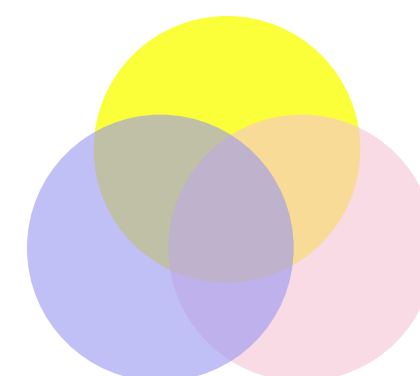
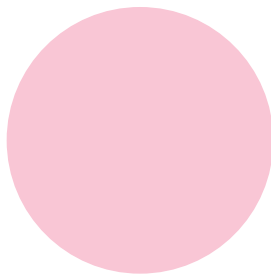




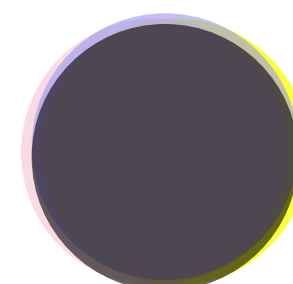
ИСУ

Интеллектуальная
система
управления

Что это такое



И как это влияет на Бизнес





Дремина Ольга

Руководитель
направления ИСУ ЦКР
СБЕР

- **Что такое ИСУ**
- **Преимущества ИСУ** для контактного центра
- Экономический **эффект** и повышение **эффективности**
- Технические особенности **реализации и управления ИСУ**
- Применение **AI**-технологий и **ML**-моделей
- Правила внедрения ИСУ: как **избежать ошибок**
- **Как внедрить ИСУ** у себя в компании

 Уникальный для банковской сферы опыт обслуживания корпоративных клиентов



7

Работающих
площадок

9

Функциональных
направлений

3

Миллиона
клиентов

5

Тысяч
сотрудников

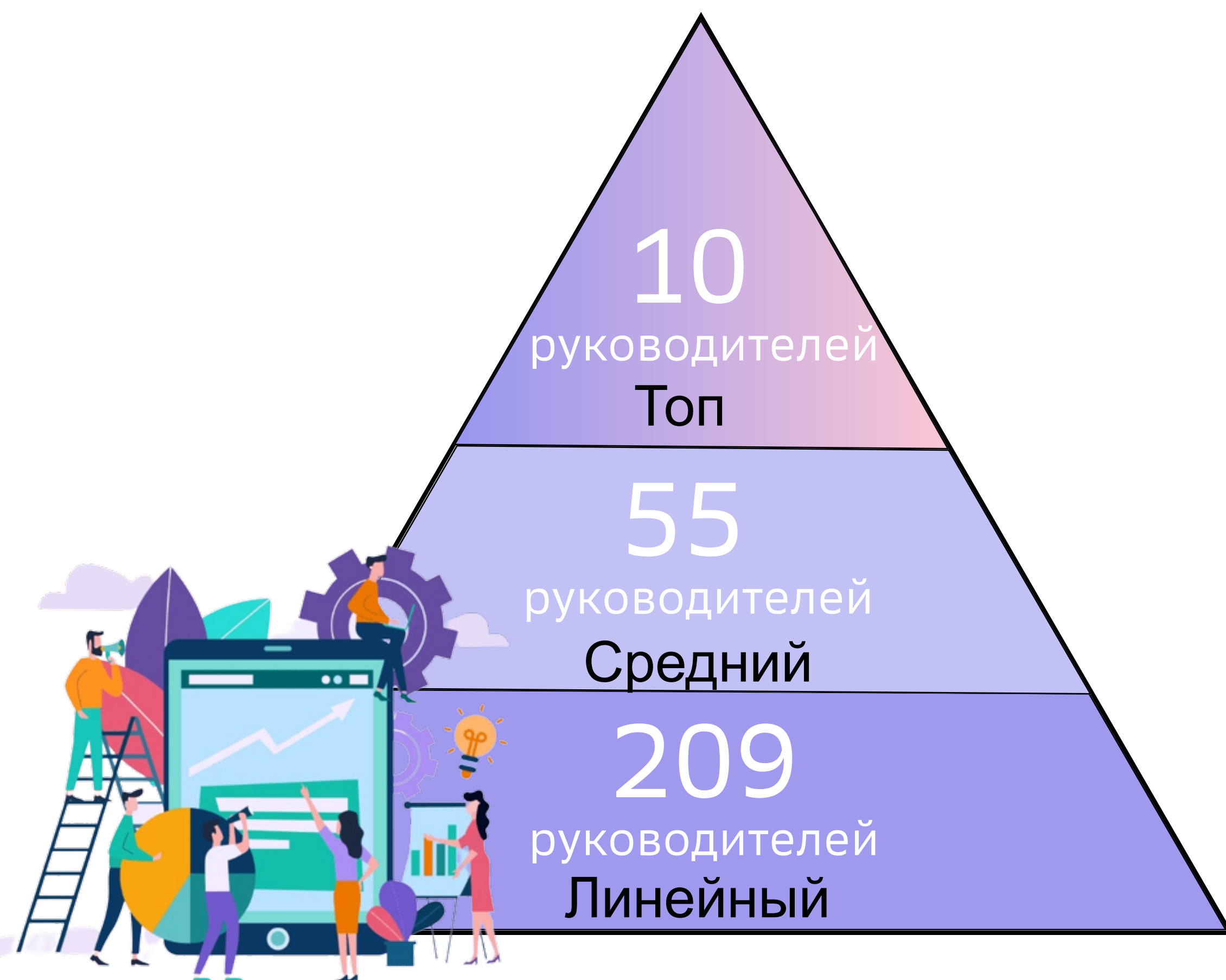
30

Компаний
на аутсорсинге

24/7

Поддержка клиентов

Руководители тратят больше времени
на анализ отчетов и поиск
отклонений, чем на их устранение



