

Руководство пользователя Интеллектуальной системы управления (ИСУ)

Подразделение СберКорус

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. УСТАНОВКА

2. РАБОТА С ЗАДАЧАМИ

- а. общее описание. принципы формирования и отработки.
- в. последовательность выставления задач. группы задач.

- с. типы задач
- д. как работать с задачами
- е. эскалация задач

3. РАБОТА С ОТЧЕТАМИ

4. РАЗДЕЛ ИСУ «ПОТЕНЦИАЛ ОТ ВНЕДРЕНИЯ»

- а. расчет потенциала. методика и ограничения

5. РАЗДЕЛ ИСУ «МЕТРИКИ ПО СОТРУДНИКАМ

- а. как работать с отчетом
- б. описание метрик в отчете

6. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ РАБОТЕ ПРИЛОЖЕНИЯ. ПРИМЕНИМОСТЬ ИСУ.

7. СПИСОК ТЕРМИНОВ

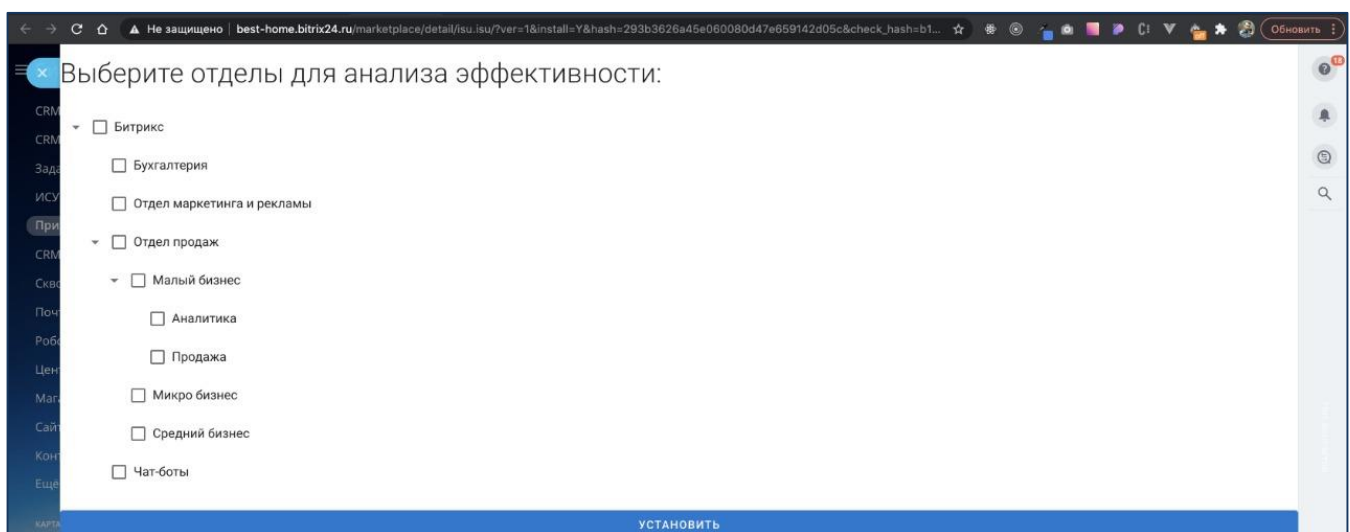
1. УСТАНОВКА ПРИЛОЖЕНИЯ

При установке приложения необходимо выбрать отдел, который будут анализировать алгоритмы.

Алгоритмы относятся к отделу как к совокупности сотрудников, выполняющих схожий функционал. При этом будут учтены различия, если они используют разные туннели при продажах.

! Для наиболее эффективной работы приложения, необходимо всех сотрудников с типовым функционалом объединять в один отдел. У каждого отдела должен быть Руководитель.

Рекомендуется выполнить данные действия до установки приложения.



! Изменить выбор можно будет на вкладке «Настройки»

При изменении выбранных отделов, будут пересчитаны метрики за последний период.

После установки, в течение 2 часов, алгоритмы проанализируют данные вашей CRM и будут доступны экраны с первичным анализом в разделе ИСУ, а так же будут выставлены Welcome Задачи для сотрудников, выбранных отделов.

