

М

Т

# ЦИФРОВИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПОЛЕВОГО ПЕРСОНАЛА

Как МТС повысил эффективность  
работников в «полях»

С

# Полевые работники

## Полевой персонал МТС

- ⊛ Менеджеры по продажам корпоративным клиентам
- ⊛ Курьеры, доставляющие SIM-карты и документы
- ⊛ Сервисные инженеры и ремонтные бригады
- ⊛ Водители корпоративного маршрутного такси
- ⊛ Подрядчики на работы по монтажу оборудования

## Очевидные и скрытые проблемы полевой работы

- ⊗ Невозможно контролировать надлежащее выполнение задач вне офиса
- ⊗ Неудобная (бумажная) форма отчётности для исполнителей в полях
- ⊗ Сложно определить, где на выезде был сотрудник в течение рабочего дня
- ⊗ Нецентрализованный сбор данных с «полей»: нет объективной картины
- ⊗ Сложно планировать нагрузку в оперативном режиме
- ⊗ Дубль-функция: помимо бумажных отчётов, сотрудники формируют отчёты в КИС

# Полевые работники

## Детали проекта

**>5 000**

человек

**5**

разных функций

**>80**

регионов

## Модель поставки решения?

SaaS. Облачный сервис, интеграции по API с корпоративными ИС

## Чьё решение было использовано?

Собственное решение МТС: клиенты пользуются им с 2010 года

## Технологический стек платформы?

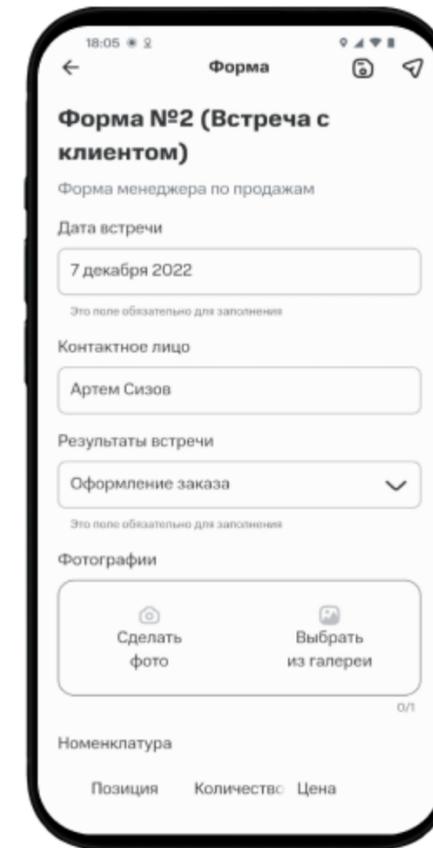
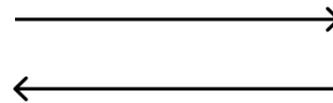
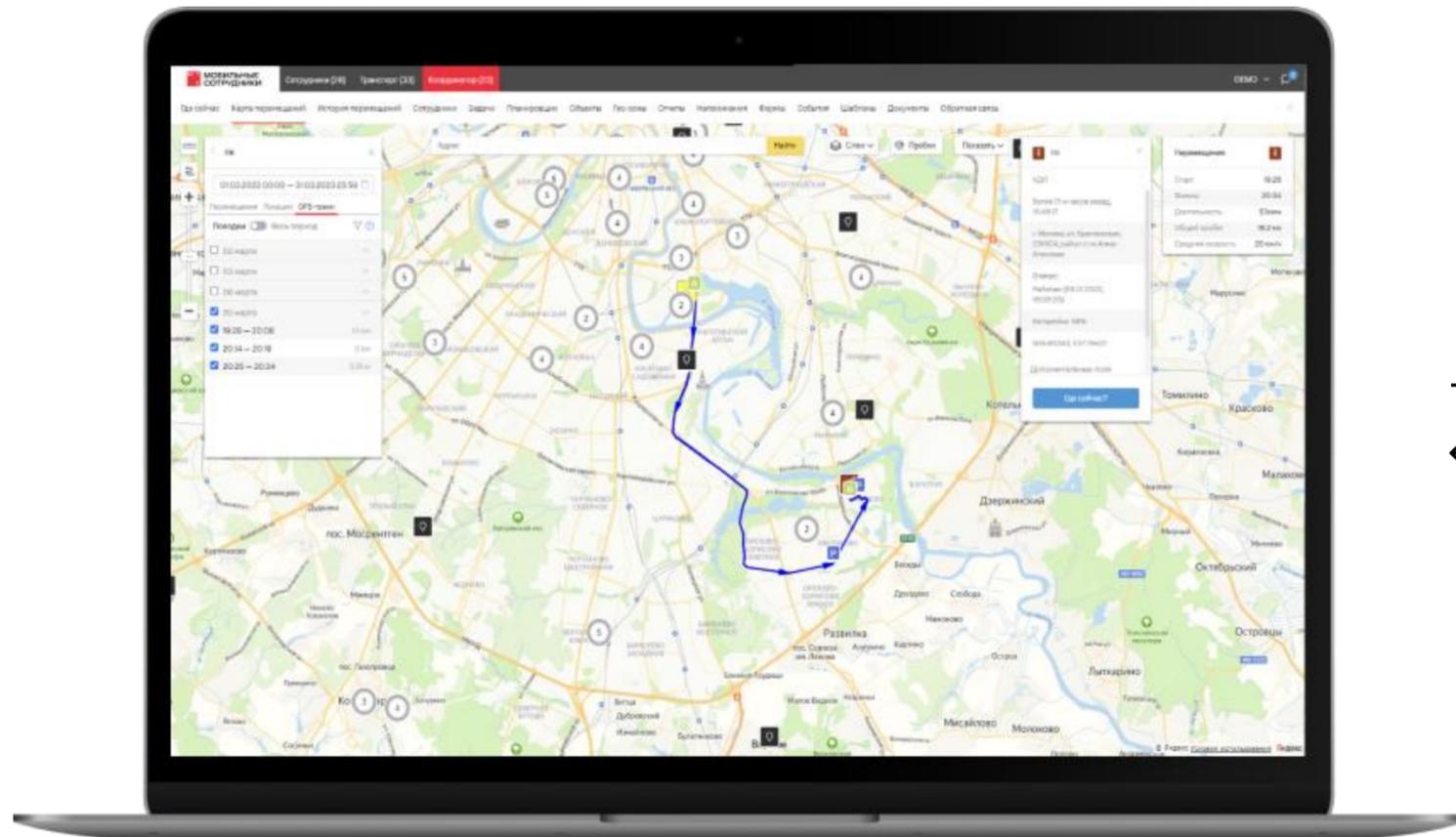
Образы Docker, языки разработки: back-end – C#, front-end – react, mobile – flutter, системное ПО: Linux. Полностью импортонезависимое ПО, в реестре ПО при Минцифры

