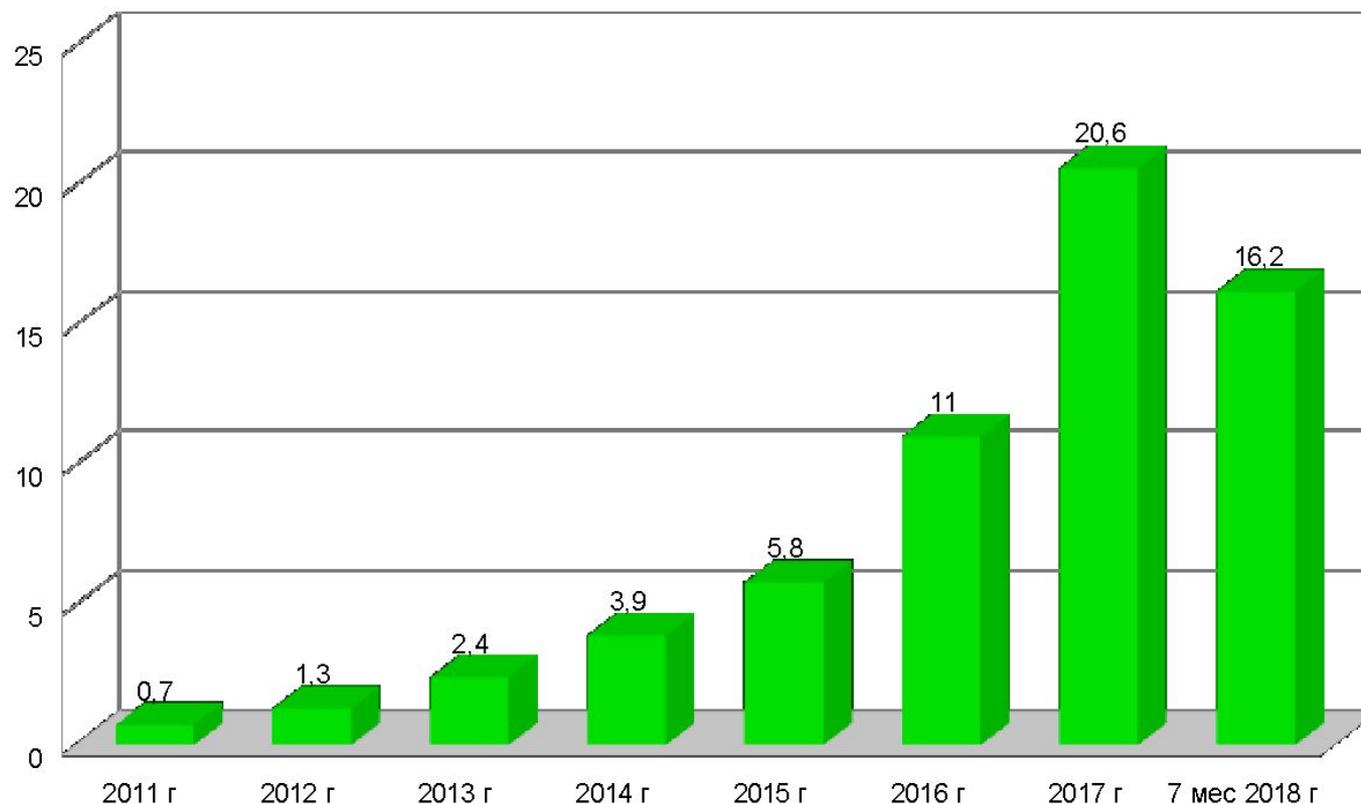
Значимые проекты (финансовый блок)

- **Автоматическая рассылка расчетных листков** - пилотный проект запущен для сотрудников ИТ департамента.
- **Оптимизирована работа с просроченной задолженностью:**
 - доработан отчет по просроченной дебиторской/кредиторской задолженности;
 - ответственным за договор рассылаются письма о наличии задолженности.
- **Доработана регламентированная отчетность** - в отчетности учитываются разовые начисления договорников.
- **Реализована выгрузка данных из ЭК4 в 1С:**
 - принятый по франчайзи наложенный платеж;
 - агентское вознаграждение.



Рост заказов СДЭК 2009-2018

Динамика количества заказов, млн. шт.