200

Ключевых
показателей

700

Показателей
мониторинга

100

Метрик на 1
руководителя

Интеллектуальная система управления (ИСУ)



ИСУ Это система управления, которая помогает руководителю в развитии подчиненных
Повышая навыки людей, мы учим их самостоятельно справляться с отклонениями

Объект управления-
Прямой подчиненный

Главная работа руководителя-
Наставничество

Наш принцип-

Оцениваем действия сотрудника (а не конечный результат)

Работаем с “худшими” сотрудниками (а не с выполнением плана)

Отталкиваемся от средних значений (ищем аномально низкие и высокие показатели)



Для Бизнеса



- Повысить производительность
- Снизить стоимость контакта
- Повысить утилизацию

Для Клиента



- Снизить долю переводов
- Повысить CSI
- Увеличить FCR
- Улучшить опыт взаимодействия

Для Сотрудника

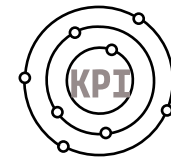


- Рост дохода
- Прозрачные правила работы
- Рекомендации по развитию

Отличия ИСУ от классической модели управления



Работаем с отклонением от среднего по системе, а не с выполнением плана



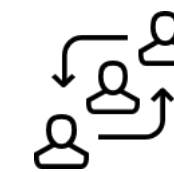
Используем всю информацию о сотруднике и автоматизируем ручные процессы



Приоритизируем задачи автоматически, рекомендуем действия на каждое отклонение



Настраиваем правила эскалации для каждого вида проблемы



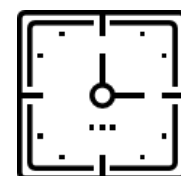
Считаем экономический эффект от каждого алгоритма



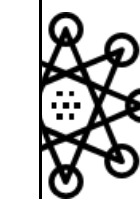
Быстро корректируем подходы к работе с отклонениями



Используем освобожденное время руководителя для работы с персоналом и развития soft skills



Гибко управляем набором алгоритмов, кастомизируем задачи, используем ML – модели искусственного интеллекта



6 принципов оценки влияния ИСУ на бизнес-результат



Для каждого отклонения определяем бизнес-метрику, на которую оно влияет



Для качественных показателей анализируем динамику их изменения



Проводим А/В тестирование и/или выставляем пилотные задачи при запуске новых алгоритмов



Для количественных показателей считаем фактическое изменение значения по отклоняющемуся сотруднику с момента отработки задачи ИСУ



Анализируем корреляцию между количеством выставляемых задач и изменением значения фокусного показателя на средней и длинной дистанции (квартал/ год)



Оцениваем реальный экономический эффект, выраженный в рублях

Как реализован интерфейс в ИСУ?

