



Успешная практика управления пиковой нагрузкой



Исхаков Ильдар, Руководитель отдела
развития операций международного бизнеса,
PONY EXPRESS



Сухарева Ирина, Директор департамента
клиентского сервиса,
PONY EXPRESS

О компании

цифры и факты

Наша МИССИЯ:

Создавать свободу движения желаний, идей и решений



150
ЭКСПЕРТОВ КС



24/7
КОНТАКТ ЦЕНТР



2 млн
ОБРАЩЕНИЙ В ГОД



87,7%
NPS



93,8%
CSAT



91,2%
ИНДЕКС КАЧЕСТВА

КАНАЛЫ ОБРАЩЕНИЙ:



ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ



EMAIL



МЕССЕНДЖЕРЫ
СОЦ.СЕТИ



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ
ЮР. И ФИЗ. ЛИЦ



40 000
населенных пунктов
ГЕОГРАФИЯ ДОСТАВКИ В РОССИИ,
СТРАНАХ БЛИЖНЕГО ЗАРУБЕЖЬЯ
И ТУРЦИИ



220 СТРАН
ДОСТУПНЫ ДЛЯ
ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ



77 600 м²
ПЛОЩАДЬ ТЕРМИНАЛОВ
И СКЛАДСКИХ ПОМЕЩЕНИЙ



2 500
ЧЕЛОВЕК
ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА

О чем поговорим

Что такое пиковая нагрузка и как ее распознать?

Как выстроить работу в подразделении, где много ролей?

Пиковая нагрузка как возможность для улучшений и роста. Плюсы для клиента, сотрудника и компании в целом

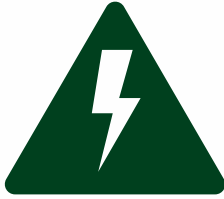
Клиентоцентричность в основе управления нагрузкой и вовлеченность команды

Подводные камни или с какими сложностями мы столкнулись

Виды пиковой нагрузки



Плановая



Внеплановая



Форс-мажорная

Может быть вызвана:

- ✓ Сезонностью
- ✓ Маркетинговыми активностями
- ✓ Техническими и массовыми сбоями
- ✓ Кризисными событиями



**Эффективное
управление
пиковыми
нагрузками
требует:**

Системного анализа

Прогнозирования

Гибкого планирования ресурсов

**Готовность к быстрому реагированию на
внештатные ситуации**

Жизненный цикл отправления



**Пиковая нагрузка, как
возможность для улучшений
и роста?!**

Развитие систем управления и планирования

Оптимизация и автоматизация процессов

Внедрение новых технологий

Усиление конкурентных преимуществ

Возможность масштабирования и гибкости

Улучшение клиентского опыта

СТРУКТУРА НАШЕЙ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

Канал обращений клиентов	Функционал
Линия	Линия приема заказов
	Линия сервиса
Неголосовые каналы	Соц.Сети
	Онлайн чат
	Почта (support)
Отдел приема заказов	Заказы из ЛК
	Расходные материалы
	Заказы с сайта
VIP (key_support)	Заказы
	Выделенная линия КЦ
	Почта
	Решение проблем на маршруте
Отдел по работе с контрольными ситуациями	2-ая линия
	Почта
Международные отправления	Заказы
	Линия
	Почта
	Решение проблем на маршруте