Темпы роста:

2018/17 = 164%

2017/16 = 185%

2016/15 = 186%

2015/14 = 150%

2014/13 = 160%

2013/12 = 194%

2012/11 = 176%

2011/10 = 180%

2010/09 = 162%

В рамках стратегического проекта "500 ПВЗ в 2018"

В июле 2018

Открыто 39 офисов (34 офисов в РФ, 4 в Китае, 1 в Таиланде)

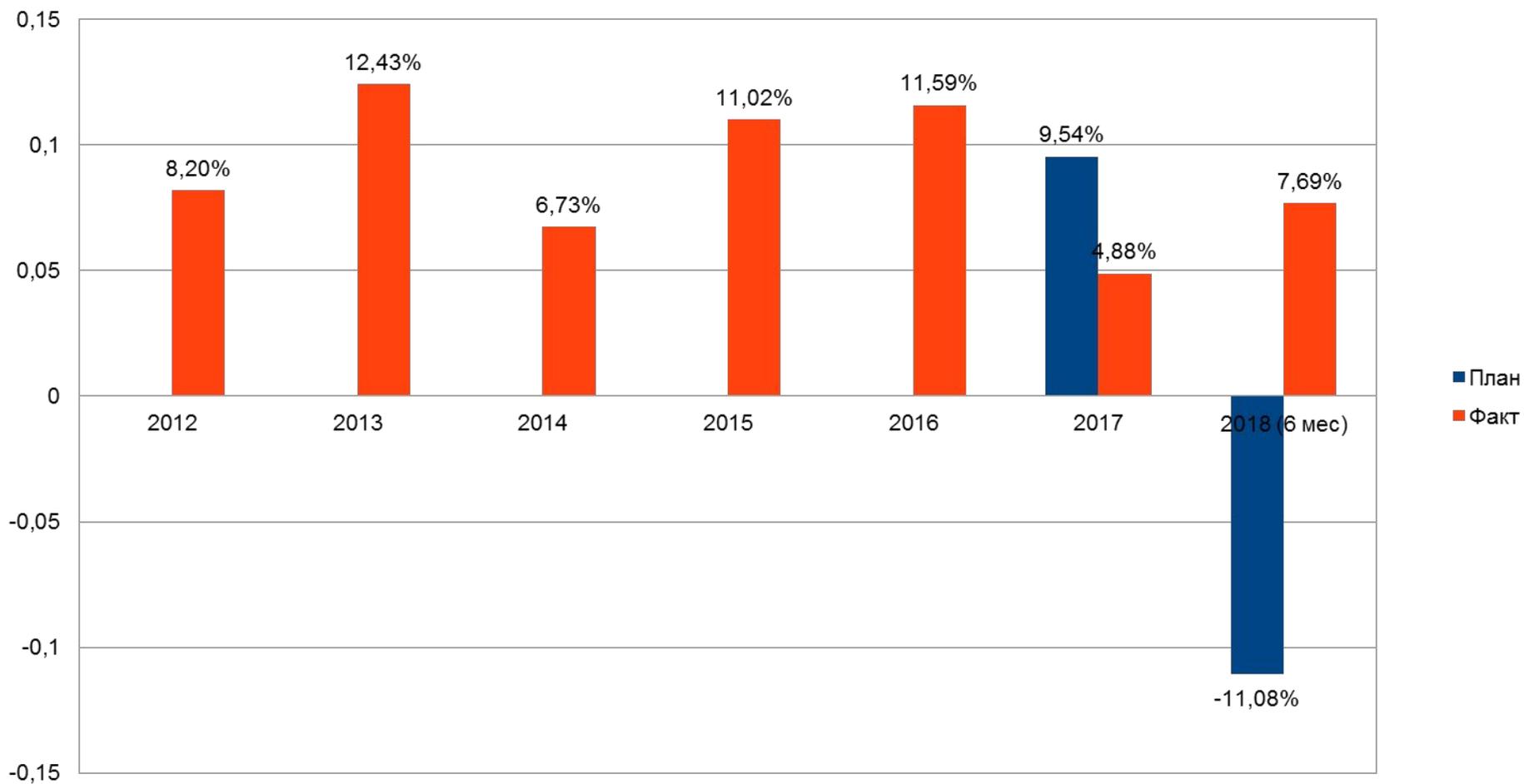
Закрыт 1 офис

По итогам 7 месяцев 2018

Открыто всего 338 офиса (310 офисов в РФ, 1 в Германии, 19 в Китае, 6 в Казахстане, 1 в Киргизии, 1 в Таиланде)

Закрыто 20 офисов

Рентабельность



Итоги работы ОП и Подразделений

Численность сотрудников в отделах продаж

1652 человек, в т.ч.:

Филиалы СДЭК

164 человек

Фрешейп СДЭК

1488 человек

Выполнение **плана продаж** по новым клиентам с начала года в ОП Филиалов (вал)

110%

Фактическая выручка

С кем мы начали работать

Ключевые клиенты B2B

Город клиента	Наименование	Сфера деятельности	Выручка, июль	Потенциал
Москва	НАВИНИЯ РУС	Логистика	226781	300000
Алматы	Гаппаров Виталий Рустемович	Автозапчасти	105988	100000
Новороссийск	ПКП	Бытовая техника	71261	80000
Брест, Брестская обл.	Романовский Олег Андреевич	Медицина, красота	64772	70000
Москва	АГЕНТСТВО ТАМОЖЕННОЙ ЛОГИСТИКИ	Логистика	62435	60000

С кем мы начали работать

Ключевые клиенты B2C

Город клиента	Наименование	Сфера деятельности	Выручка, июль	Потенциал
Ростов-на-Дону	МГ Эфф.Комм	ИМ Маркетинг	405213	400000
Казань	КУРБАНОВА ПИНА АНАТОЛЬЕВНА	ИМ Фэшн	287311	300000
Санкт-Петербург	Блинова Вероника Александровна	ИМ Фэшн	115593	300000
Подольск	ЗЕМСМАРКЕТ	ИМ DIY	200642	250000
Москва	Фарма Интернациональ	ИМ Медицина, красота	185478	200000
Москва	КАРГАЗМ	ИМ Автозапчасти	167106	200000
Санкт-Петербург	НЕВКОР	ИМ Бассейнов	110092	150000
Грибки, Московская обл.	ЕВРОТЕХ	ИМ Сантехники	106389	150000

Ушедшие клиенты

Тип клиента	Город клиента	Наименование	Выручка, июль	Выручка за пред-й квартал	Причины
B2B	Волгоград	Гипротрубопровод	35000	357000	Закончился тендер
B2B	Москва	КД-ПРОФИ	149000	149000	Разовая рассылка
B2B	Пермь	ОЙЛ СЕРВИСИЗ АЛЬЯНС	35000	60000	Качество доставки
B2C	Подольск	Байкал Экспресс	116000	538000	Временно приостановил деятельность
B2C	Краснодар	КАПУСТА МАРГАРИТА НИКОЛАЕВНА	6800	167000	Сезонность
B2C	Санкт-Петербург	КАДИНИЧЕНКО СТАНИСЛАВ ВЛАДИМИРОВИЧ	6000	180000	Купил франшизу
B2C	Москва	Листики-Иголки	1000	284000	Сезонность
B2C	Москва	Буйденко Алина Борисовна	3000	178000	Качество доставки