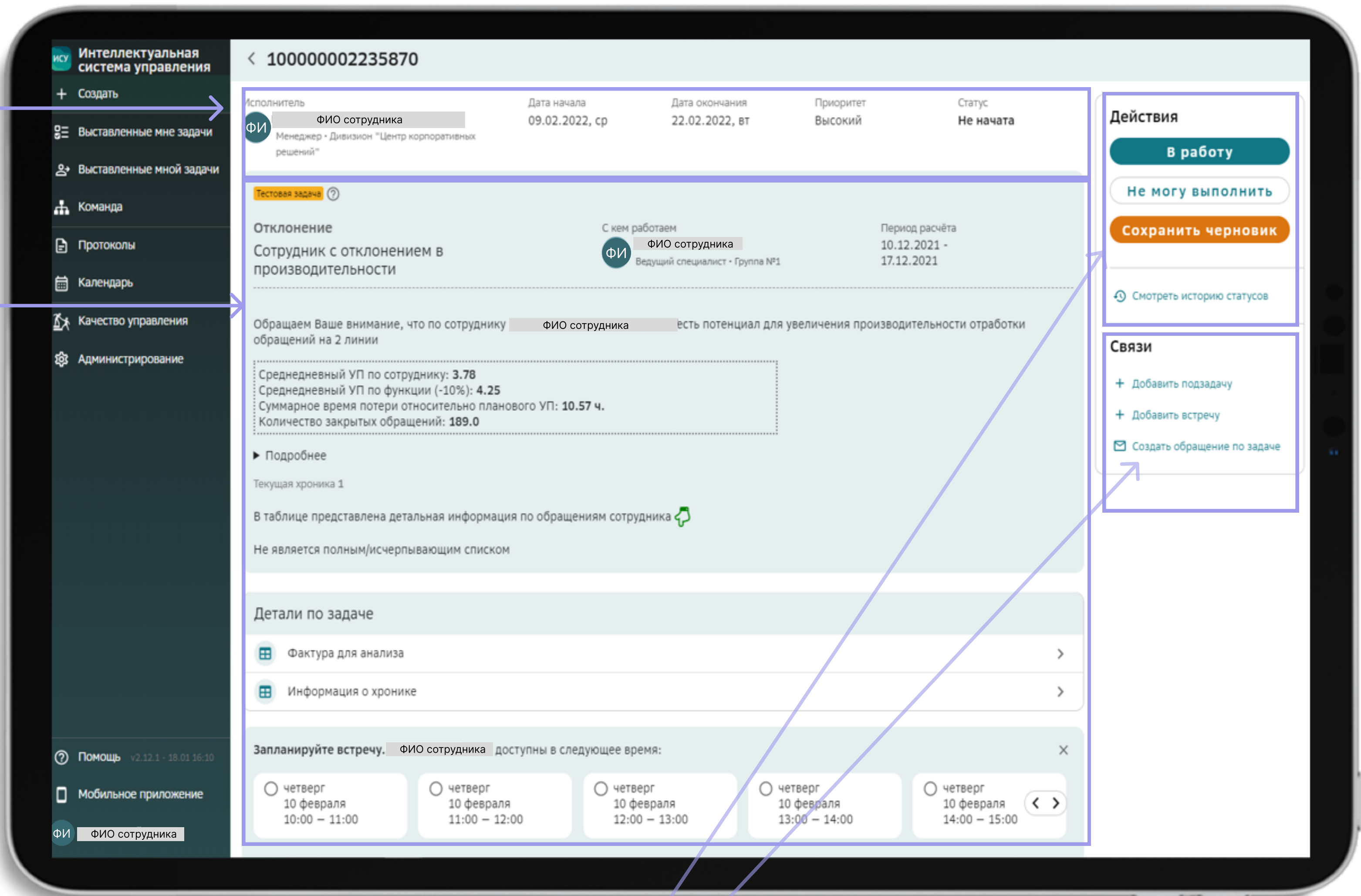


Информация о сроках задачи

Детальная информация по задаче, в том числе необходимая фактура, рекомендации по устранению отклонения

Возможные действия при работе с задачей

Возможность обратной связи или создания дополнительной задачи, если это необходимо для работы с отклонением



Фактура в задаче для анализа



Фактура для анализа					Период расчёта: 10.12.2021 - 17.12.2021
Статусная модель	ТОП тематики	Потеря времени относительно плановых УП, мин	Всего обращений по данной тематике	Реквизиты	
Вход - ПрП	Банковские счета/-	196.22	19	2021-1213-0002-1391 (72.36), 2021-1217-0001-1200 (43.63), 2021-1217-0003-2878 (29.75), 2021-1213-0001-4904 (27.45), 2021-1213-0003-8687 (26.13), 2021-1210-0000-4007 (24.9), 2021-1210-0000-9948 (23.48), 2021-1216-0000-5385 (15.45), 2021-1214-0000-7598 (13.36), 2021-1217-0002-1929 (12.5)	
Вход - Закрото	Кредитная Бизнес-карта/-	63.69	6	2021-1210-0002-4316 (47), 1-386885437360 (41.66), 2021-1214-0003-3439 (24.23), 2021-1214-0004-1487 (21.26)	
Вход - ПрП	Удобство и качество обслуживания/-	47.36	5	2021-1216-0000-7519 (48.26), 2021-1210-0000-6080 (6.71), 1-388906283055 (6.5), 2021-1217-0002-1201 (4.78)	
ПрП - Закрото	Банковские счета/-	34.03	20	2021-1213-0002-1391 (21.43), 1-387723302852 (11.55), 2021-1216-0000-5385 (10.65), 2021-1210-0000-4007 (10.06), 2021-1209-0002-2902 (8.75), 2021-1215-0002-4672 (8.06), 2021-1214-0000-7598 (7.71), 2021-1210-0000-9948 (6.96), 2021-1216-0002-7683 (6.13), 2021-1214-0001-4942 (5.66)	
Вход - ПрП	СберБизнес/-	30.68	3	2021-1216-0003-4696 (23.93), 1-387964393771 (13.13), 2021-1213-0001-2342 (13.06)	
ПрП - Закрото	Удобство и качество обслуживания/-	27.84	7	2021-1210-0000-6080 (24.58), 2021-1208-0002-8334 (6.81), 2021-1208-0003-5601 (5.15), 1-388906283055 (5.13), 1-389317380718 (3.36)	
Вход - Закрото	Банковские счета/-	27.75	6	2021-1215-0002-9013 (50.08), 2021-1214-0001-0179 (20.38)	
ПрП - Закрото	Исполнительное производство/-	19.65	4	2021-1213-0001-7312 (16.31), 2021-1210-0003-8339 (15.91), 2021-1214-0001-4018 (13.33)	
Вход - Закрото	Бизнес-карта/-	11.87	2	2021-1210-0000-6381 (26.15)	