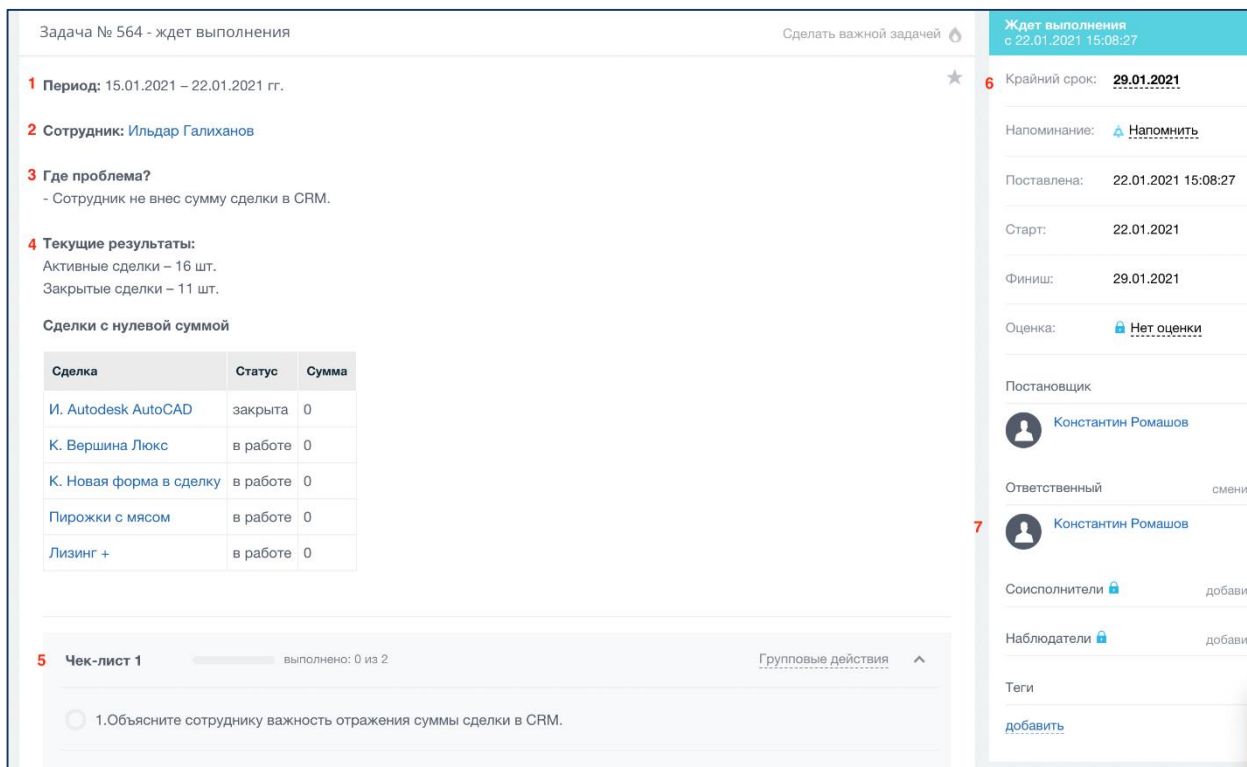
2. РАБОТА С ЗАДАЧАМИ

а. Общее описание. Принципы формирования и отработки.

Задачи выставляются в соответствии с установленным бизнес-ритмом. В базовой версии – 1 раз в неделю, по понедельникам.

Приложение анализирует действия сотрудников в системе и на основании алгоритмов выявляет отклонения в процессах и действиях сотрудников. На их основе формируются задачи для отработки. Цель отработки задачи – системное и долгосрочное устранение отклонений в процессе работы сотрудников.

В основе действий задач лежит принцип «наставничества». Задачи позволяют выявить точки роста сотрудника и рекомендуют Руководителю конкретные действия повышения эффективности сотрудников.



Задача № 564 - ждет выполнения Сделать важной задачей Ждет выполнения с 22.01.2021 15:08:27

- Период: 15.01.2021 – 22.01.2021 гг.
- Сотрудник: [Ильдар Галиханов](#)
- Где проблема?
- Сотрудник не внес сумму сделки в CRM.
- Текущие результаты:
Активные сделки – 16 шт.
Закрытые сделки – 11 шт.

Сделки с нулевой суммой

Сделка	Статус	Сумма
И. Autodesk AutoCAD	закрыта	0
К. Вершина Люкс	в работе	0
К. Новая форма в сделку	в работе	0
Пирожки с мясом	в работе	0
Лизинг +	в работе	0

- Чек-лист 1 выполнено: 0 из 2 Групповые действия
 - 1.Объясните сотруднику важность отражения суммы сделки в CRM.

