

XVI ежегодная конференция  
пользователей КИС «Восточный экспресс»

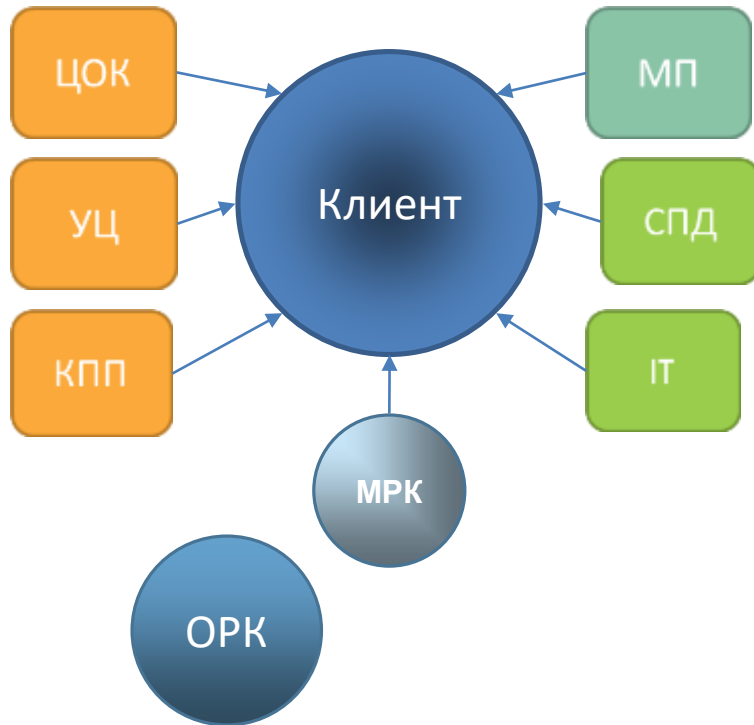


ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС  
объединяя *умы* и технологии

# *Использование технологии ПриЗ в сопровождении*

Бурцева Елена Владимировна  
РИЦ444

# Структура РИЦ



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



# Взаимодействие в РИЦ

- Было:
  - ПИР- Контакт с клиентом (по сути в одной работе описывается результат по всем задачам клиента единым текстом – трудно анализировать)
  - Бумага - в основном служебные записки и угрозы требующие межподразделенческого взаимодействия и фиксации решений руководителей (крайне неудобно для систематизации)
  - МОНОПризы- конкретная задача
    - название
    - описание
    - срок
    - выдается на контактное лицо
    - Можно определить ответственного по привязанному поручению
    - Детализированный отчет о конкретной задаче
- Сейчас:
  - Варианты использования:
    - **Моноприз** – разовая задача
    - **«Цепочка»** – закрытие задачи открывает новую и устанавливается взаимосвязь (через связанные объекты)
      - » 1 вариант – настраивается закрытая цепочка выход из которой возможен только через особый «X» этап руководителем
      - » 2 вариант – отработка одной задачи запускает другую
        - отработка презентации запускает задачу по развитию
        - отработка служебной записки запускает развитие, угрозу и прочее
      - » Особенность – сохраняются связи для понимания из-за чего появилась задача
    - **«Бусинка»** – основная задача в виде моноприза существует до момента закрытия, а в процессе отработки к ней могут цепляться отклонения (доработка, просрочка и пр.) – яркий пример у нас презентации новшеств
    - **«Зеркало»** – используется в Ценовых предложениях и в адаптации (в поручениях с множественными состояниями и сменой ответственности) – сам приз отражает ход отработки поручений отражая и сохраняя ответственных, состояния и сроки (замена этапов)
    - **«Служебная записка»** – Моноприз без привязки к основному поручению и возможностью сменить ответственного (для фиксации и отработки сигналов клиента с учетом межподразделенческого взаимодействия)

# Адаптация нового клиента (АНК)

- Единое место для работы всего РИЦ с новым клиентом;
- Система ПРИЗ ( участники – весь РИЦ);
- Определен период ( 4 месяца);
- Определены обязательные действия каждого участника и сроки на отработку ПРИЗ;
- Создали шаблоны на каждом этапе;



# Этапы АНК

## Параметры деятельности

Назначение деятельности: Адаптация нового клиента

Автор: Михаил А.Ю. (РГ)

Исполнитель: Шатулова Е.В. (МРА)