Экранная аналитика					Период расчёта: 04.02.2022 - 10.02.2022
Продукт	Услуга	Номер обращения	АНТ	Расшифровка DPA	
Кредитная Бизнес-карта	Классическая Кредитная	2022-0210-0005-4651 2022-02-10 17:58:21	1818	СберБраузер - 703 сек., АС ЕКС - 479 сек., Простой - 242 сек., База Знаний - 237 сек., ЕРМ - 113 сек., SBRFBPOLAUNCHER - 22 сек., Блокнот - 8 сек., Удаленное РМ (Citrix) - 8 сек., Проводник - 7 сек., Всплывающие оповещения - 6 сек., доступ запрещен - 4 сек., ARMSTART - 2 сек., MS Outlook - 1 сек.	
Банковские счета	Внесение изменений в юридическое дело	2022-0209-0002-6681 2022-02-09 12:44:40	2157	База Знаний - 710 сек., Простой - 705 сек., Удаленное РМ (Citrix) - 608 сек., СберБраузер - 199 сек., ЕРМ - 98 сек., MS Outlook - 24 сек., Проводник - 22 сек.	
Банковские счета	Внесение изменений в юридическое дело	2022-0207-0001-7618 2022-02-07 10:57:15	1394	СберБраузер - 1408 сек., База Знаний - 756 сек., ЕРМ - 269 сек., Простой - 78 сек., АС ЕКС - 3 сек.	



Рекомендуемые действия для устранения отклонения



ИСУ

Интеллектуальная система управления

+ Создать

Выставленные мне задачи

Выставленные мной задачи

Команда

Протоколы

Календарь

Качество управления

Администрирование

Помощь v2.12.1 - 18.01 16:10

Мобильное приложение

ФИО Сотрудника

Фактура по задаче отсортирована по потери времени относительно планового УП

Проанализируйте обращения, по которым превышено время обработки (из предложенных ID обращений) *

☐ Зафиксируйте ID изученных обращений в поле "Комментарий"

Действия сотрудника соответствуют рекомендованному порядку СОП/ВНД Банка? *

☐ Да ☐ Нет

Проанализируйте отчет по экранной аналитике (DPA). Используйте ссылку на [Qlik Sense](#) *

☐ Проанализируйте рабочее время сотрудника/время неактивности/блокировки экрана (work/inactive/locked)

Активное рабочее время сотрудника менее 8 часов в день *

☐ Да (выясните причины недоработок, укажите их в поле "комментарии") ☐ Нет

У сотрудника есть переработки *

☐ Да (выясните причины переработок, укажите их в поле "комментарии") ☐ Нет

В случае отсутствия доступа в Qlik Sense проведите следующие действия:

Создайте заявку в Сбердруг: ["Универсальная заявка на доступ"](#)

Заполните данные в заявке:

АС: Визуализация пользовательской отчётности Блока КИБ на Qlik Sense (ПРОМ)

Вид Заявки: Новая

Роль: QS-КИБ ЦКР Пользователи К2

Обоснование: Выполнение функциональных обязанностей

До получения доступа в Qlik Sense Вы можете воспользоваться отчетом в [Б3 alpha](#) и [Б3 sigma](#)

Проведите наблюдение за работой сотрудника в режиме on-line, и, при необходимости, проведите корректирующие мероприятия *

По проанализированным обращениям порядок описан в СОП/ВНД? *

☐ Да ☐ Нет

Сотрудник хорошо знает структуру базы знаний, быстро находит необходимую информацию *

☐ Да ☐ Нет

Сотрудник систематически необоснованно отвлекается от обращения с которым работает? *

☐ Да ☐ Нет

Действия

В работу

Не могу выполнить

Сохранить черновик

Смотреть историю статусов

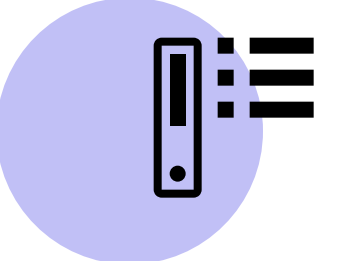
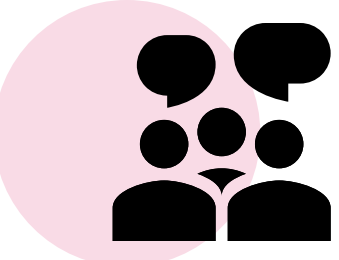
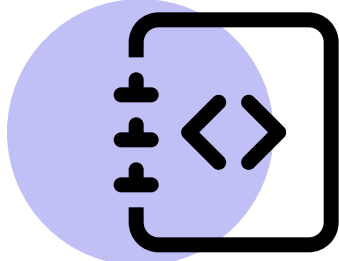
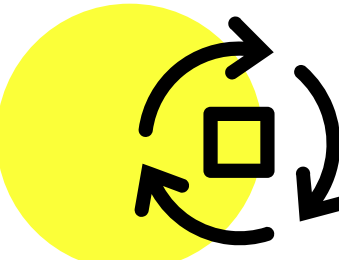
Связи

+ Добавить подзадачу

+ Добавить встречу

Создать обращение по задаче

Как реализуется программа?