6 Крайний срок: **29.01.2021**
 Напоминание: [Напомнить](#)
 Поставлена: 22.01.2021 15:08:27
 Старт: 22.01.2021
 Финиш: 29.01.2021
 Оценка: [Нет оценки](#)
 Постановщик: [Константин Ромашов](#)
 Ответственный: [Константин Ромашов](#) сменить
 Соисполнители: [добавить](#)
 Наблюдатели: [добавить](#)
 Теги: [добавить](#)

Пример Задачи для Руководителя

Каждая задача содержит:

1. Период проведения замера
2. Сотрудник
3. Причина выставления задачи

4. Анализ причин появления отклонения (с ссылками на сделки)
5. Действия по устранению отклонения в виде чек-листа
6. Крайний срок выполнения Задачи
7. Ответственный за выполнение Задачи

В случае нарушения сроков выполнения задачи и сохранения отклонения у сотрудника, задача эскалируется его Руководителю.

«Стакан задач». Количество задач на одного сотрудника ограничивается 7 штуками. Выставляемые задачи получают наивысший приоритет и приносят максимальную ценность в данный период на основе потенциала роста выручки.

в. Последовательность выставления Задач. Группы задач.

Все задачи объединены в логические группы для последовательного вывода отдела продаж на оптимальную эффективность



Каждая группа содержит уникальный набор алгоритмов. Новая группа запускается каждую неделю с момента запуска приложения. При повторной установке приложения, группы задач включаются с момента остановки.

с. Типы Задач

Все задачи можно разделить на основные типы:

- Welcome. Задачи с инструкциями по работе с ИСУ

- Информационная. Содержат информацию по отклонениям всего отдела по тематике за период и не требуют конкретного действия.
- На сотрудника. Результат анализа отклонений в действиях сотрудников системой и выставляются по принципу максимальной значимости.
- Эскалация на Руководителя. При систематическом нарушении выполнения задач и сохранении отклонения у сотрудника, его задача эскалируется на Руководителя.

d. Как работать с Задачами

Список всех задач можно посмотреть в разделе «Задачи и Проекты»

Задачи ИСУ, можно найти используя фильтр. В фильтре выбрать Проект: ИСУ

Имя	Активность	Срок	Исполнитель	Ответственный	Проект
ИСУ. Информационная задача: Конверсия по сделкам	22 января, 15:08	29 января	Константин Ромашов	Константин Ромашов	Закрытая видимая группа
ИСУ. Сделки с нулевой суммой (Ильдар Галиханов) @ 0/2	22 января, 15:08	29 января	Константин Ромашов	Константин Ромашов	Закрытая видимая группа
ИСУ. Сделки с нулевой суммой	22 января, 15:08	29 января	Константин Ромашов	Ильдар Галиханов	Закрытая видимая группа

Для отработки Задачи необходимо:

3. Нажать кнопку «начать выполнение»
4. Выполнить и отметить все пункты чек-листа
5. Нажать кнопку «Завершить»

Чек-лист 1 Групповые действия ^

выполнено: 0 из 2

1. Объясните сотруднику важность отражения суммы сделки в CRM.
2. Поручите сотруднику внести сумму по всем сделкам из таблицы.

[+ добавить пункт](#) [удалить чек-лист](#)

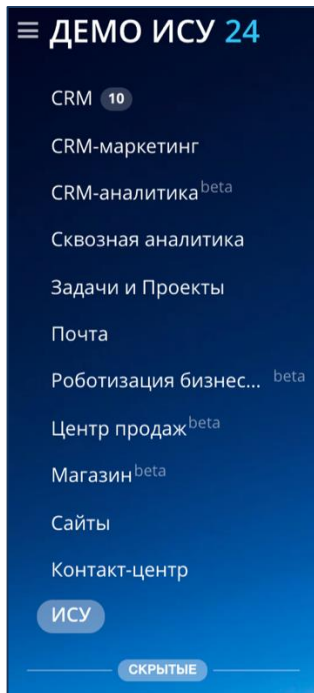
[+ добавить чек-лист](#)

Задача в проекте (группе): Закрытая видимая группа Нравится

1 **НАЧАТЬ ВЫПОЛНЕНИЕ** 3 **ЗАВЕРШИТЬ** ЕЩЕ РЕДАКТИРОВАТЬ

3. РАБОТА С ОТЧЕТАМИ

Для получения доступа к отчетам необходимо зайти в пункт ИСУ, он расположен в меню CRM.