Итоги работы тендерного направления

За июль 2018 года было подано **38 заявка** на сумму **28 млн руб.**

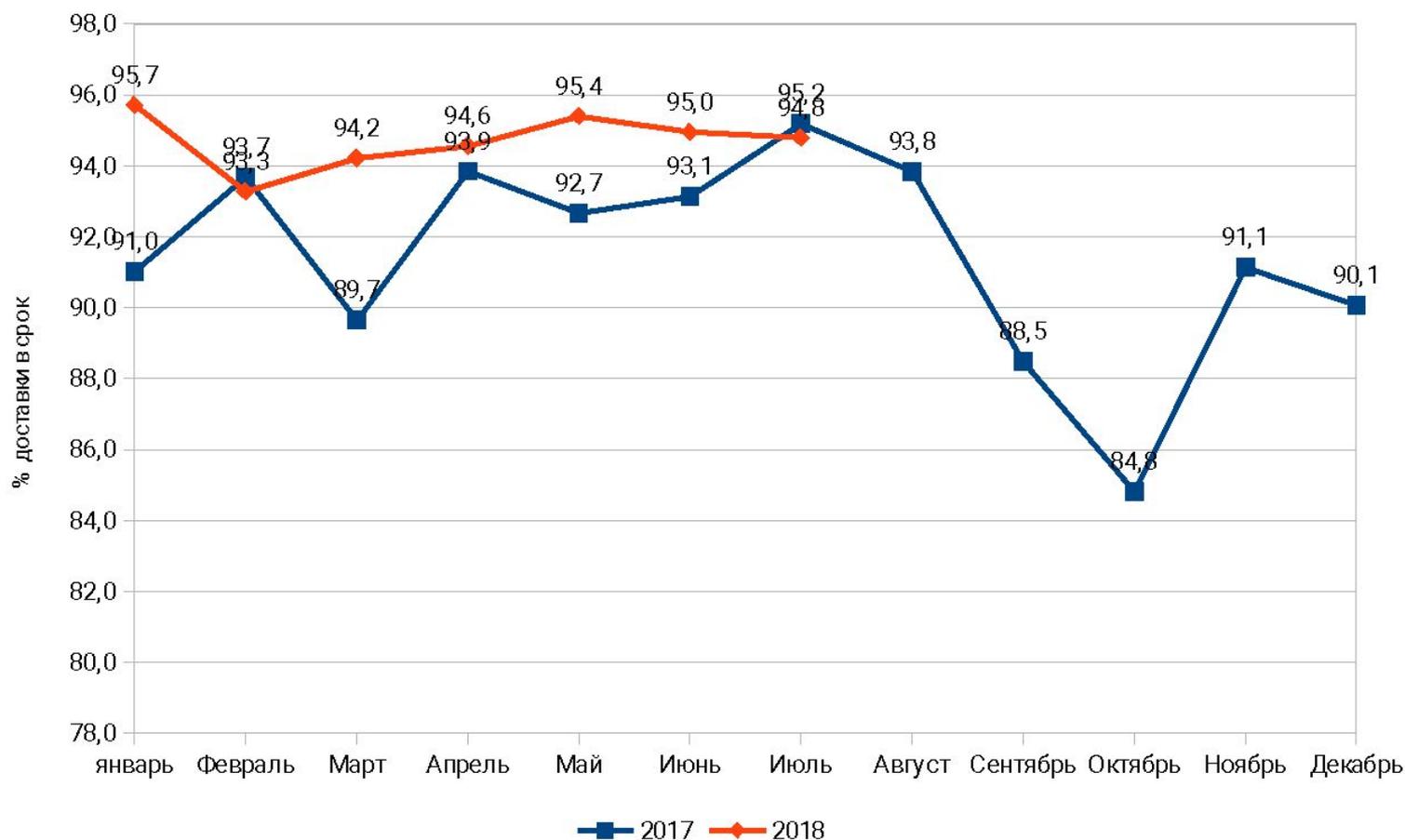
Выиграно закупок по России **7 шт.** на сумму **40 млн руб.**

Поражения в тендерах по России **16 шт.** на сумму **7 млн руб**

Статистика, Логистика.

Своевременность доставки

% доставки в срок 2017-2018г.г.



В июле процент доставки в срок уменьшился на 0,2 по отношению к прошлому месяцу. Уменьшилось количество отправок по международному экспрессу

Статистика, Логистика. Каждый из нас может это делать

Что требуется делать для обеспечения доставки в заявленные сроки:

ПРИЕМ:

- Все отправления должны быть упакованы и промаркированы согласно стандартов СДЭК (обязательно наличие ШК места на каждом многоместном отправлении, отсутствие посторонних записей и штрихкодов на упаковке);

ОБРАБОТКА:

- Принятые грузы от клиентов должны быть обработаны и переданы на отправку в день прихода на склад либо с ближайшим обменом с перевозчиком

ПЕРЕСЫЛКА:

- Вносить предложения, участвовать в разработке и открытии прямых схем отправок грузов с оценкой себестоимости и скорости пересылки

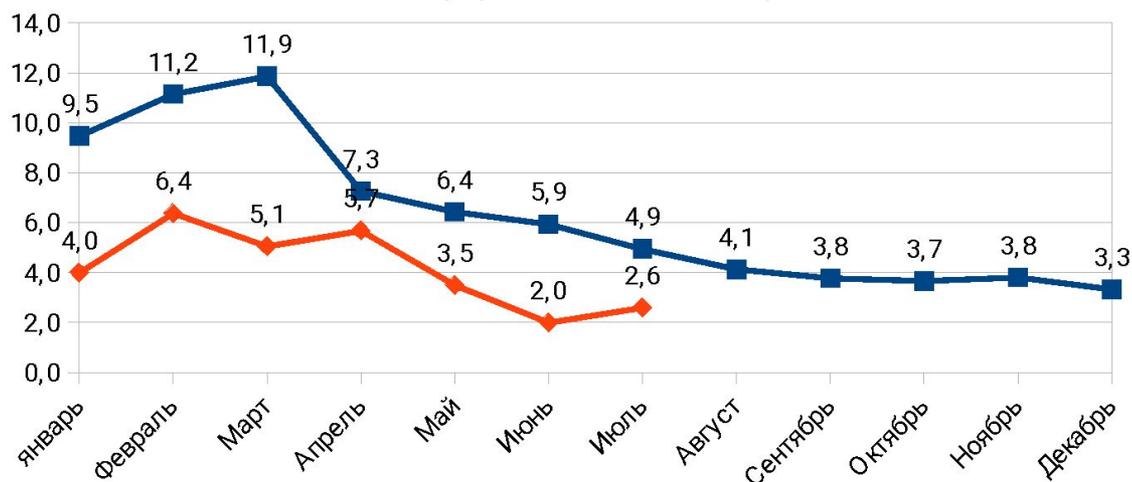
ДОСТАВКА:

- Обеспечивать выдачу в доставку всех грузов, подлежащих доставке, в т.ч. По результатам прозвона

Статистика, Логистика. Сохранность.

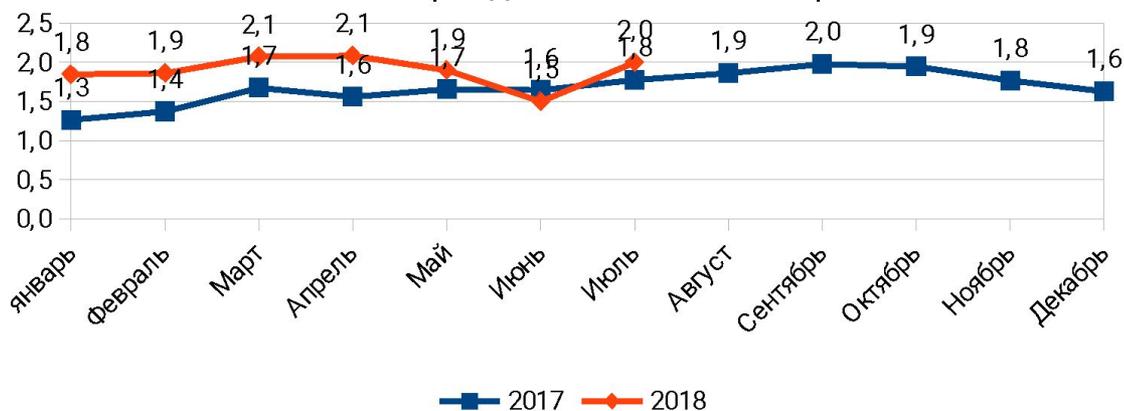
Количество утрат и повреждений на 10 000 отправок 2017-2018г.г.

Количество утрат на 10 тыс. отправок



В июле количество утрат и повреждений увеличилось. Увеличению поспособствовали претензии от клиентов предыдущего периода т.е. по старым накладным.

Количество повреждений на 10 тыс. отправок



Статистика, Логистика.

Каждый из нас может это делать

Что требуется делать для сокращения утрат и повреждений отправок:

ПРИЕМ:

- Проверка веса и габаритов.
- Обеспечение защиты товарного вложения от протекания и повреждения.
- Дополнительная упаковка и обрешетка хрупких грузов.

ОБРАБОТКА:

- Обеспечение полноты прихода груза на склад, проведение оперативной работы по расхождениям;

ПЕРЕСЫЛКА:

- При приеме груза от перевозчика проверка соответствие фактического веса и кол-ва мест с указанным в транспортной накладной, целостность пломб и отсутствие их повреждений и подозрений на вскрытие, отсутствие разрезов, повреждений упаковки консолидации. При выявлении нарушений, документальное оформление и предъявление штрафных санкций перевозчику