## Сколько платформ потребовалось МТС?

Одна платформа



# Как реализован сервис?



## Веб-приложение

- ✓ Для мониторинга и координации работы полевого персонала
- ✓ Используется администраторами, диспетчерами, руководителями подразделений

## Мобильное приложение

- ✓ Для оперативного приёма задач, удалённой отправки отчётов руководителям, записи трека перемещений
- ✓ Используется полевым персоналом, исполнителями на выездах, в «полях»

# Продажи: было



## Бизнес-процесс

- ☆ Менеджеры отмечают офлайн-встречи в календаре
- ☆ Протокол по встрече заносится в CRM на следующий день
- ☆ В случае болезни менеджера замена ответственного происходит в ручном режиме

## Минусы

- ⊖ Нет возможности проверить, была ли встреча и как долго она длилась
- ⊖ Множество важных деталей по встречам утекают из поля внимания
- ⊖ Сложно выполнять план по встречам на команду продаж

# Продажи: стало



## Бизнес-процесс

- ☆ Менеджеры получают и оформляют встречи в приложении
- ☆ Отчёт по встречам заполняется по чек-листу
- ☆ В случае болезни менеджера замена на коллегу производится платформой автоматически

## Плюсы

- ⊕ Приложение ведёт трек перемещений и посещений геозон и конкретных адресов
- ⊕ Менеджеры предоставляют полную информацию по встречас
- ⊕ Все запланированные встречи проводятся в срок

# Курьерская доставка: было



## Бизнес-процесс

- ⊛ Курьеры получают вечером на мессенджер перечень адресов на ближайшую смену
- ⊛ Нет трекинга по работе курьеров
- ⊛ Перечень адресов для курьеров формируются вручную

## Минусы

- ⊖ Нет сводного отчёта по всем заказам
- ⊖ О задержке или неявке курьера на адрес МТС узнаёт постфактум
- ⊖ Нет эффективной методики по построению маршрутов

# Курьерская доставка: стало



## Бизнес-процесс

- ⊛ Заявки падают в приложение из 1С на курьеров
- ⊛ Настроены уведомления на почту в случае опоздания или неявки по адресу
- ⊛ Перечень адресов формирует система, исходя из 750 параметров

## Плюсы

- ⊕ Сквозной, автоматизированный процесс доставки
- ⊕ Повышение дисциплины, повышение клиентского сервиса
- ⊕ Оптимизация маршрутов для курьеров

# ТОиР: было



## Бизнес-процесс

- ☆ Сервисные инженеры проводят плановый осмотр техники и оборудования по регламенту
- ☆ Отчёты об обходах или осмотрах в бумажном виде
- ☆ Контроль исполнения работы на основании отчётов

## Минусы

- ⊖ Есть риски несоблюдения обязательных процедур при проверке техники (человеческий фактор)
- ⊖ Много бумажной волокиты
- ⊖ Риски по формальному выполнению обязанностей при обслуживании техники

# ТОиР: стало



## Бизнес-процесс

- ☆ Сервисные инженеры проводят плановый осмотр техники и оборудования по чек-листу в приложении
- ☆ Отчёты об обходах или осмотрах формируются по итогу заполнения чек-листа автоматически
- ☆ Контроль исполнения работы на основании отчётов

## Плюсы

- ⊕ Строгое соблюдение регламента по ТОиР
- ⊕ Инженеры используют приложение, не таскают бумаги с собой
- ⊕ Техническая дирекция получает объективную картину по оборудованию и технике

# Корпоративное такси: было



## Бизнес-процесс

- ⊛ Водители перевозят сотрудников МТС по поставленным в мессенджере задачам
- ⊛ Ответственные по автопарку не видят маршрутов поездок
- ⊛ Затраты на ГСМ компенсируют на основании чеков

## Минусы

- ⊖ Ручное планирование работы такси
- ⊖ Нет контроля фактического пробега и дисциплины вождения
- ⊖ Объём и обоснованность затрат на ГСМ не проверить

# Корпоративное такси: стало



## Бизнес-процесс

- ☆ Водители перевозят сотрудников МТС по поставленным в мессенджере задачам
- ☆ Контроллеры видят в веб-платформе все перевозки в режиме реального времени
- ☆ Затраты на ГСМ подтверждаются историей перевозок

## Плюсы

- ⊕ Работа таксопарка автоматизирована
- ⊕ Дисциплина водителей выше
- ⊕ Объём и обоснованность затрат на ГСМ легко проверить

# Монтажные бригады: было



## Бизнес-процесс

- ⊛ Менеджеры по проектам дают на неделю вперёд заказы на выезды по монтажу и демонтажу
- ⊛ Нет возможности распределить свободные бригады на срочные задачи
- ⊛ Сроки по проведению работ продлеваются

## Минусы

- ⊖ Ручное управление подрядчиками
- ⊖ Вынужденный простой работников, неэффективное использование трудового ресурса
- ⊖ Негатив от клиентов

# Монтажные бригады: стало



## Бизнес-процесс

- ⊛ Автопланировщик в платформе, исходя из срочности и удалённости, распределяет выезды
- ⊛ В случае срочной задачи автопланировщик находит свободные бригады
- ⊛ Сроки по проведению работ соблюдаются