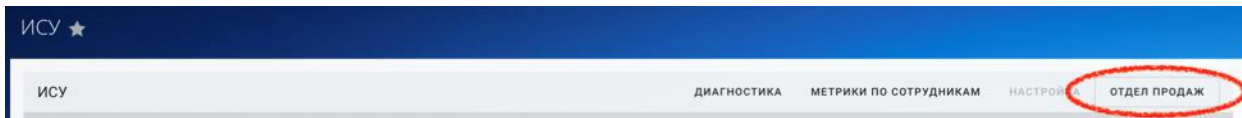
Если пункт не появился слева, необходимо проверить в меню «еще» или проверить права доступа.

Видимость настроена для всех сотрудников в отделах, которые выбраны при установке.

В отчетах доступны следующие разделы:

- Диагностика. Узнайте потенциал роста выручки вашего отдела продаж при улучшении эффективности.
- Метрики по сотрудникам. Основные показатели воронки продаж в динамике.
Факторы, которые влияют на воронку. Анализ факторов по сотрудникам.
- Настройки приложения.

Для просмотра показателей по разным отделам необходимо выбрать их в выпадающем списке.



4. РАЗДЕЛ ИСУ «ДИАГНОСТИКА»

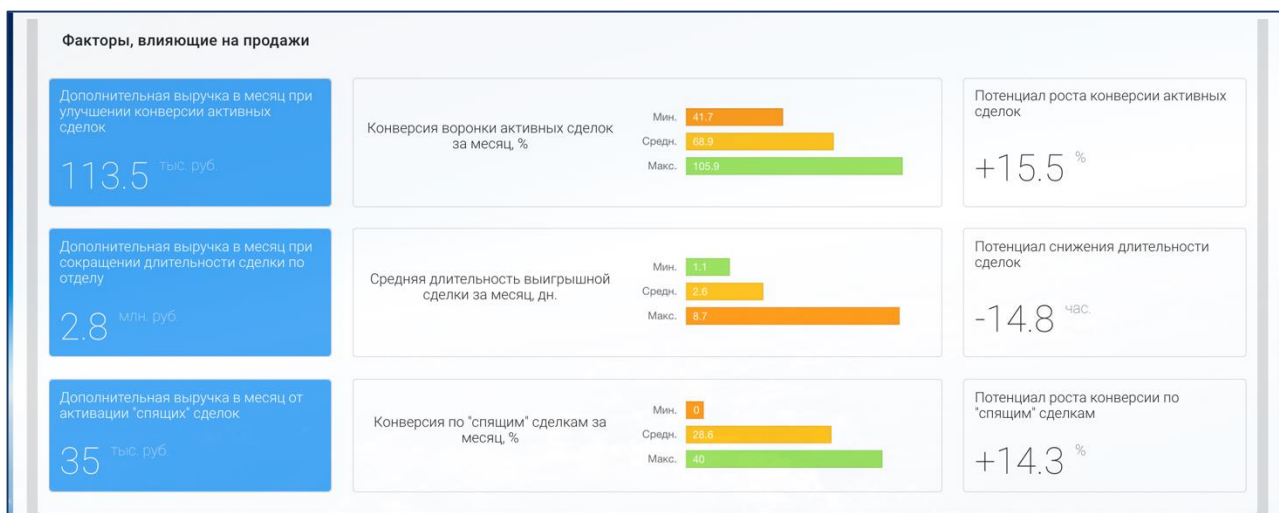
а. Расчет потенциала. Методика и ограничения

Узнайте потенциал роста выручки вашего отдела продаж при улучшении эффективности.

Потенциал считается для всего отдела при улучшении показателей эффективности отдельных сотрудников. Значения считаются на месяц и носят оценочный характер. Основная задача - выявить наименее эффективную область отдела для начала работы.

Потенциал – это сумма ожидаемых эффектов по следующим направлениям:

- Улучшение конверсии по активным сделкам. Используется база активных сделок.
- Сокращение длительности успешной сделки. Эффект от роста производительности.
- Улучшение конверсии по спящим сделкам. Используется база спящих сделок, скорее характеристика работы менеджеров в CRM или «на бумажке». Чем выше значение, тем меньше сотрудники работают в системе.