Ответственность: с 15.09.2023 до 28.02.2024

## Основная информация

Общая информация | ПРИЗ | Блокчейн | Оценка качества | Связанные объекты

Весь период

ПРИЗ	Лицевая (док. ПРИЗ)	Тип	Дата фиксации	Д...	Состояние	Время работы	Крайний срок
АНК_0_Анкета.МТ -> МРК, новый клиент	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	15.09.2023 13:57:38	2...	Не удалось выполнить	<input type="checkbox"/>	22.09.2023
АНК_0_Анкета.МТ -> МРК, новый клиент	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	22.09.2023 18:10:14	2...	Не удалось выполнить	<input type="checkbox"/>	25.09.2023
АНК_0_Анкета.МТ -> МРК, новый клиент	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	25.09.2023 18:10:12	2...	Не удалось выполнить	<input type="checkbox"/>	26.09.2023
ЦП_Регистрация_06		Этапы ценовое	26.09.2023 10:51:48	0...	Выполнено	<input type="checkbox"/>	23.10.2023
АНК_0_Анкета.МТ -> МРК, новый клиент	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	26.09.2023 18:10:13	2...	Не удалось выполнить	<input type="checkbox"/>	27.09.2023
АНК_0_Анкета.МТ -> МРК, новый клиент	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	27.09.2023 18:10:14	2...	Не удалось выполнить	<input type="checkbox"/>	28.09.2023
АНК_0_Анкета.МТ -> МРК, новый клиент	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	28.09.2023 18:10:11	2...	Не удалось выполнить	<input type="checkbox"/>	29.09.2023
АНК_0_Анкета.МТ -> МРК, новый клиент	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	29.09.2023 18:12:02	0...	Не удалось выполнить	<input type="checkbox"/>	02.10.2023
АНК_0_Анкета.МТ -> МРК, новый клиент	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	02.10.2023 18:10:17	0...	Выполнено	<input type="checkbox"/>	03.10.2023
ЦП_Регистрация_06	Баталок, Галина Игоревна	Этапы ценовое	03.10.2023	0...	Выполнено	<input type="checkbox"/>	03.10.2023
АНК_1_Назначение МРК	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	03.10.2023 9:38:13	0...	Выполнено	<input type="checkbox"/>	04.10.2023
АНК_2_Назначение КПП	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	04.10.2023 11:18:30	0...	Выполнено	<input type="checkbox"/>	05.10.2023
АНК_3_Ознакомление с клиентом и планирование деятельности (МРК)	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	04.10.2023 14:48:33	0...	Выполнено	<input type="checkbox"/>	05.10.2023
АНК_4_Передача от клиента от МТ к МРК	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	05.10.2023	2...	Выполнено	<input type="checkbox"/>	27.10.2023
АНК_5_Анкета.МРК -> КПП, новый клиент	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	27.10.2023 13:22:17	1...	Выполнено	<input type="checkbox"/>	03.11.2023
АНК_6_Планирование работы ОСА, Выдача заданий	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	27.10.2023 15:50:49	3...	Выполнено	<input type="checkbox"/>	03.11.2023
Задание руководителя	Баталок, Галина Игоревна	Задание руководителя КПП	30.10.2023 11:13:21	2...	Выполнено	<input type="checkbox"/>	01.12.2023
АНК_7_Определение программы обучения	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	30.10.2023 11:13:31	3...	Выполнено	<input type="checkbox"/>	07.11.2023
Начать обучение базового уровня	Баталок, Галина Игоревна	Задания руководителя КПП	31.10.2023 15:47:01	0...	Учтено	<input type="checkbox"/>	01.12.2023
АНК_8_Анкета.АДАПТАЦИЯ КЛИЕНТА	Баталок, Галина Игоревна	Адаптация нового клиента	31.10.2023 15:48:56	2...	Выполнено	<input type="checkbox"/>	01.03.2024

ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС





# Шаблоны и анкеты в АНК

Общая информация	Преды	Вложения	Оценки качества	Связанные объекты
Клиент:	ООО МСЧ "Автомобилист" (Обслуживается)			
Адрес/Телефон:	392036, Тамбовская обл., г. Тамбов, ул. Коммунальная, д. 50А			
Этап:				
Контактное лицо:	Сафонова Лариса Николаевна - Заместитель генерального директора по правовым вопросам (7(4752)72-04-66, 7(953)722-99-16)			
Примечание:	<p>назначенный КПП: Рябова Е.Г. (181) Назначенный специалист по тех поддержке: Коздаев К.М. (194) [27.09.2023 11:14:09]: Моклаев Алексей Юрьевич Комментарий: Клиент передан</p> <p>[27.09.2023 11:38:42]: Маленкова Диана Игоревна Комментарий: 1. Законство с директором/ЛПР: - Лариса Николаевна-зам. директора. Занимается в основном юр.вопросами, а так же охраной труда.С директором так же познакомилась. 2. Задачи Клиента - Основное ожидание КЛ (что самое главное в работе с нами, под какие задачи взял К+) Своевременная помощь в решении поставленных задач. - Регулярные функции (какие постоянные задачи перед вами поставлены, какие задачи находятся на контроле руководства?); Судебная практика по интеллек.правам. Охрана труда, споры с пациентами. Изменения в сфере здравоохранения. Все что описывал ИП. - Инструменты К+ под регулярные функции (какие инструменты необходимы пользователю для выполнения своих постоянных задач): - Надежда Ивановна (Главный бухгалтер)- работа с избраньями, путеводители, готовые решения. - Лариса Николаевна – работа с пациентами, работа с суд.практикой(история расов дела), Готовые решения и ТС - Кадровик – путеводитель по кадровым вопросам и спорам - Елена Вячеславовна(Директор)- новости здравоохранения  - Диагностика Клиента в соответствии с наполнением, технологиям, ОД, ожидания КЛ (анализ, вывод, какие ПРЗн необходимо знать, сроки) Для зам. Директора, Гб и кадровика – ДЭП, т.к. у каждого пользователя своя уч. Запись, никто не увидит их папок и закладок, но у каждого будет свои документы и работа с ними. Для кадровика и Гб- обучение. Гб пользуется Активом, но готова поработать с К+, можно и для Сафоновой Л.Н.: она задала вопрос по суд.практике по интеллек.правам: на их старую организацию и на эту подала в суд. IC, за использование ими не лицензионной версии IC:17, причем у них на этом же ПК было установлено новая IC:18. Данный вопрос я передал на ЛПД функциональной работы с деп. 3. Информация для ОК (Законство с контактными лицами, выявления их профессиональный круг вопросов) - Ярлыки на рабочий стол выведены: Зам. Директору, Гб, кадровнику, директору - Периодичность ОК: раз в мес., во всяком, во всяком, у кого выведены ярлыки. Директору приносить распечатку «новости здравоохранения» - Характеристики КЛ предоставлены: да 4. Сервисы: - Семинары / вебинары: ФИО, должность, интересующие темы/сферы (Укажите какие темы/сферы могут быть интересны пользователю); зам. директору интересны и вебинары и выездные семинары. Гб и кадровнику приносить график еженес. - ЛК: Клиент ознакомлен с сервисом подтверждает что будет использовать - Рассылка: Клиент ознакомлен с рассылками, но отказался от подписки на них, т.к. пока много информации приходит на почту, хватает новостной ленты 5. Обучение: Кому проведено персональное обучение? - Воробьева Т.А.(кадровик); Войко Н.И.(ГБ); Сафонова Л.Н. (зам.директора); Науменко Е.В. (ген.директор)</p>			

 **ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**

# Аудит клиента и передача на стандартное сопровождение

## Параметры деятельности

Назначение: Адаптация нового клиента  
Автор: Шатникова Е.В. (РФ4)  
Ассистенты: Шатникова Е.В. (РФ4)  
Ответственность с 03.08.2023 до 19.12.2023

## Основная информация

Общая информация | РЧС | Вопросы | Оценка качества | Связанные объекты

Клиент: ООО ТД "Русское Лексство" (Обслуживается)  
Адрес/Регион: 392028, Тамбовская обл., г. Тамбов, ул. Болысая, д. 71  
Этаж:  
Контактное лицо:

## Примечание

Примечание/Результат: Обучение  
Комментарий: Обучение должно быть поощренное, лично с помощью инфополюсов, так как ранее никто не работал с К+1, а новый кадровик работала с Гарантом

[18.12.2023 15:50:06] Шатникова Екатерина Владимировна  
Примечание/Результат: Полностью успешно  
Комментарий: 1. Все ли пользователи КИС ВЭ ознакомились с сервисом.  
да [Меню в КИС ВЭ (пользователь и информация) ИРК по договоренности полезного контакта - совпадает ]