-  1 **Запланировали редизайн** действующего алгоритма
-  2 **Проанализировали** источники данных
-  3 **Согласовали** с заказчиком, что считать отклонением, какую информацию показывать в задаче, перечень мероприятий
-  4 **Разрабатываем код.** Определяем пилотные подразделения и выставляем тестовые задачи. Работаем с обратной связью.
-  5 **Запускаем алгоритм** в ПРОМ и начинаем выставлять задачи на всех сотрудников ЦКР

Создание или актуализация алгоритма ИСУ
=2 недели

ЖИВЫЕ

ЦИФРОВЫЕ

- Рабочие встречи в рамках **тестирования** алгоритмов
- Регулярные встречи **с руководителями** производства 1 раз в 2 недели
- Встречи **с ТОП-менеджментом** ЦКР 2 раза в квартал



- Ежемесячная рассылка **«Вестник ИСУ»**
- Информация по алгоритмам в **«Базе знаний»**
- Раздел в ИСУ **«Обратная связь»**

КАНАЛЫ

Информирование о целях, внедрении новых или изменении действующих проектов – **важнейший этап** реализации программы

3 Новые задачи для ТхВ

Действующие алгоритмы для ТхВ в августе
пополнились пулом новых задач:



Ошибки в размещении депозита НСО

Цель данных задач ИСУ - повысить уровень предоставления услуги депозита/НСО. Ошибки по данным задачам критичны для ТхВ, так как при затягивании сроков по данной категории сделок вырастает риск отказа клиента от размещения средств в банке.

Отказ Клиенту в исполнении запроса с установленным статусом "Закрyto"

Данные задачи направлены на повышение дисциплины сотрудников при работе с обращениями. До этого были выявлены случаи «некорректных» действий сотрудников: когда клиенту был направлен «отказ» по обращению, а в CRM проставлен статус «Закрyto», и сделка была учтена в производительности. Для полного исключения таких случаев разработан данный алгоритм.



Долгое нахождение в статусе Ожидание — Профильное подразделение

Цель данной задачи - сокращение клиентского пути и улучшение показателей удовлетворенности клиентов. Если при работе с обращением выявляется, что длительность статуса «Ожидание» — профильное подразделение» превышает 5 дней, то руководитель получает задачу в ИСУ...

Отличие нормативов по классификаторам ТхВ

Для офиса ОД ТхВ также было разработано отклонение, позволяющее контролировать расхождения по классификаторам в AC CRM «Корпоративный» и AC «Искра» для оперативного мониторинга эффективности сотрудников.



4 Новый алгоритм для ДБО: «Заявка старше 7 дней»

Призван повысить внимание руководителей на проблему длительного решения клиентских вопросов. Задача комплексная и выставляется на уровень руководителей среднего звена (НО или НУ).



5 Задачи для отдела обучения Штаба ЦКР

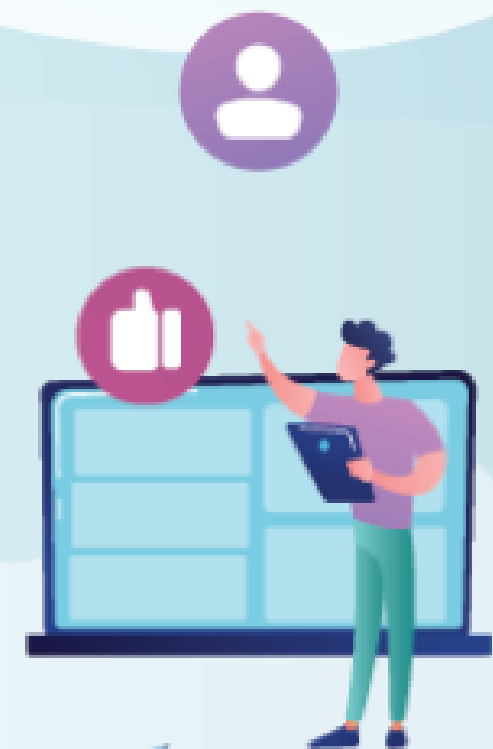
Качество базового обучения, проводимого тренерами

Успешность новых сотрудников и скорость их адаптации во многом зависит от того, как проведено первичное обучение. Чем быстрее новички адаптируются, тем лучше результат показывает все подразделение. Именно поэтому был создан проект, который нацелен на выявление зон роста отдела обучения и его тренеров.

Как это работает:

- анализируем результат сотрудника в первый самостоятельный месяц работы по АНТ и BOK.
- группируем результаты работы новичков по РЦ
- направляем задачу ИСУ руководителю направления отдела обучения Штаба ЦКР.

На основании этих данных кураторы обучения в штабе ЦКР понимают, в каком РЦ и по какой программе необходимо повысить качество обучения, кому из тренеров требуется поддержка с точки зрения развития профессиональных навыков.



Аттестация операционных менеджеров ВИП УСО

Уникальный в своём роде проект, помогающий отделу обучения определить направление развития навыков ОМ ВИП УСО. В задаче группируются все критичные ошибки ОМ за предыдущий месяц с комментарием контролеров качества о причинах их возникновения. По итогам анализа отдел обучения готовит формат индивидуальной аттестации ОМ: дообучение, тестирование и др., что оказывает благоприятное влияние на качество обслуживания



«Задача ИСУ в рамках пилота по категорированию/обучению ОМ СІВ на отдел обучения помогла существенно сократить время тренеров отдела обучения на анализ и систематизирование тематик ошибок операционных менеджеров для последующего формирования тестов для данных сотрудников.

Получая задачу, мы сразу видим, какие тематики у сотрудников требуют дополнительного фокуса, и не тратим время на «ручную» сверку отчетности.

Спасибо команде ИСУ!»