## Плюсы

- ⊕ Эффективное распределение ресурсов
- ⊕ Нет простоя, подрядчики получают больше заказов
- ⊕ Клиенты получают услуги в срок

# Особенности решения

01

## Точная фиксация событий

Система определяет посещение геозон и объектов, чтобы быстро реагировать на нештатные ситуации

02

## Комплексный продукт

Решение позволяет контролировать все объекты — сотрудников и транспорт — в единой системе

03

## Онлайн-уведомления и коммуникация

С сотрудниками можно общаться в чате или получать уведомления на email, по СМС или в Telegram

04

## Интеграция с любой информационной системой

К платформе можно подключиться через API для интеграции с корпоративными системами

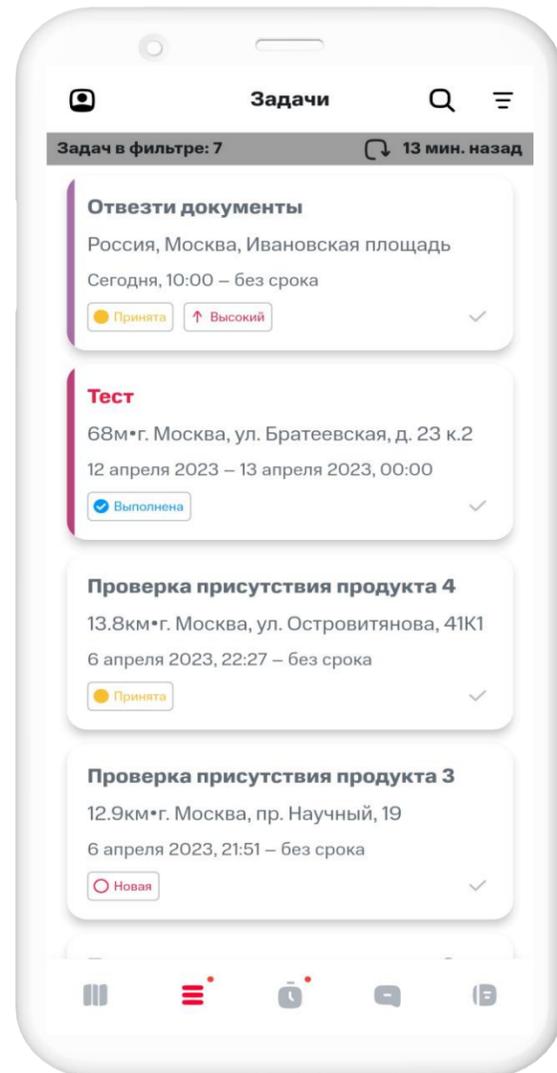
05

## Универсальный инструмент

Одна платформа применима для форм, отчётов, задач разных бизнес-функций. Всё кастомизируется