- Клиент использует ЦОК/РК  
Да не использует (все находит в системе)
- Клиент обучен  
Клиент обучен по стандарту КЦ (РЧС) - Главный бухгалтер
- Наличие контакта  
Да, все хорошо, пользователю, что в К+1 есть доступ к документам отсутствующим в комплексе.
- Достаточность технологий и доступов  
Да, все устраивает
- Семезары  
да, знаю посещает бухгалтер, семинары проводятся
- Документооборот  
да, налажен
- Справедливо ли оцениваем от сотрудничества? да
- Предложите сотрудничество да
- оцените работу сотрудников Дарья хорошая специалист, информирует обо всем, Ричардше отличный специалист, долго "зговаривал" и не сдавался.
- Положен ли  
Положен нет. Все устраивает



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



# АНК- заработало!

- ✓ **Опора на выстроенную систему заданий в CRM ;**
- ✓ **Единые требования для всех участков работы;**
- ✓ **Единое место, где собрана вся информация;**



**ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**



# Результаты АНК:

1. Обучение в период адаптации – (с 30% до 51%)
2. Проникновение Чата и ЦОК ( с 35% до 91%)
3. Проникновение СТ – (с 21% до 38%)
4. Отключение клиентов в период (6 месяцев):
  - 2022 год – 9%
  - 2023 год ( запуск АНК) -2,5%



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС





# Презентации. Технология «Бусинка»

- ✓ Создание характеристик для контактных лиц;
- ✓ Актуализация информации о клиенте;
- ✓ Диагностика отказов от презентации- корректировка;
- ✓ Сбор обратной связи – «Реакция» пользователя на новшество;
- ✓ Отчет для ЛПР;



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



# Характеристика контактного лица

Без отчества

Личность выбрана у 1 КЛ

Пользователь К+

Стоп-лист

Группа характеристик:

Характеристика:

- Главный пользователь ОИС
- нет доступа к К+
- Контакт DOS-атака
- Пополнение
- Счета на бумаге
- Информатор
- ЛВР Ключевое лицо МРК
- Лицо лоббирующее интересы КЮ/КГ
- ЛПР по договору К+
- ЛПР по оплате
- Ключевое лицо КПП
- Запрет личного визита (от клиента)*
- Подписание документов ЭДО
- Пользователь К+ с контактом
- Есть контакт
- КЛ не в штате (аутсорсинг)
- Противники К+

На основе характеристик выдаются ПРиЗ

Характеристики проставляют все сотрудники  
РИЦ, кто владеет информацией;

**Важно!**

Необходимо контролировать  
появление/удаление характеристик;

 **ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**

# Состояние презентаций

Описание	Выполнено				Действует		На Рассмотрении				Не Выполнено		Отменено	
	Проведена презентация		Учтено		В работе		Выдано (не принята в работу)		Выдано (просрочено)		Не удалось выполнить		Отменено	
	Кол-во Приз	Процент успешных Приз	Кол-во Приз	Процент успешных Приз	Кол-во Приз	Процент успешных Приз	Кол-во Приз	Процент успешных Приз	Кол-во Приз	Процент успешных Приз	Кол-во Приз	Процент успешных Приз	Кол-во Приз	Процент успешных Приз
Итого: (9)	19,00	100,00	2 560,00	100,00	407,00	0,00	59,00	0,00	18,00	0,00	219,00	0,00	406,00	0,00
2023.11-01_Презентация_«Обновления интерфейса и другие изменения Конструктора договоров» (1)	0,00	0,00	1,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2024.02-04_Презентация_«О вводе новостей в Онлайн и Интранет версии (Февраль 2024)» (9)	0,00	0,00	586,00	100,00	26,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	37,00	0,00	87,00	0,00
2024.02-05_Презентация_«Сравнение такстов документов (Февраль 2024 года)» (10)	0,00	0,00	1 484,00	100,00	169,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	154,00	0,00	215,00	0,00
Бурцева Е.В. (РОСА) (11)	0,00	0,00	142,00	100,00	66,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14,00	0,00	64,00	0,00
Деревянкина А.Н. (КПП) (6)	0,00	0,00	156,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	13,00	0,00
Дорогина Ю.В. (КПП) (9)	0,00	0,00	148,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11,00	0,00	11,00	0,00
- <Причина/результат Приз = ПУСТО>	0,00	0,00	19,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00
- КЛ не является пользователем К+	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- КЛ уволено	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Клиент отказался от просмотра	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Клиент отключен	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00
- Материал направлен на почту. Без внятия обратной связи	0,00	0,00	47,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Ошибочное назначение	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9,00	0,00
- Презентация проведена клиент этим не пользуется	0,00	0,00	8,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Успешно проведена	0,00	0,00	74,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Казаринова Д.Д. (КПП) (1)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00
Панюшарова И.А. (КПП) (2)	0,00	0,00	14,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00
Румянцев А.С. (КПП) (10)	0,00	0,00	202,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	26,00	0,00	71,00	0,00
Рябова Е.Г. (КПП) (9)	0,00	0,00	323,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	38,00	0,00	27,00	0,00
- <Причина/результат Приз = ПУСТО>	0,00	0,00	4,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- КЛ не является пользователем К+	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	0,00	0,00	0,00
- КЛ уволено	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11,00	0,00	0,00	0,00
- Клиент отказался от просмотра	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Клиент отключен	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00
- Материал направлен на почту. Без внятия обратной связи	0,00	0,00	32,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Ошибочное назначение	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	27,00	0,00
- Презентация проведена клиент этим не пользуется	0,00	0,00	108,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Успешно проведена	0,00	0,00	179,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00



**ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**



# Заккрытие презентаций. Отчет ЛПР.

Анализ проблем, рекомендаций и заданий (OLAP)

Настройка [КПП] (Бурцева) ПРИЗЫ результат презентации - изменено			Описание	Комментарий к ПРИЗ из работы	Кол-во ПРИЗ	Кол-во неуспешных ПРИЗ	Кол-во ПРИЗ, заверенных в срок	Процент успешных ПРИЗ
Итого: (13)					4 911,00	418	3 130	64,14
Документооборот (11)					412,00	20	336	81,55
Задания от МРК (12)					142,00	0	111	76,17
Задания от ЦОК (11)					370,00	73	289	78,38
Задания руководителя КПП (12)					522,00	53	426	81,61
Конкурент (3)					2,00	0	0	0,00
Невыполнение нормативов РИЦ (1)					35,00	16	19	54,29
Новшества_презентации (11)					809,00	21	168	20,77
Бурцева Е.В. (РОСА) (6)					133,00	0	4	3,01
Деревякина А.Н. (КПП) (6)					153,00	2	46	30,07
2024.05-06 Презентация "О вводе нового сервиса "ОКПД 2. Поиск особенностей закупок Май-Июнь 2024" (7)					7,00	2	5	71,43
Документ задания №186811				провела презентацию, сказала, что калькулятором не пользуется в спс, сказала, что пользуется классификатором окнд через сайт и экс на месте не было, оставила на столе дисковку с описанием новшества, в след раз возмну обратную связь	1,00	0	1	100,00
Документ задания №186812					1,00	0	1	100,00
Документ задания №186961					1,00	0	1	100,00
Документ задания №186863				провела презентацию по новшеству в окнд 2, посмотрели фильты ктру , окнд 2, посмотрели пример с шариковый ручками, понравилась панель навигации, что можно включать отключать фильтры, есть ссылка на проомотр кода в экс	1,00	0	1	100,00
Документ задания №186864					1,00	1	0	0,00
Документ задания №186865				провела презентацию по окнд 2, сказала, что раньше сервисом не пользовалась. но про него слышала. посмотрели в системе , показала фильтры окнд 2, ктру, есп, посмотрели на примере шариковой ручки. посмотрели особнности и пр, понравилась, что можно применять илфтры. есть ссылка на экс, панель навигации , сказала, что будет пробовать пользоваться	1,00	0	1	100,00
Документ задания №186866					1,00	1	0	0,00



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

# «Бусинки» позволили:

- ✓ Работать и увеличивать потенциал для повышения выгоды;
- ✓ Выявлять новых пользователей, а главное Фиксировать их в КИС ВЭ;
- ✓ В отчете для ЛПР реакцию его сотрудников на новшества;



# ПРИЗЫ и мотивация



# Индивидуальная карта

Анализ проблем, рекомендаций и задач (OAR)

Настройка: [P] [D] [E] [M] [R] [S] [O] [P] [R] [M] (результат работы за период)

Прочие: [Диагностика] [Доп. колонки]