Двойкова Дарья,
руководитель проектов, Штаб ЦКР ЦА



БАЗА ЗНАНИЙ

4. Комплекс

5. УУП

6. Экосистема

7. TM

8. ТхВ

9.БЗД

10. СБерКонтакт

11. ОВПТ

12. ОММК

13. Отдел Обучения

Вестник ИСУ ЦКР

НОВОСТИ

Справочник по качеству для ...

Стратегия ИСУ (для просмотр...

Контроль качества данных ЦКР

Полезные документы

Справочники

Оргструктура

Презентации

Мотивация

BackLog Бизнес Аналитика (СКЛ...

Файловые загрузки v1

Список файлов

SPACE NEWS

Описание дашбордов ЦКР в Olik...

26 ноября 2018 г.

Описание исходных таблиц из зе...

20 ноября 2018 г.

ID отклонения (dev_id)	Наименование отклонения	Алгоритм формирования отклонения	Хроники и эскалация
71023459	Проведение карьерного диалога TM	уточняется	НС - Специалист
710601	Критичные отклонения по качеству	Объект отклонения: сотрудник (не ученик) На что влияет проект: Качество обслуживания клиента. Алгоритм расчета: Расчет происходит в разрезе каждого сотрудника. Задача выставляется в случае выявления критичных* отклонений по качеству обслуживания, на основе данных полученных от ОММК. * Критичность и вес отклонения определяется ОММК совместно со штабом ОД. Периодичность: Задачи выставляются каждый будний день по звонкам, оценка которых была произведена в день T-2.	с 1 хроники РГ-С с 4 хроники НС-РС с 8 хроники НО-НС с 13 хроники ДирРЦ-НУ с 16 хроники ОД-ДирРЦ с 19 хроники УД-ОД При отсутствии какого-либо уровня управления, все вышестоящие руководители начнут получать задачи на одну ступень эскалации раньше (например в структуре состоящей из С-НС-НУ-ДирРЦ-ОД-УД эскалация выстроится следующим образом с 1 хроники задача на НС, с 3 - НУ, с 6-ДирРЦ, с 10-ОД, с 13-УД). Условие сброса хроник: отсутствие критичных ошибок в проверенных звонках (чатах) в 2ух замерах (в разные дни) (Если в 1 день было проверено несколько звонков/чатов, то это считается одним замером: • все звонки на 100% - замер без отклонения; • хотябы один звонок имеет критичное отклонение - замер считается с отклонением.)
710604	Некритичные отклонения по качеству обслуживания клиентов	Объект отклонения: Сотрудник (не ученик) На что влияет проект: Качество обслуживания клиента. Алгоритм расчета: В разрезе каждого сотрудника выявляются случаи некритичных* отклонений по качеству обслуживания, на основе данных полученных от ОММК. Задача формируется сводная - по сектору. * Критичность и вес отклонения определяется ОММК совместно со штабом ОД. Периодичность: Задачи выставляются еженедельно по понедельникам на основе данных с пятницы по четверг. Задача не переносится и не отменяется вне зависимости от причин. Закрывается на усмотрение руководителя либо со всеми сотрудниками.	РГ-Сотрудник (при отсутствии РГ - задача на НС) Условие сброса хроник: хроника не ведется

Как информируем?



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Обращения пользователей

По сроку исполнения

ID 46357

Ожидает рассмотрения

Вопросы по содержанию и корректировке задач

Срок: 17.02.2022

ФИО сотрудника - У кого проблема

4 д.

Исполнитель

ID 46371

Уточните информацию

Предложения по изменению алгоритма

Срок: 17.02.2022

ФИО сотрудника - У кого проблема

4 д.

Отсутствует - Исполнитель

ID 46176

Ожидает рассмотрения

Вопросы по содержанию и корректировке задач

Срок: 17.02.2022

ФИО сотрудника - У кого проблема

4 д.

Отсутствует - Исполнитель

Обращение #46176

Действия

В работу

Выполнить

Дата создания

Срок исполнения

Группа

Статус

09.02.2022 18:27

17.02.2022 09:00

Администратор ЦКР

Ожидает рассмотрения

Автор

ФИ

ФИО сотрудника

Должность

Обращение

Категория вопроса

Номер задачи

Предложения по изменению алгоритма

100000002212997

Добрый день!

Коллеги, при анализе фактуры выявлены обращения, в которых заявка не выпадала в работу операторам несколько дней, что автоматически увеличивает общий срок по закрытию. При этом операторы работают по Get Next.

Есть возможность исключать из расчета такие кейсы, чтобы при анализе делать упор на объективные моменты - пересмотреть процесс и посмотреть где операторы допустили ошибку.

Номера обращений: 2022-0121-0003-6277, 1-401933333630, 2022-0111-0002-4341, 2022-0121-0000-3128, 2022-0124-0001-8972

Вложения

Вложений нет

Обращения пользователей

По сроку исполнения

ФИО сотрудника

У кого проблема

3 д.

Отсутствует - Исполнитель

ID 46317

Ожидает рассмотрения

Вопросы по содержанию и корректировке задач

Срок: 16.02.2022

ФИО сотрудника - У кого проблема

3 д.

Исполнитель

ID 46316

В работе

Вопросы по содержанию и корректировке задач

Срок: 16.02.2022

ФИО сотрудника - У кого проблема

3 д.