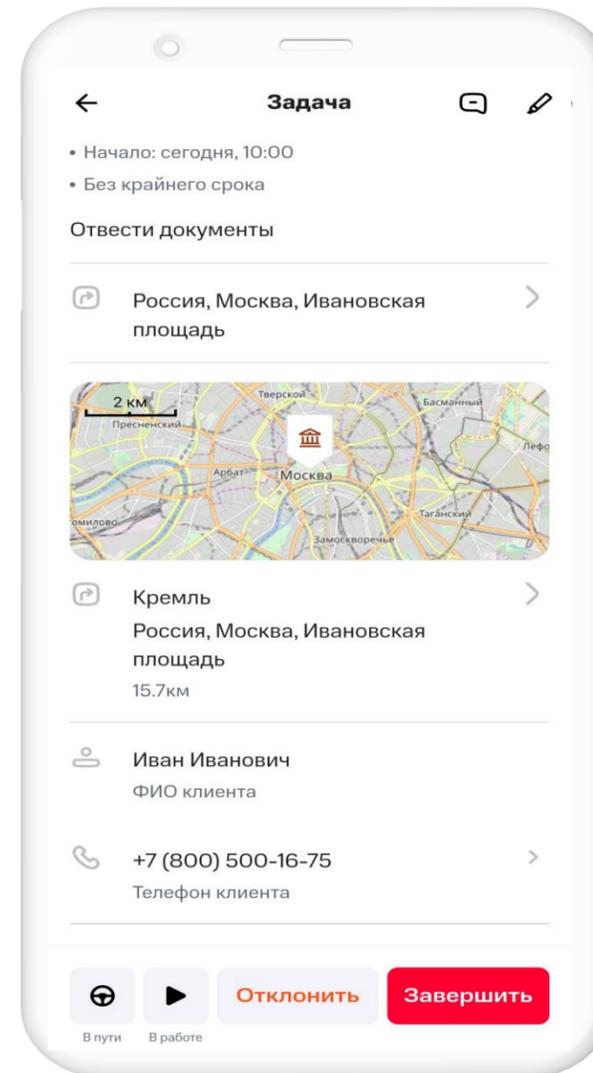


# Постановка задачи



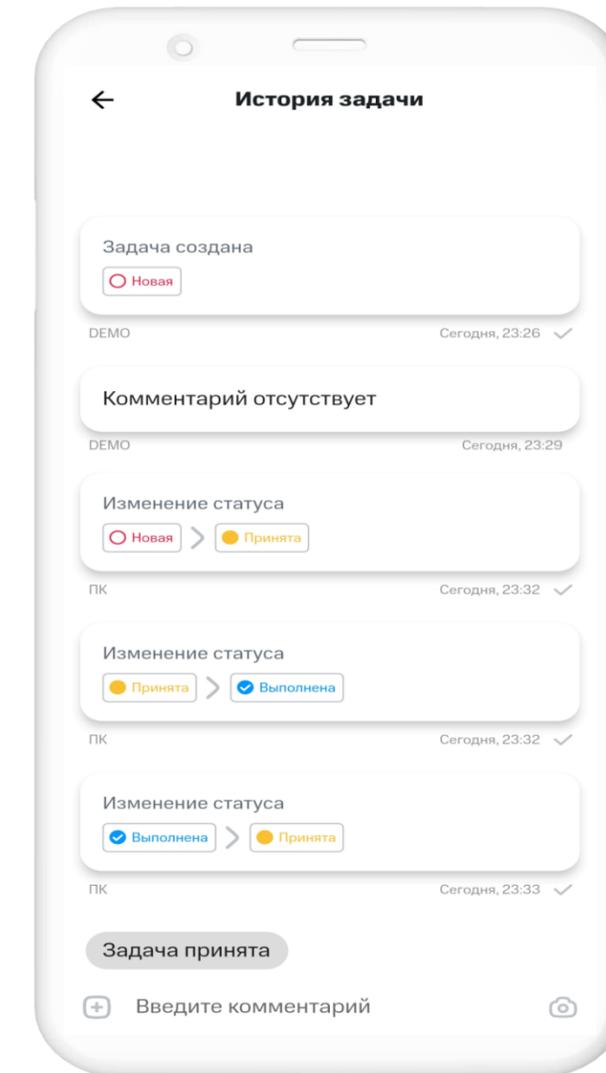
01

Сотрудник видит назначенные задачи, срок выполнения, приоритет и текущий статус, а также расстояние до места выполнения задачи



02

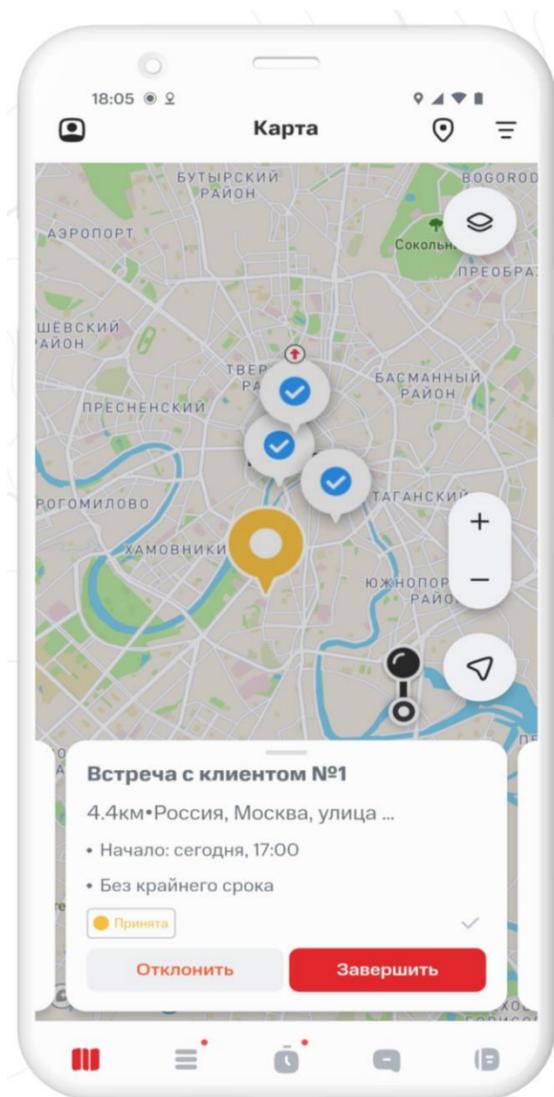
Подробности по задаче содержат адрес, описание, имя и телефон контактного лица с возможностью позвонить в одно касание



03

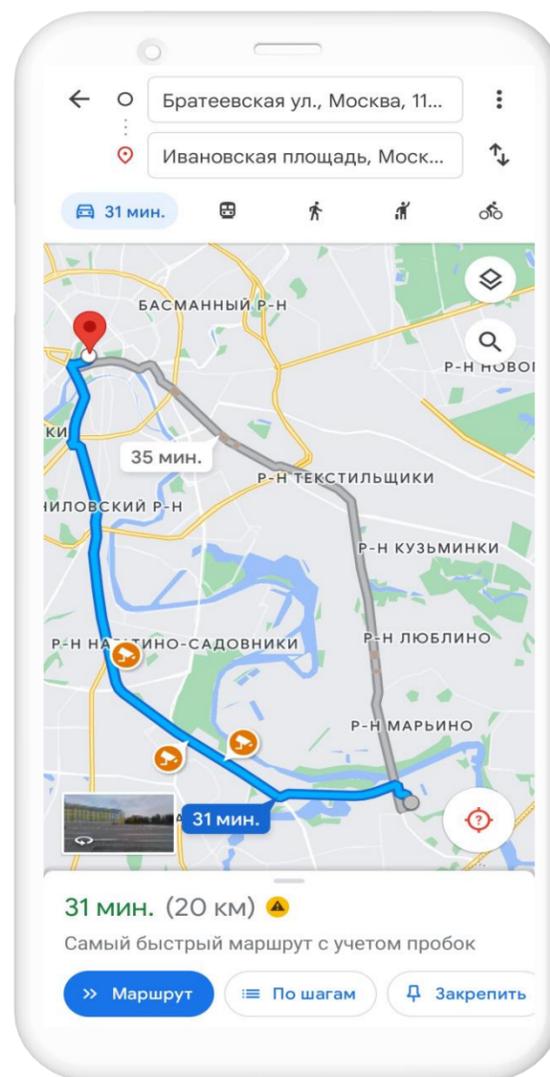
Сотрудник может оставить комментарии по ходу выполнения задачи. Все изменения мгновенно передаются на сервер и видны диспетчеру

