



**ВЕРТОЛЕТЫ
РОССИИ**

**Результаты оценки удовлетворенности клиентов
АО «Вертолетная Сервисная Компания»**

Роман Тиняев,
Директор департамента развития бизнеса АО «ВСК»
25 мая 2017 г.

Содержание

1 РЕЗЮМЕ

2 ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ СЕРВИСА

3 СКОРОСТЬ ОТВЕТА НА ЗАЯВКИ КЛИЕНТОВ

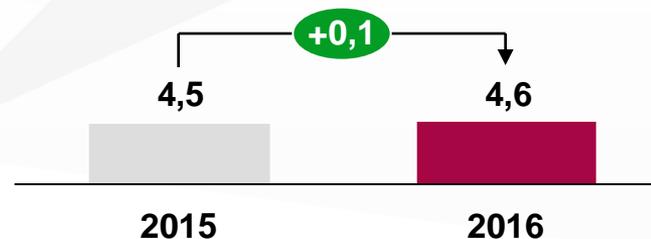
4 ОПТИМИЗАЦИЯ СРОКОВ ПОСТАВКИ АТИ

5 ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Резюме

- Респонденты - 36 российских и иностранных компаний
- Средняя оценка работы ВСК выросла с 4.5 до 4.6 баллов (по пятибалльной шкале)
- За 2016-й год уровень сервиса увеличился в 2 раза
- Заявки эксплуатантов прорабатываются существенно быстрее: за 2016-й год средний срок проработки заявки сократился с 24 до 18 рабочих дней
- Сложная и важная задача – сокращение сроков поставки АТИ, необходимо более тесное сотрудничество с клиентами

1 Средняя оценка услуг ППО ВТ Холдинга



2 Примеры достигнутых улучшений



Резюме

Положительные изменения

- Сроки и полнота обработки заявок
- Условия оплаты
- Урегулирование разногласий при заключении договоров
- Качество транспортных услуг
- Оперативность работы по рекламациям
- Комплектность товаросопроводительной документации
- Время реагирования на обращения
- Удобство сайта ВСК

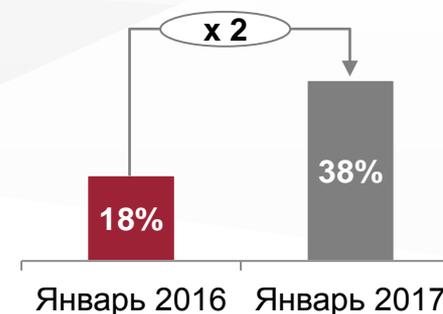
Области для улучшений

- Сроки поставки АТИ
- Сроки согласования договоров
- Возможность оперативного отслеживания статуса заказа
- Доступность информации о проводимых акциях и специальных предложениях

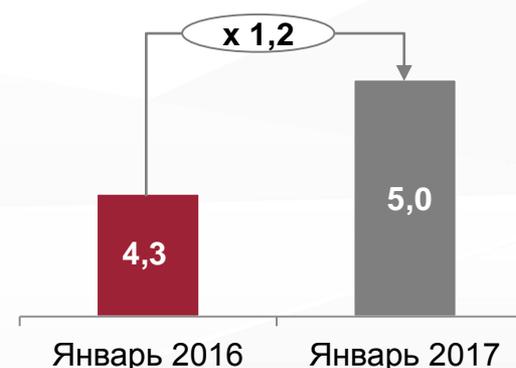
Повышение уровня сервиса

- Уровень сервиса за 2016-й год увеличился с 18% до 38%
- На текущий момент на складе ВСК находится более 5 тысяч уникальных номенклатурных позиций
- Закупка АТИ и ПКИ планируется на 12 месяцев вперед с ежеквартальной актуализацией плана (скользящее планирование)

Уровень сервиса со склада, %



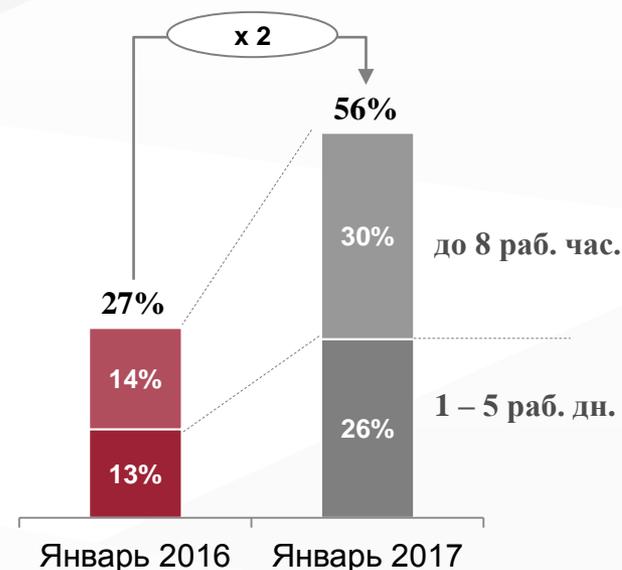
Позиции (чертёжные номера АТИ) в наличии с ценами в интернет-магазине ВСК, тыс. шт.



Скорость ответа на заявки клиентов

- Выявлены основные причины задержек в выдаче коммерческих предложений
- Благодаря проектам по оптимизации бизнес-процессов удалось увеличить скорость выдачи коммерческих предложений на 25% за 2016-й год
- По более, чем 3 тысячам позиций от поставщиков получены и занесены в базу данных стандартные сроки поставки и цены, что позволяет быстрее отвечать на заявки клиентов
- Внедрены стандартные электронные коммерческие предложения

Доля ТКП*, выдаваемых в течение 1 рабочей недели, %



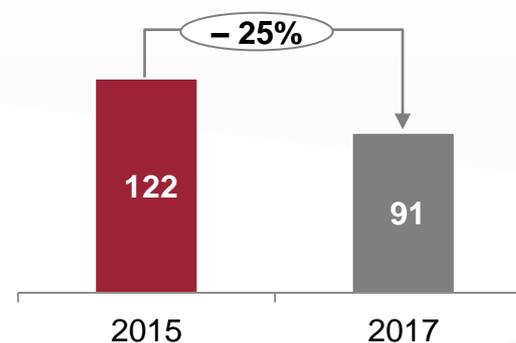
* ТКП – технико-коммерческое предложение.

Источник: статистика АО «ВСК» по ТКП, выданным заказчикам, анализ АО «ВСК».

Оптимизация сроков поставки АТИ

- Один из параметров, требующих улучшений – сроки поставки АТИ
- С повышением уровня сервиса сроки поставки АТИ сокращаются, но есть ряд сдерживающих факторов:
 - ✓ Работа заводов-изготовителей АТИ по производственным программам
 - ✓ Ограниченная информация о плановой потребности эксплуатантов в АТИ
 - ✓ Большой ассортимент и лимитированные сроки хранения АТИ
- Решение – регулярное получение от наших клиентов детальной информации о плановой потребности в АТИ на год вперед

Средний срок поставки АТИ за месяц*, дни



* От момента заказа до момента фактической отгрузки.

Источник: статистика АО «ВСК» по отгрузкам АТИ в адрес клиентов за 2013 – 2017 гг., анализ АО «ВСК».

Заключение

- Эксплуатанты отмечают позитивные изменения в части работы интернет-магазина ВСК, скорости работы, профессионализма и компетентности сотрудников
- Несмотря на рост ассортимента, скорости и качества обслуживания, важно снижать сроки поставки АТИ
- Один из рычагов улучшения послепродажного обслуживания - более тесное взаимодействие эксплуатантов и ВСК



Спасибо за внимание!