Отсутствует - Исполнитель

ID 46329

Ожидает рассмотрения

Обращение #46329

Действия

В работу

Выполнить

Дата создания

Срок исполнения

Группа

Статус

11.02.2022 15:23

16.02.2022 15:23

Администратор ЦКР

Ожидает рассмотрения

Автор

АИ

ФИО сотрудника

Обращение

Категория вопроса

Номер задачи

Вопросы по содержанию и корректировке задач

100000002213030

просьба проверить фактуру повторных обращений по сотруднику 2й линии берутся в фактуре исходящие звонки подразделения фрод-мониторинг и запросы по клиентам, не закрепленным по модели обслуживания к линии Priority.

задача отработана, комментарии прописаны.

Вложения

Вложений нет

Почему мы считаем себя эффективными?



+9%

Производительность

-13%

Стоимость контакта

+3%

Увеличили ADH

+1%

Рост FCR

-3%

Доля переводов

+2%

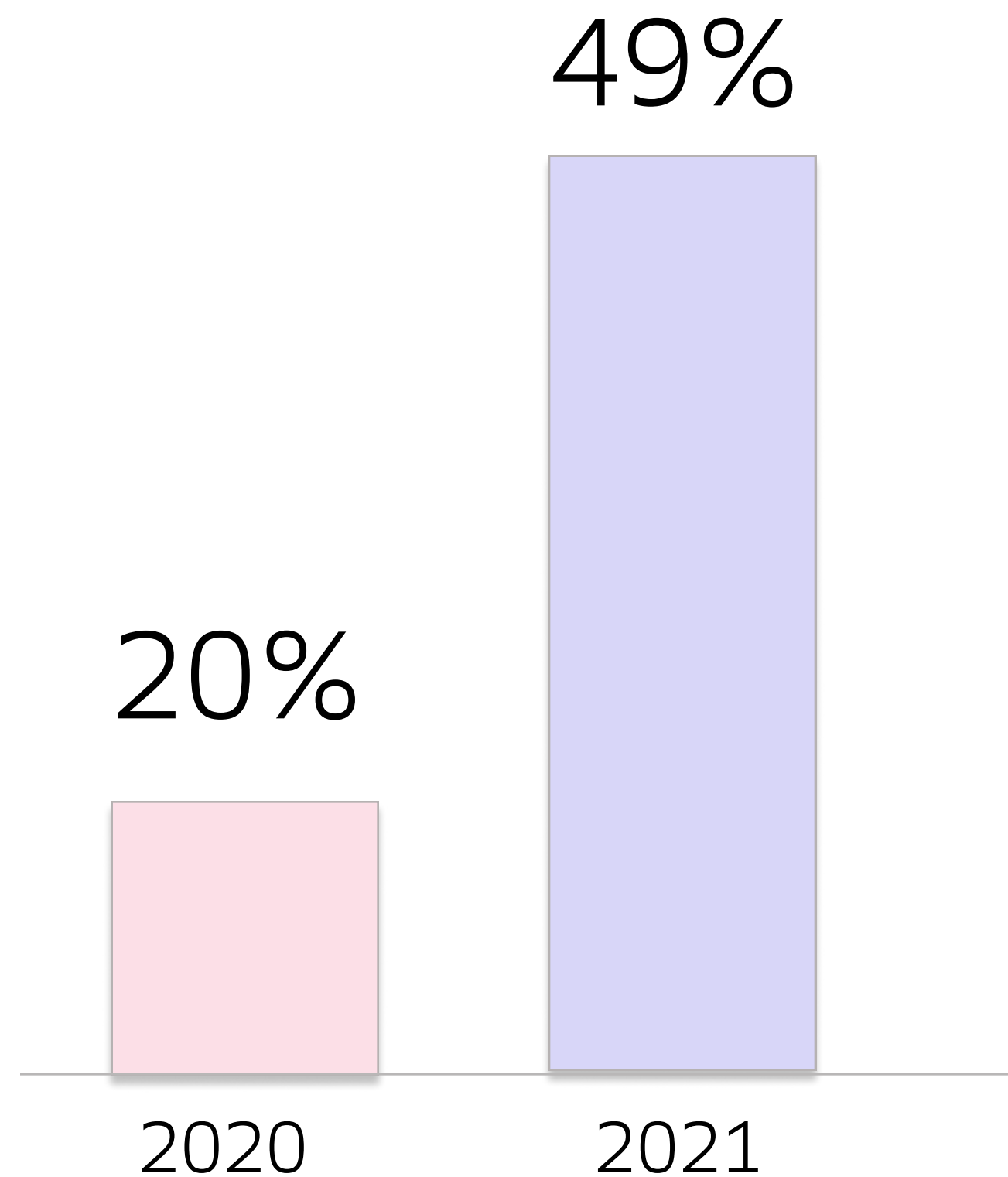
Уровень CSI

268

млн. руб.
подтвержденный
эффект в 2021 году

31

млн. руб.
расходы на команду
разработки ИСУ



- «Система позволяет оперативно устранить отклонение и отработать с сотрудником западающие зоны»
- «ИСУ хороший инструмент для фиксации системных отклонений в работе оператора»
- «Доработайте, пожалуйста, календарь, чтобы вся фактура из задачи отображалась во встрече»
- «Благодаря задачам теперь у сотрудников совсем нет просрочек по обучению»
- «Хотела бы получать уведомление, что у сотрудника обнулилась хроника»

Успешные кейсы



ЗАДАЧА

Своевременность прохождения еженедельного обучения по изменениям, **оперативный контроль** на всех уровнях

ПРОБЛЕМЫ

Есть только отчетность, **нет инструмента контроля**, планирование времени для обучения, данные в АС по тестированию только у самого сотрудника

Решение: новые алгоритмы ИСУ

Результат:

- назначение обучения 100% сотрудников,
- прохождение – 92%,
- планирование времени для обучения – 100% сотрудников.