# Навигация



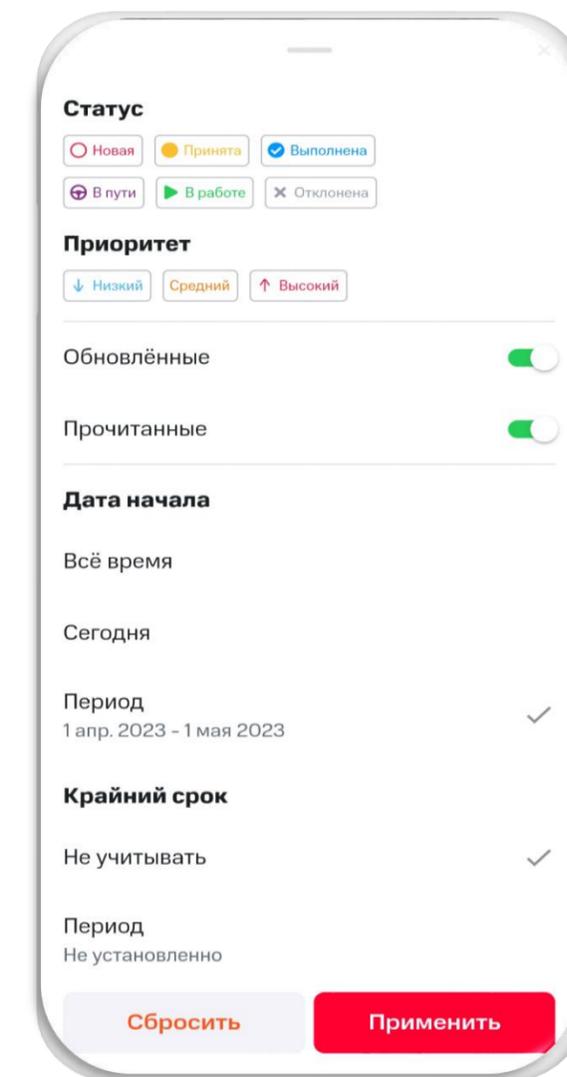
01

Сотрудник видит свои задачи на карте



02

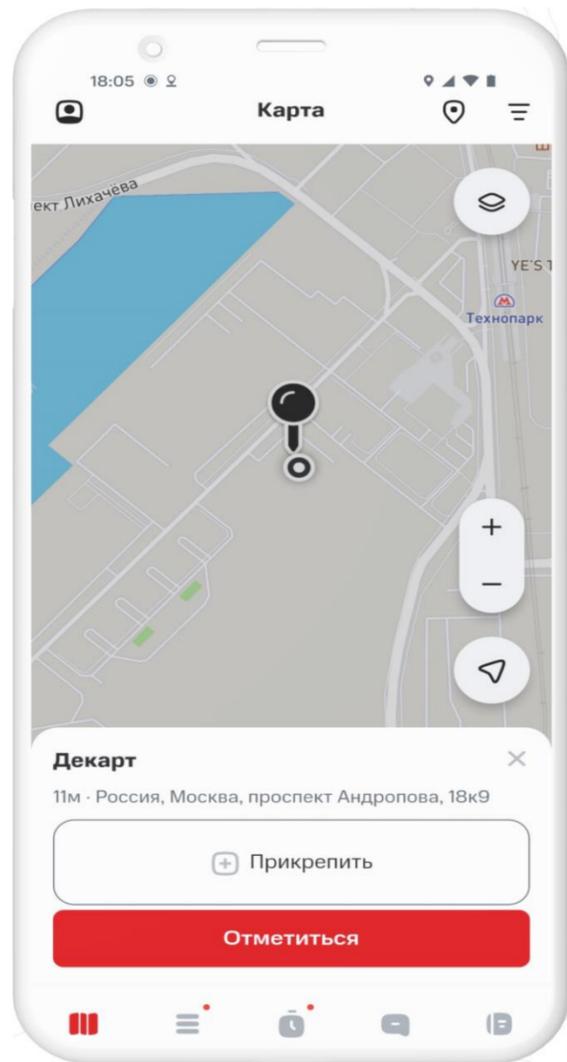
Внешнее приложение навигации проложит маршрут до места выполнения задачи (работ, заказа, и т.д.)



03

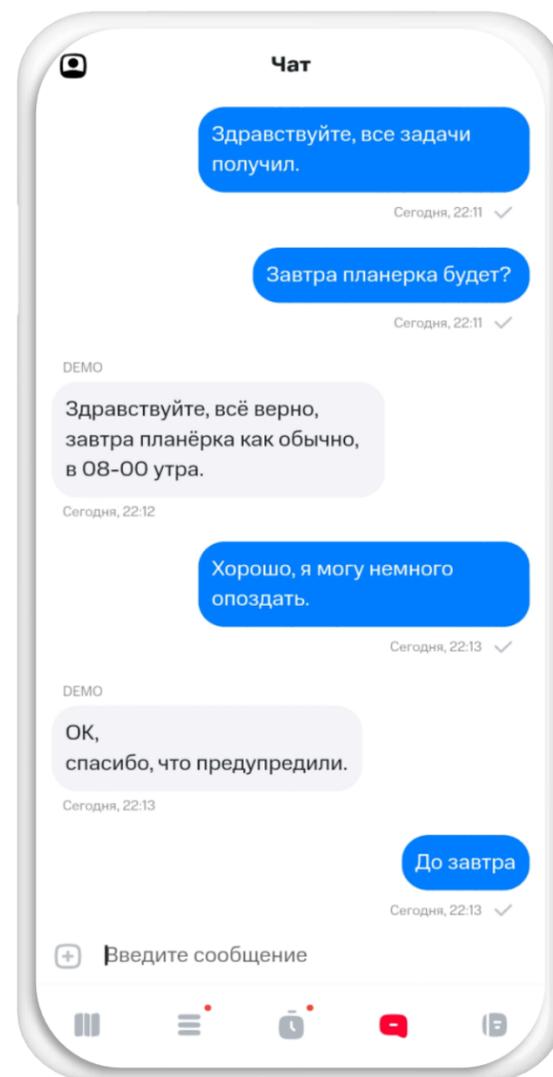
Удобные фильтры позволяют настроить отображение информации. Например, новые или ближайшие задачи