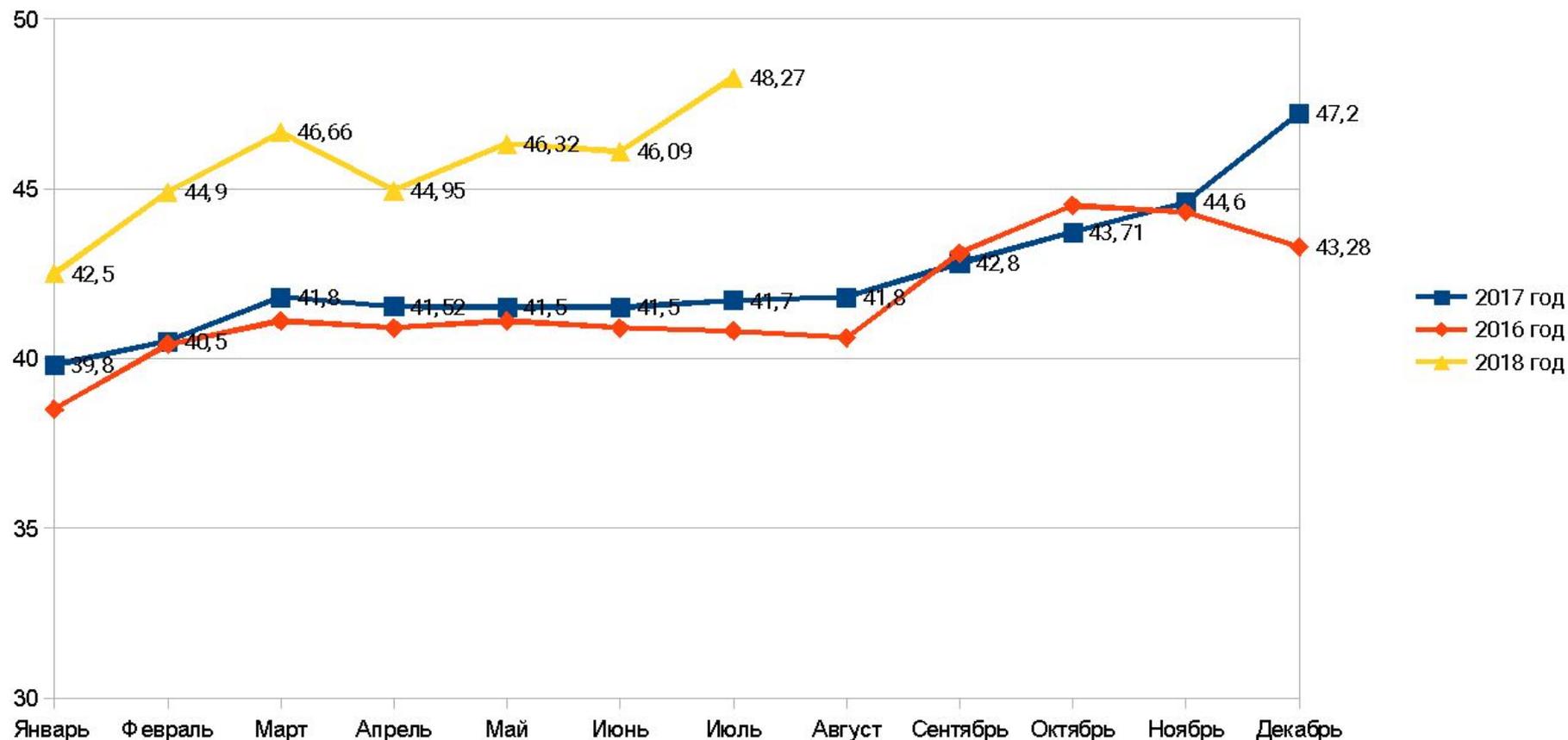
ДОСТАВКА:

- Вручение груза производить при предъявлении документов, удостоверяющих личность.
- Вручение юридическим лицам на основании доверенности.