Исполнитель

МЕ

ФИО сотрудника

Должность

Дата начала

07.06.2022, вт

Дата окончания

14.06.2022, вт

Статус

Завершена

Задача

Планирование ДФ для прохождения тестирования по релизам

С кем работаем

МЕ

ФИО сотрудника

Должность

Обращаем ваше внимание, что за период с 31.05.2022 по 06.06.2022 были выявлены сотрудники, которым не было запланировано время обучения для прохождения тестирования по релизам

Доля сотрудников*, которым не запланировано время на прохождение тестирования по релизам **14.26%**

*В расчёте участвуют сотрудники, которые отработали не менее 8 часов за период планирования

В таблице представлена детальная информация в разрезе релизов и направлений сервиса 🔍

Задача

Тестирование по релизам

С кем работаем

МН

ФИО сотрудника

Должность

Направляем Вам итоги прохождения тестирования по релизам сотрудниками Вашего подразделения

За период с 31.05.2022 по 06.06.2022 назначалось:

Еженедельное тестирование ОП+ТП Релиз №19 (23.05-27.05.2022г.):

Всего приняли участие: 17

Успешно сдали тестирование: 14

Не набрали проходной балл: 0

Не приступили к тестированию: 3

В таблицах представлена детальная информация по результатам тестирования 🔍

ФИО сотрудника			
Вопрос	Тип вопроса	Ответ сотрудника	Правильный ответ
Укажите действующие процентные ставки на Обратный кредит по Программе льготного кредитования бизнеса Москвы.	Множественный выбор	1. льготная (фиксированная)- 10,5% на срок не более 12 мес. с даты заключения КОД,	1. льготная (фиксированная)- 10,5% на срок не более 12 мес. с даты заключения КОД,; 2. стандартная (публичная фиксированная) - 21,9%

Успешные кейсы



ЗАДАЧА

Повышение производительности

РЕШЕНИЕ

Обогащение алгоритмов ИСУ данными экранной аналитики, подсвечивание потенциального фрода

Результат:
сокращение времени в поствызове,
снижение АНТ

Отклонение
Нецелевое использование режима "Перезвон"

С кем работаем

ФИ

ФИО сотрудника

Должность

Период расчёта

10.06.2022 - 16.06.2022

Обращаем Ваше внимание, что по сотруднику

ФИО сотрудника

 выявлен факт нецелевого использования режима "перезвон" (AUXTIME10).

- Количество периодов* с использованием режима «Перезвон»: **13**
- Количество исходящих вызовов в периоды использования режима «Перезвон»: **3**
- Производственные потери по времени: **751 сек.**

*период - это пятнадцатиминутка

Текущая хроника 3

В таблице представлена детальная информация по периодам с отклонениями сотрудникам

Максимальное время простоя	
Номер обращения	Расшифровка DPA
2022-0615-0003-2168 15.06.2022 11:59:28	Простой - 486 сек., СберБраузер - 344 сек., База Знаний - 233 сек., ЕРМ - 5 сек.
2022-0616-0005-0940 16.06.2022 14:55:39	Простой - 477 сек., База Знаний - 454 сек., СберБраузер - 199 сек., ЕРМ - 26 сек., АС ЕКС - 4 сек.
2022-0614-0005-9001 14.06.2022 15:58:25	Простой - 416 сек., СберБраузер - 302 сек., База Знаний - 78 сек., Калькулятор - 20 сек., ЕРМ - 7 сек.

Как внедрить ИСУ у себя в компании



ИСУ подходит вам, если:

- В компании => 3 уровней в иерархии управления
- Большое число сотрудников выполняют одинаковые функции (от 30 человек в 1 роли)
- Есть описанный процесс и стандартный алгоритм работы таких сотрудников
- Есть «цифровые следы» - все действия сотрудников отражаются в автоматизированных системах

Компания получает:

- **Личный кабинет** руководителя и сотрудника, с перечнем задач и необходимых действий
- **Комплект компьютерных алгоритмов** для решения задач организации
- **Задачи для руководителей и сотрудников** с детальным описанием найденных системой отклонений и шагов по их исправлению
- **Аналитический дашборд** по метрикам, влияющим на эффективность сотрудников и качество отработки задач ИСУ руководителями

Сайт сервиса ИСУ
СберРост ПРО



Татьяна Байгачева,
Владелец продукта
ИСУ СберРост ПРО

+7 996 791-78-11

Baygacheva.TV@esphere.ru

Дмитрий Дзюба,
Руководитель направления
продаж ИСУ СберРост ПРО

+7 916 626-83-83

DSDzyuba@sberbank.ru



ВОПРОСЫ