Свернуть список: Группа ПРМЗ

Описание	Бурцев Е.В. (РОСА)				Дроздович А.Н. (КПТ)			
	Кол-во ПРМЗ	Кол-во неусп. ПРМЗ	Кол-во ПРМЗ, завер. в срок	Процент успеш. ПРМЗ	Кол-во ПРМЗ	Кол-во неуспешных ПРМЗ	Кол-во ПРМЗ, заверенных в срок	Процент успешных ПРМЗ
Итого: (18)	294,00	12	16	5,63	156,00	8	92	60,29
- Документооборот	4,00	0	0	0,00	16,00	0	15	93,75
- Задача от ИМК	6,00	0	1	16,67	6,00	0	6	100,00
- Задача от ЦОК	14,00	8	0	0,00	21,00	1	19	90,48
- Задача руководителя КПТ	6,00	0	0	0,00	23,00	0	20	86,96
- Новизна презентаций	143,00	0	0	0,00	57,00	0	9	15,79
- Работа с базой	80,00	0	9	10,11	0,00	0	0	0,00
- Разовые ПРМЗ, Технические работы	0,00	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00
- Регулярные задачи	16,00	0	4	25,00	29,00	7	21	75,86
- Служебная записка	6,00	4	2	33,33	0,00	0	0	0,00
- Технические сборы	0,00	0	0	0,00	2,00	0	2	100,00



**Сводная таблица ПРМЗ** – за успешное и в срок выполнение заданий и работ без отклонений

№	Описание (P.1.2)	Выполн. ПРМЗ (всего) (P.1.2)					Выполн. НЕ в срок (P.1.2)					Итого ПРМЗ (всего) (P.1.2)	Итого ПРМЗ (в срок) (P.1.2)	Процент успешных ПРМЗ (P.1.2)	
		Кол-во	Успешно	В срок	Вне срока	Отклонений	Кол-во	Успешно	В срок	Вне срока	Отклонений				
1	Документооборот	4	4	4	0	0	4	4	4	0	0	4	4	100%	100%
2	Задача от ИМК	6	6	6	0	0	6	6	6	0	0	6	6	100%	100%
3	Задача от ЦОК	14	14	14	0	0	14	14	14	0	0	14	14	100%	100%
4	Задача руководителя КПТ	6	6	6	0	0	6	6	6	0	0	6	6	100%	100%
5	Новизна презентаций	143	0	0	0	143	143	0	0	0	143	0	0	0%	0%
6	Работа с базой	80	0	0	0	80	80	0	0	0	80	0	0	0%	0%
7	Разовые ПРМЗ, Технические работы	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%
8	Регулярные задачи	16	4	4	0	12	16	4	4	0	12	4	4	25%	25%
9	Служебная записка	6	2	2	0	4	6	2	2	0	4	2	2	33,33%	33,33%
10	Технические сборы	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%
<b>Итого</b>		<b>294</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>278</b>	<b>294</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>278</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>5,44%</b>	<b>5,44%</b>

% Неуспешных ПРМЗ и отклонений (P.1.2) = **18,4%**  
 % ПРМЗ, успешных без отклонений (P.1.2) = **1,00%** (1,6) / 1,6  
 Индекс (P.1.2) = **100%**  
 Индекс (P.1.2) = **100%**



**ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**



# Просроченные Приз

НО - "Фонд капитального ремонта Тамбовской области" (1)	Документ проблемы №187787	22.05.2024	Не удалось выполнить
Задания от ЦОК 'Отработка обратной связи ЦОК и ГЛ' №187034 от 06.05.2024 (1)	Документ проблемы №187787	22.05.2024	Не удалось выполнить
Объективная причина почему просрочено?: Обратную связь взяла, закрыть забыла	Документ проблемы №187787	22.05.2024	Не удалось выполнить
Каков путь для исправления?: не забывать			

Почему просрочил Приз?

Каков Путь исправления?



Задания руководителя КПП 'Проверить и внести изменения в карточку клиента' №161065 от 06.12.2023 (1)	Документ проблемы №164144	27.12.2023	Выполнено
Объективная причина почему просрочено?: Задача выдана вне плана посещения клиента, сместить график посещения для выполнения задачи небыло возможности	Документ проблемы №164144	27.12.2023	Выполнено
Каков путь для исправления?: менять график посещения клиента для выполнения поставленной задачи			


 **ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**





# Система ПриЗ в РИЦ 444:

- Выстроить базовые требования по базовым процессам;
- Простота контроля и выяснение причин отклонения;
- Инструменты, позволяющие запустить Любой процесс в РИЦ, с передачей ответственности и контролем информации;
- Рабочий инструмент для нового поколения сотрудников.
- Руководитель работает OLAP - отчетах и сразу видит отклонения по процессу.



XVI ежегодная конференция  
пользователей КИС «Восточный экспресс»

**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**

Бурцева Елена  
Руководитель отдела сопровождения и адаптации  
+79108544341  
[burceva\\_ev@consultant-urist.ru](mailto:burceva_ev@consultant-urist.ru)



**ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**