# Статусы и отметки сотрудников



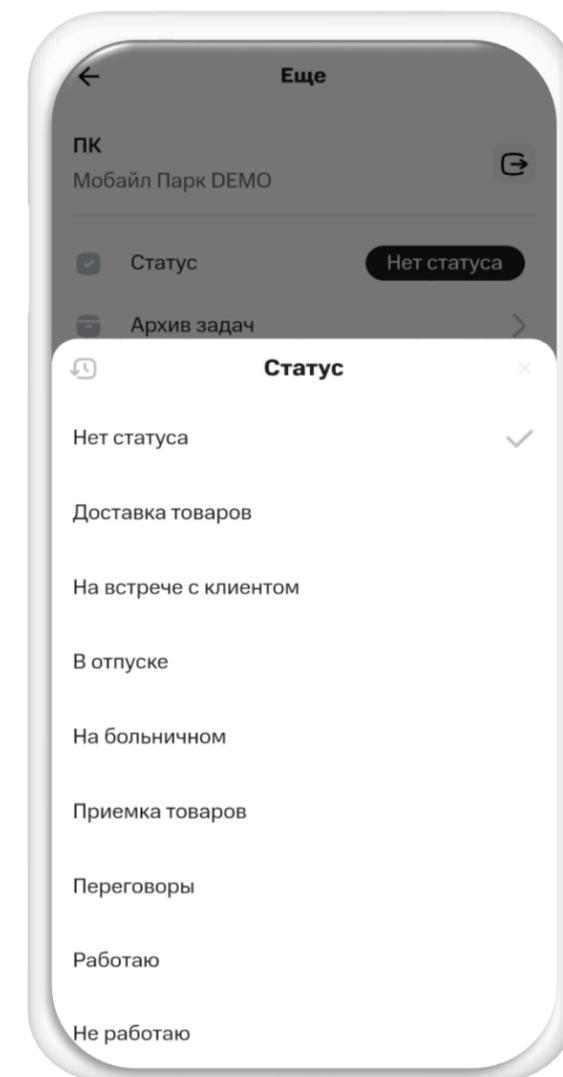
01

Сотрудник может отправить отметку о прибытии на объект (check-in), просто выбрав его из списка. В списке доступны объекты вашей компании — клиенты, офисы, склады и т. д.



02

Обмен мгновенными сообщениями. История сообщений хранится на сервере услуги

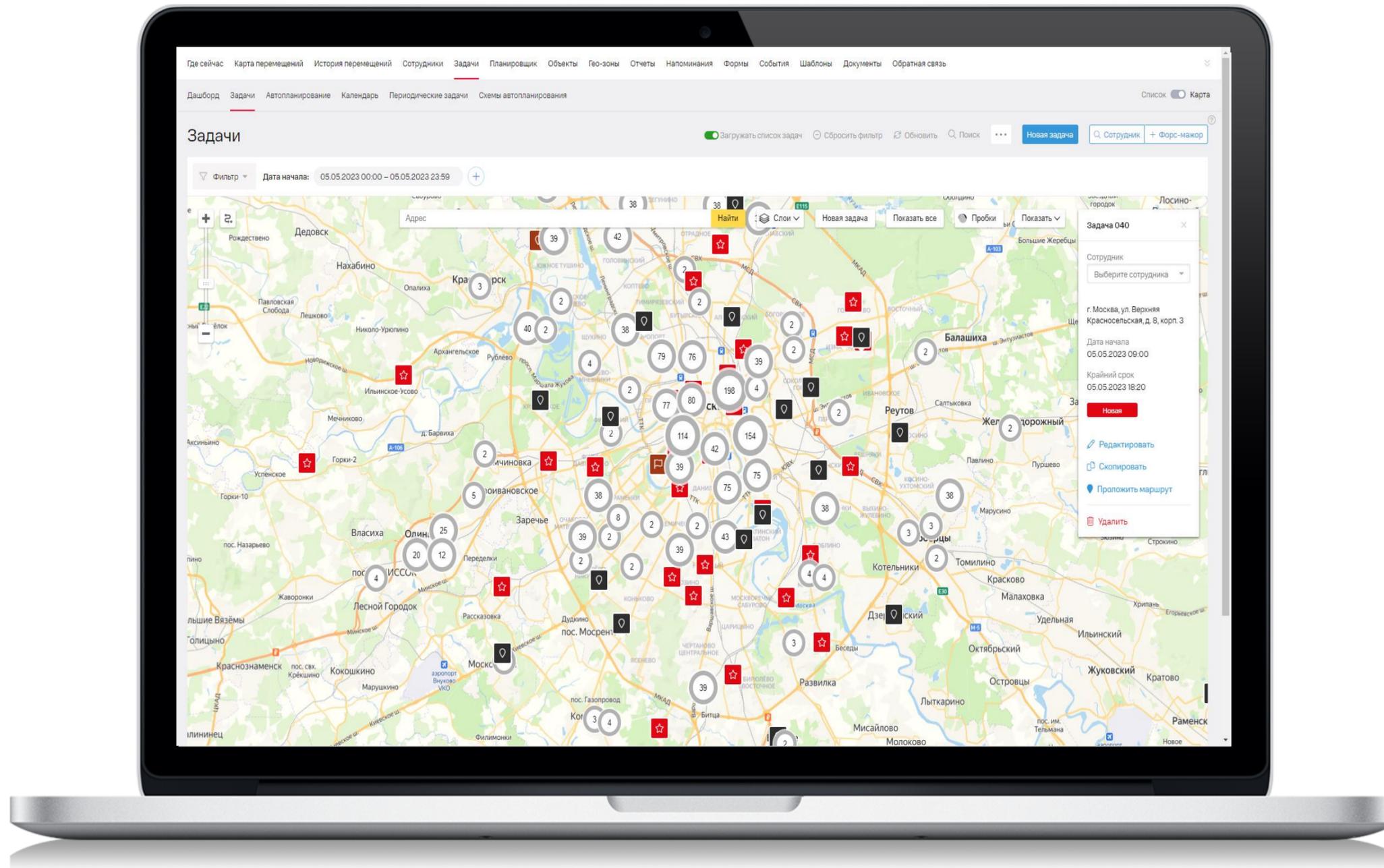


03

Сотрудник может изменять свой текущий статус, информируя диспетчера. Набор статусов может быть задан согласно требованиям вашей компании

