



МЫСЛИТЬ ВНЕ ГРАНИЦ.

ЗАДАЧА

Крупный производитель электронного оборудования столкнулся с проблемой в управлении административными функциями: высокая текучесть персонала и отсутствие замен, а также длительные сроки закрытия вакансий; отсутствовали стандарты поведения на ресепшн и прописанные процедуры. Все эти проблемы повлекли за собой ошибки в выполнении функций и жалобы со стороны сотрудников и клиентов.

РЕШЕНИЕ

Заказчику была предложена услуга "Аутсорсинг административных функций" с подробным планом запуска.

ЗАПУСК УСЛУГИ (1 МЕСЯЦ РАБОТЫ ПРОЕКТА):

- Аудит процессов
- Тайный посетитель
- Ассесмент персонала
- Рекрутмент по недостающим позициям
- Коммуникация и welcome тренинги

УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГОЙ:

- Выделенный менеджер, который является единым контактным лицом для клиента
- Полное управление результатами работы команды и ответственность за KPIs и SLAs программы
- Центр общего сервиса, который отвечает за рекрутмент, кадровое делопроизводство и выплату заработной платы, подбор замен на случай болезни/отпуска, систему обучения и мотивации персонала, операционную поддержку и контроль качества
- Обновление инструкций и реорганизация процессов в случае необходимости
- Тренинги, Обучение и Развитие персонала

ИТОГИ ЗАПУСКА ПРОЕКТА (по итогам первого месяца):

- Подобрана проектная команды (11 постоянных сотрудников + 5 временных для замены)
- Представлены результаты аудита с рекомендациями
- Разработаны и внедрены стандарты
- Разработан и внедрены процедуры для сотрудников проекта
- Выделен Супервайзер проекта со стороны Поставщика
- Разработаны KPIs&SLA

ИТОГИ ПЕРВОГО ГОДА РАБОТЫ УСЛУГИ:

- **KPIs 99% из 100%**
- Текучесть персонала - 40% (из 5 уволенных 4 сотрудника перешли в штат клиента)
- Выделены две функции:
 - Ресепшн
 - Почтовая комната
- Перевод бронирования переговорных комнат в Outlook
- Централизация обработки запросов от сотрудников компании
- Внедрение единого информационного пространства
- Единый сценарий маршрутизации и обработки звонков
- Ввод единой книги учета корреспонденции
- Ввод единого телефонного справочника