Команда поддержки состоит из сотрудников разных ролей и функционала

ПЛЮСЫ ДЛЯ КОМПАНИИ И КЛИЕНТА

**Минимизация простоев
персонала
Эффективное
перераспределение ресурсов**

**Равномерное выполнение
показателей на всех
направлениях
Выполнение SLA**

**Повышение
производительности**

**Сокращение времени
решения вопроса клиента**

ПЛЮСЫ ДЛЯ СОТРУДНИКА

Вовлечение в процессы
Профилактика выгорания

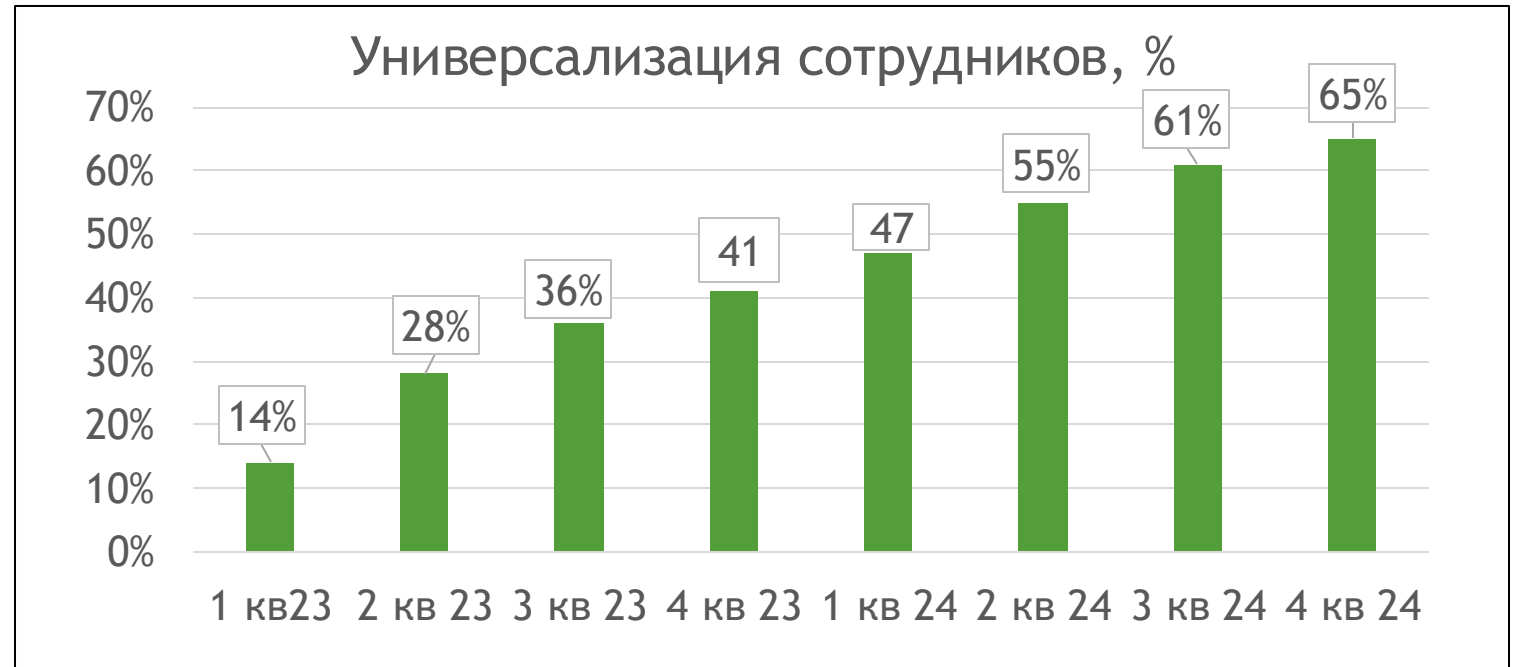
Увеличение ФОТ
Больше обрабатываешь-
больше получаешь