# Интерфейс: задачи

Просмотр задач на карте  
или списком



Фильтры по сотрудникам,  
статусу и приоритету  
задач

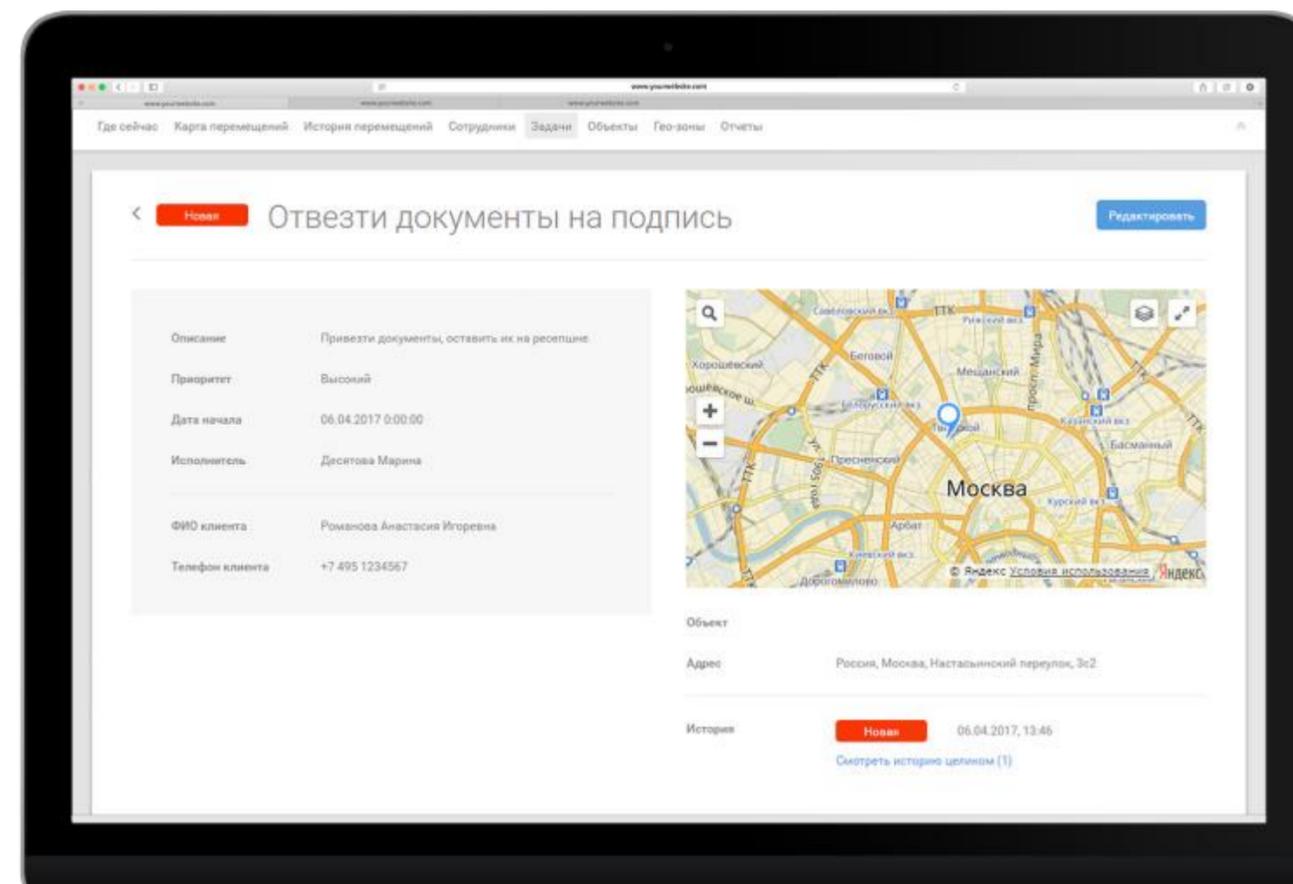
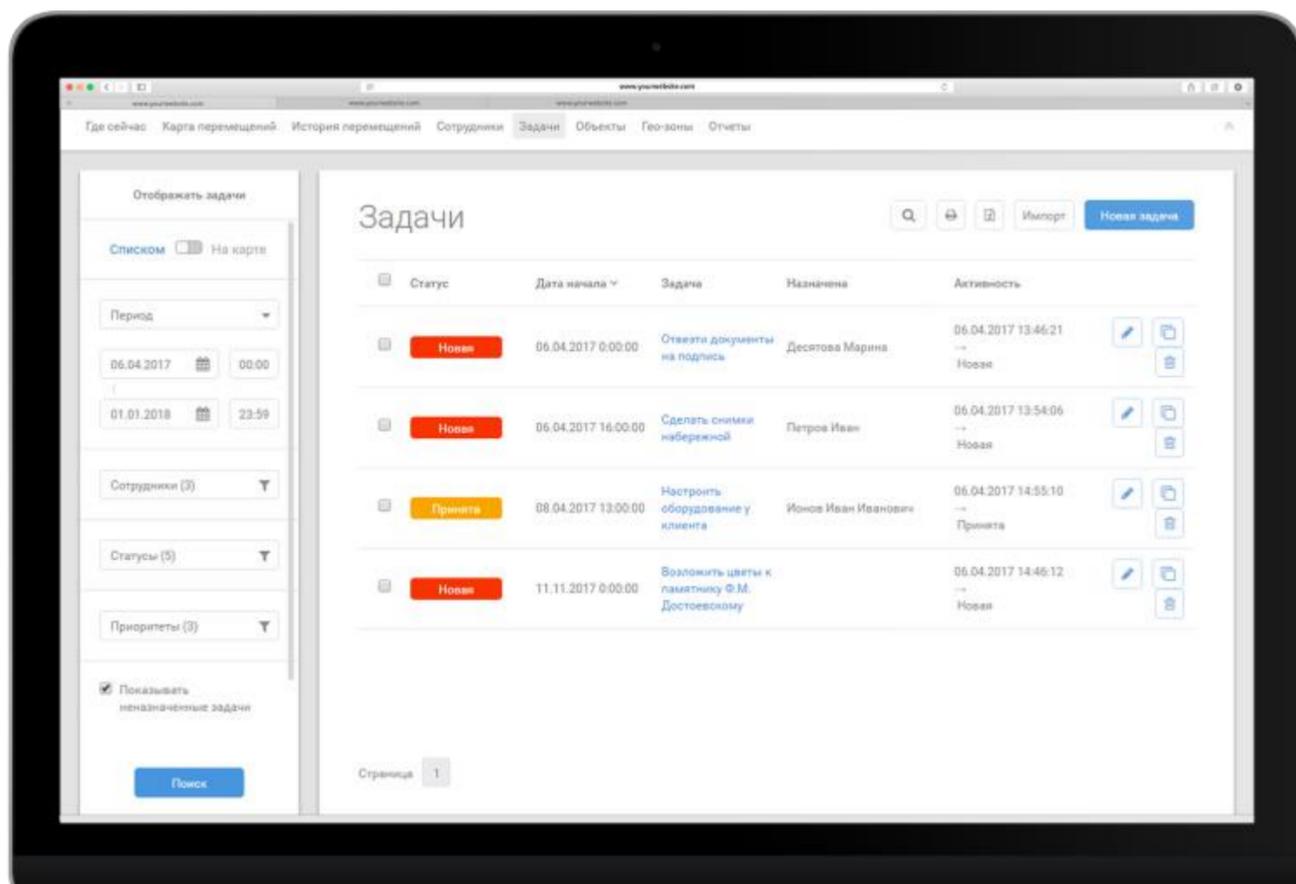
Создание задачи одним  
кликом на карте