Каждое направление содержит информацию по:

- Ожидаемому эффекту в тыс. руб. при работе с эффективностью сотрудников

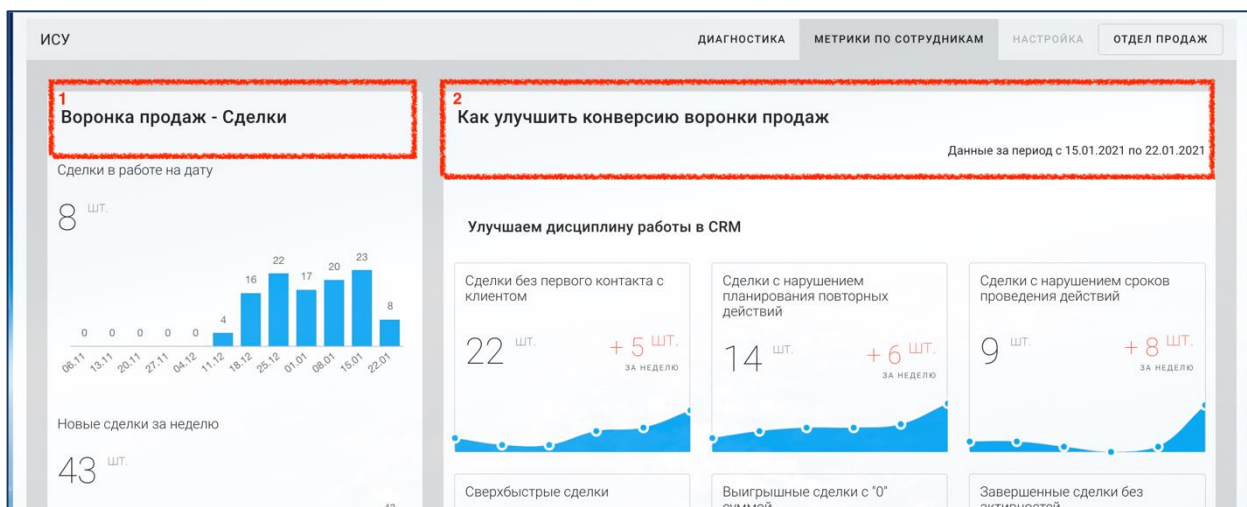
- Средние значения по отделу показателя по лучшим, средним и худшим сотрудникам
- Возможный рост показателя при улучшении эффективности сотрудников

5. РАЗДЕЛ ИСУ «МЕТРИКИ ПО СОТРУДНИКАМ».