Новые знания
Расширение экспертности

Карьерный рост
Развитие горизонтальное и
вертикальное

Более 70% имеют Primary и Secondary skills

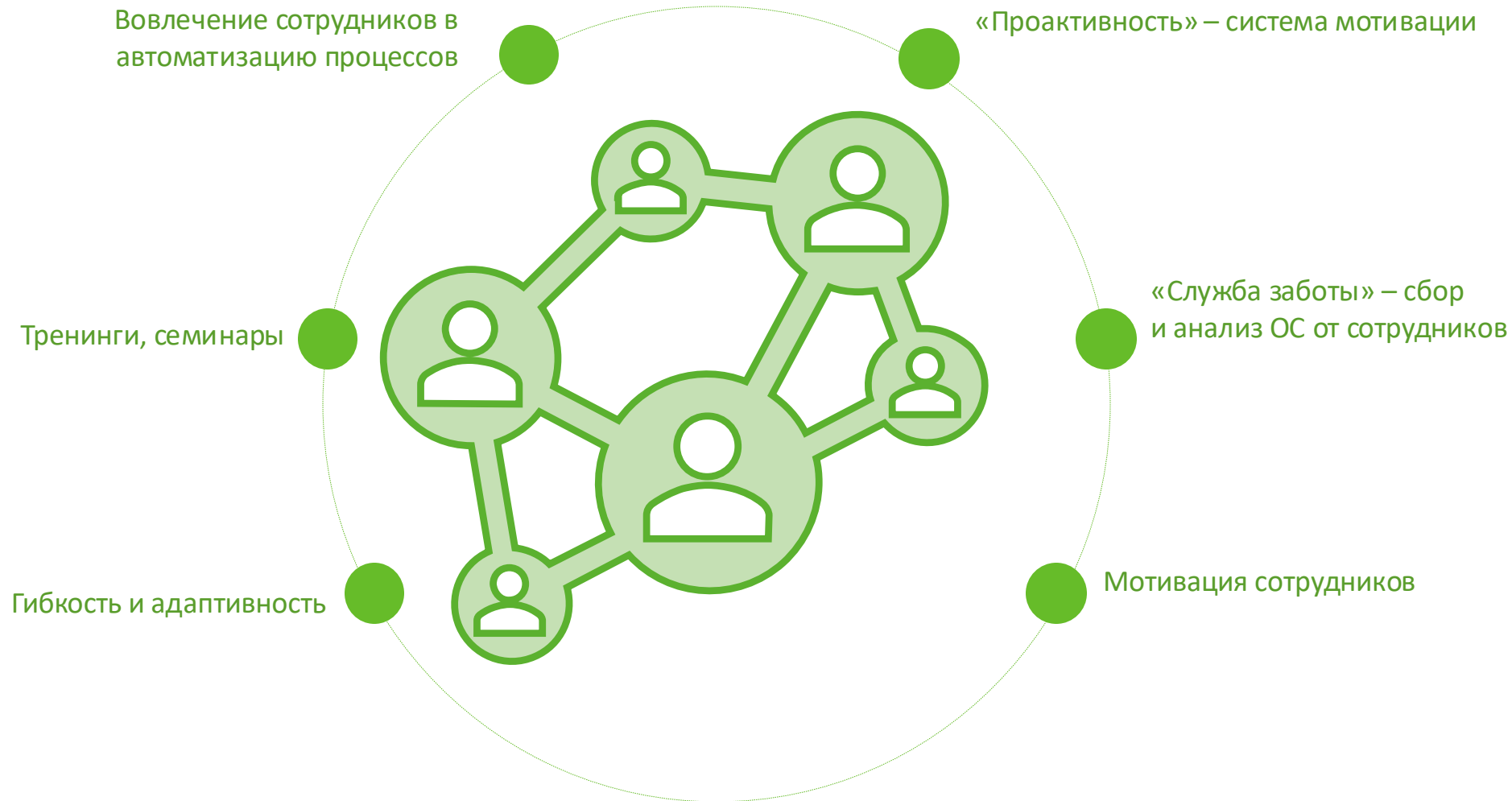
Контроль %
универсализации -
сотрудник считает
универсалом, если знает
3 и более skills.



Клиентоцентричность в основе управления нагрузкой

Работа с сотрудниками: вовлечение и развитие

Качество внешнего сервиса никогда не превысит качество внутреннего (с) Клаус Меллер



Отток
сотрудников:

4%

Уровень
вовлеченности

83,6%

Сложности и «подводные камни» из нашего опыта

1. Недостаток персонала и ресурсов
2. Снижение качества и производительности
3. Потеря экспертизы
4. Сложность координации и коммуникации между смежными подразделениями
5. Выгорание сотрудников и демотивация персонала обучаться новым skillам
6. Технические сбои и ограничения
7. Трудности точного прогнозирования пиков
8. Недооценка продолжительности и причин пиков
9. Необходимость постоянной автоматизации и оптимизации процессов

результат принятых решений



Рост
производительности
+71%



CSI
Службы
поддержки
+18%



eNPS
+15%

**данные на 2024г*

***сравнение 2024 к 2023 гг.*



Спасибо за внимание!



8 800 234 22 40
8 495 937 77 77



ponyexpress.ru
info@ponyexpress.ru