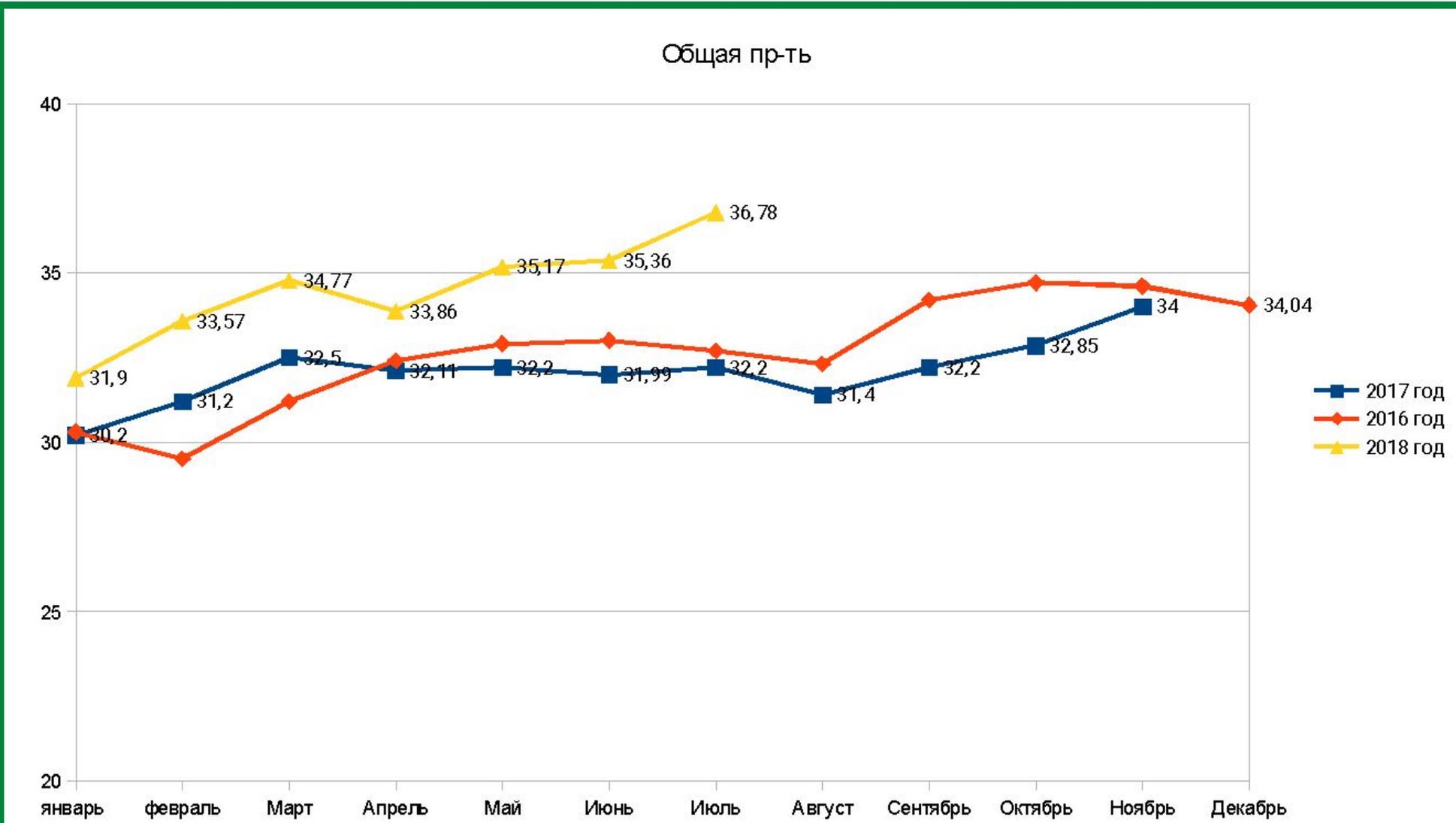
Ps: полный перечень мероприятий по обеспечению сохранности раскрывается на тренинге «БЕЗ ПОТЕРЬ И ПОВРЕЖДЕНИЙ»