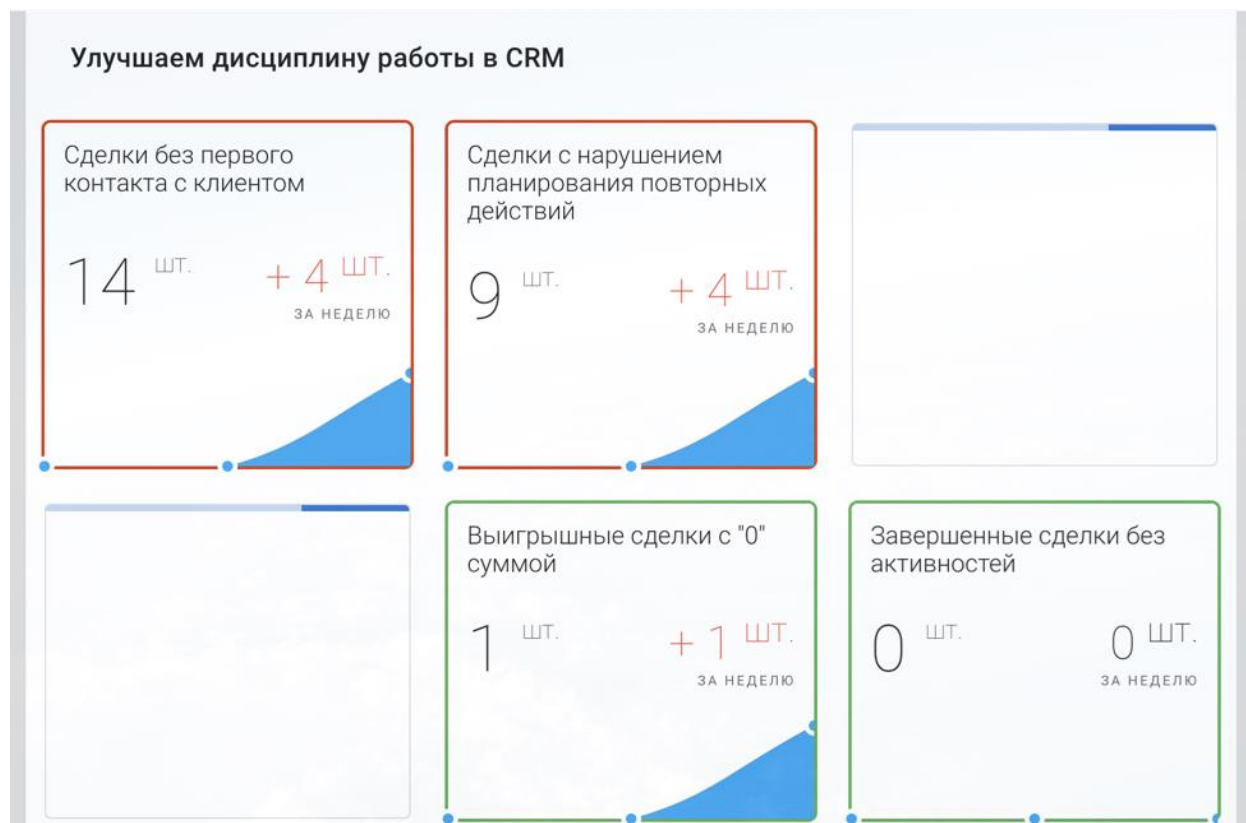
а. Как работать с отчетом

Отчет содержит следующие разделы:

1. Показатели по воронке сделок
2. Факторы, которые влияют на эффективность воронки



Факторы имеют цветовую индикацию с приоритетом для Руководителя.



- 1) Красный – наличие Задач по метрике для Руководителя
- 2) Зеленый – метрика считалась, Задач для Руководителя нет
- 3) Серый – метрика за период не считалась

Для просмотра деталей по каждому фактору, необходимо на него кликнуть.

В деталях можно увидеть:

- Разброс показателя по сотрудникам
- Влияющие на фактор метрики
- Наличие задачи ИСУ для устранения отклонения
- Наличие задачи ИСУ на Руководителя



в. Описание метрик в отчете

Факторы сгруппированы по типам

• Улучшение дисциплины

- ✓ Сделки без первого контакта. Сделки в воронке без первого контакта с клиентом.
- ✓ Сделки с нарушением планирования повторных действий. Сотрудники должны в течение первых суток запланировать повторное действие с клиентом.
- ✓ Сделки с нарушением сроков проведения действий. Нарушение запланированных действий с Клиентом.
- ✓ Сверхбыстрые сделки. Сделки, которые закрыты менее чем за 10 минут момента открытия. Характеристика работы сотрудника в CRM.
- ✓ Выигрышные сделки с «0» суммой. Высокая доля сделок без суммы влияет на показатели в воронке.
- ✓ Завершенные сделки без активностей. Характеристика работы сотрудника в CRM.

• Сокращение длительности сделок

- ✓ Доля сделок с высокой длительностью. Сравнение успешных сделок и сделок в воронке продаж.
- ✓ Доля спящих сделок. Спящие сделки – сделки без длительного контакта с Клиентом.

• Анализ проигранных сделок

- ✓ Доля проигранных сделок
- ✓ Средняя скорость взятия сделок в работу. Важный□ показатель при распределении сделок на сотрудников. Снижение сроков, снижает вероятность протухания теплой сделки.
- ✓ Сделки, требующие внимания Руководителя. Сделки анализируются по 5 факторам для фокуса Руководителя на наиболее значимых в отделе.

• Действия с Клиентом

- ✓ Сотрудники с недостаточным количеством действий□. Список сотрудников, у которых количество действий или сделок недостаточно для выполнения плана продаж

• Прочие метрики

6. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ РАБОТЕ ПРИЛОЖЕНИЯ. ПРИМЕНИМОСТЬ ИСУ.

Для работы приложения с полноценным функционалом, необходимо выполнять следующие минимальные условия:

- Отдел содержит 3 сотрудника
- В отделе есть руководитель
- Сотрудники ведут продажи в воронке сделок
- У каждого сотрудника должны быть продажи

Если условия выше не выполнены приложение будет работать в ограниченном режиме:

- Ограничение алгоритмов и эскалации задач – запуск только алгоритмов по дисциплине не сотрудников.

7. СПИСОК ТЕРМИНОВ

Список специфических терминов:

- «Объект отклонения» – **Сотрудник**, действия которого оценивает система
- «Отклонение» – **метрика** по действиям сотрудника, отличающимся в худшую сторону
- «Хроника» – **повторение** одного и того же отклонения несколько периодов подряд
- «Эскалация» – выставление задачи **Руководителю** по объекту отклонения, имеющего хронику

- «Показатель» - целевое значение по отделу
- «Фактор» - влияет на показатель
- «Метрика» - влияет на фактор

Если у вас остались вопросы,
просто свяжитесь с нами