Производительность курьеров

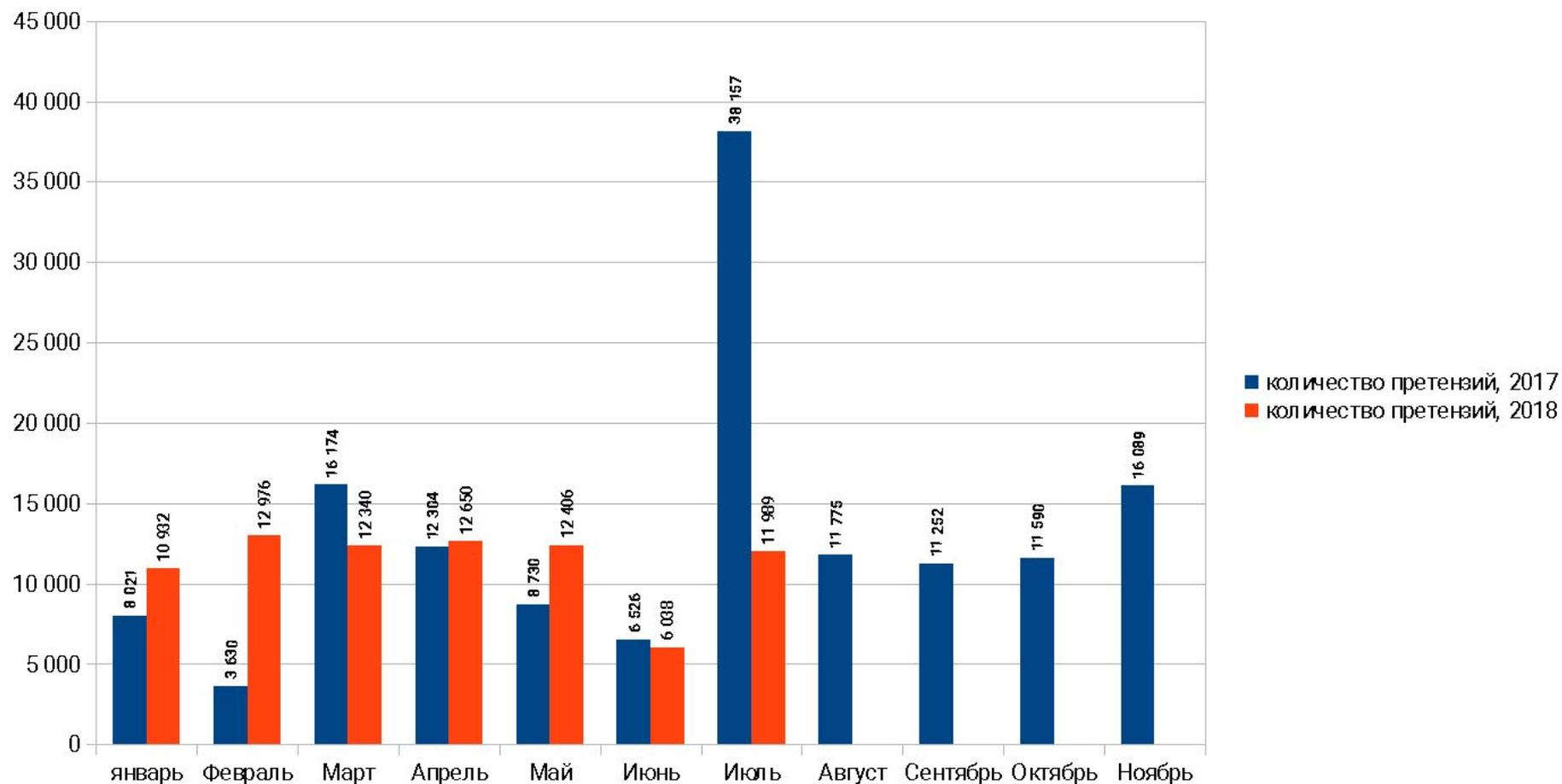
1 смена



Производительность курьеров



Количество претензий клиентов за 2017/18 года



Типы претензий

Нарушение стандартных сроков:

количество — **7 311 шт.**
сумма компенсации — **804 тыс. руб.**

Невыполнение срочных услуг:

количество — **498 шт.**
сумма компенсации — **548 тыс. руб.**

Утери:

количество **907 шт.**
сумма компенсации — **2 млн. 55 тыс. руб.**

Повреждения:

количество — **1140 шт.**
сумма компенсации — **2 млн. 20 тыс.руб.**

Причины и профилактические мероприятия

Основной и самой главной причиной нарушений заявленных сроков доставки является проведение Чемпионата мира по футболу 2018 в 11 крупных городах России. ЧМ с 14.06 по 15.07. В связи с чем усложнена доставка внутри города.

Главной причиной утерь остаются: 1. не использование стикеров ШК мест. По сравнению с предыдущими месяцами ситуация улучшилась, налажен документооборот по возвратам ИМ

1. Упаковка не соответствует характеру вложения. Перевозка опасных грузов в не надлежащей упаковке, как следствие повреждение других грузов.
2. отсутствие обрешетки или доп.упаковки

Отдел кредитного контроля

Клиенты филиалов:

- Собрано оплат от клиентов — 404 млн руб
- Доля просроченного долга клиентов в выруч
- Принято налож.платежей — 2,5 млрд руб



1. Подключен новый канал для работы с должниками:

рассылка и получение обратной связи через мессенджеры.

1. Внедрена Скрытая покупка по почте О

Скрытая покупка в ОКК проводится по вс

- ✓ исходящим звонкам
- ✓ входящим звонкам
- ✓ обратным звонкам
- ✓  логистические решения



Аутсорс кредитного контроля для франчайзи

Аутсорс 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 любыми 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.** Уровне 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 КИ/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, клиентскими** с индивидуальным условиями работы. Мы имеем опыт работы с ключевыми клиентами уровня «ДХЛ», «Студио Модерна», Тендерных клиентов по индивидуальным условиям и формам документов клиента.
- Изменение взаиморасчетов с клиентами по ежемесячным платежам.** Формирование реестров перечисления НП, клиент видит в Личном кабинете

✓ Пользуются услугами аусторса — **221 франчайзи**

✓ Собрано оплат от клиентов — **104 млн руб**

✓ Снижение задолженности клиентов **НА 45%!**

Все об аутсорсе Вы можете узнать на внутреннем портале portal.cdek.ru

Блок «Аутсорс/Взаиморасчеты с клиентами»



CDEK

логистические
решения



Спасибо за внимание!

ФИО

Должность