# Интерфейс: задачи

01  
Фильтры по сотрудникам, статусу и приоритету задач

02  
Импорт и экспорт задач в Excel

03  
Просмотр информации и истории изменений задачи

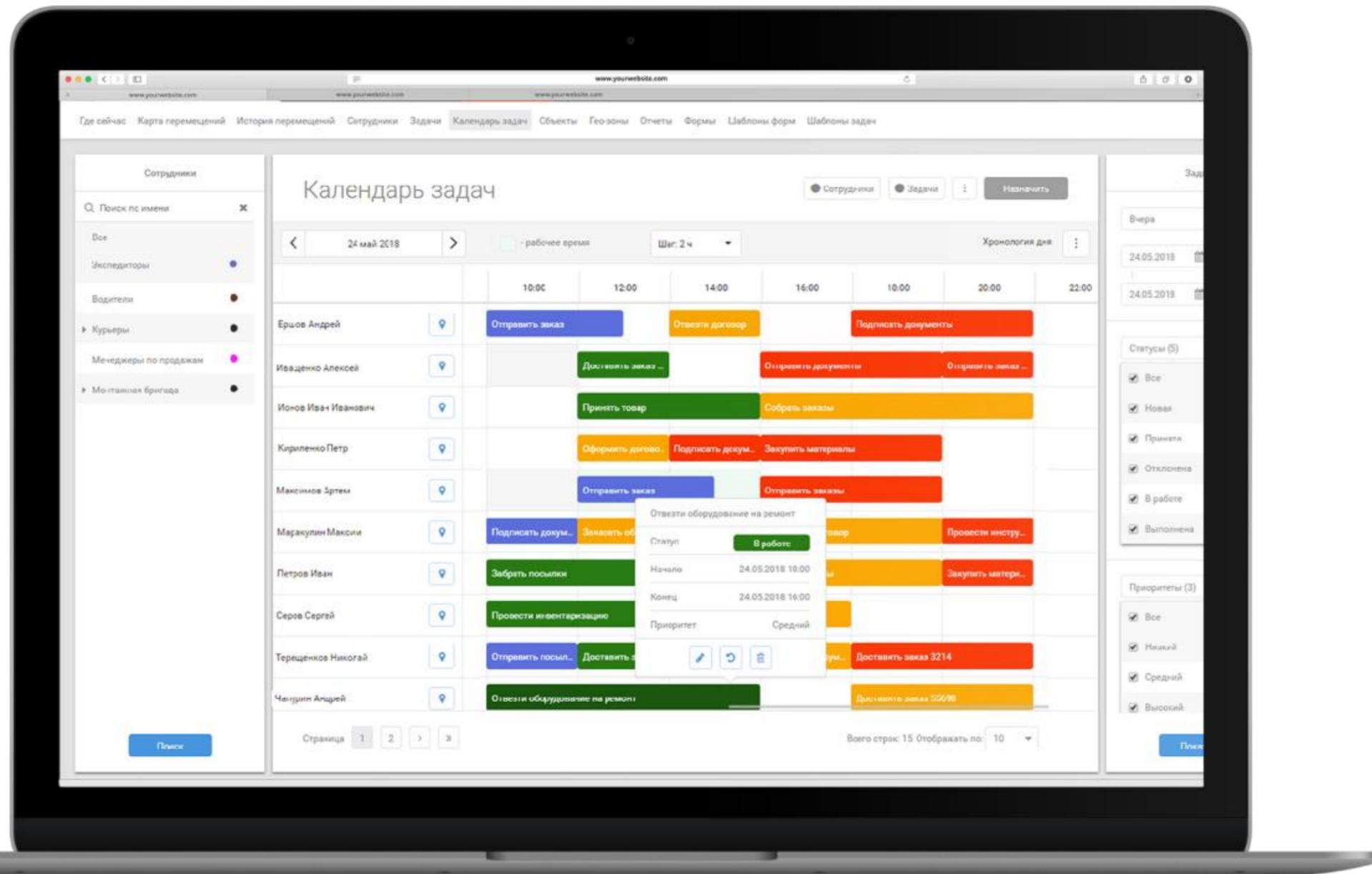


# Интерфейс: календарь задач

Фильтры  
по сотрудникам

Назначение  
задач

Создание  
и редактирование  
задач



# Эффекты от цифровизации

**+17%**

новой выручки по итогам встреч у отделов продаж

**+11%**

доставленных курьерами заказов

**+7%**

выявленных инженерами неисправностей

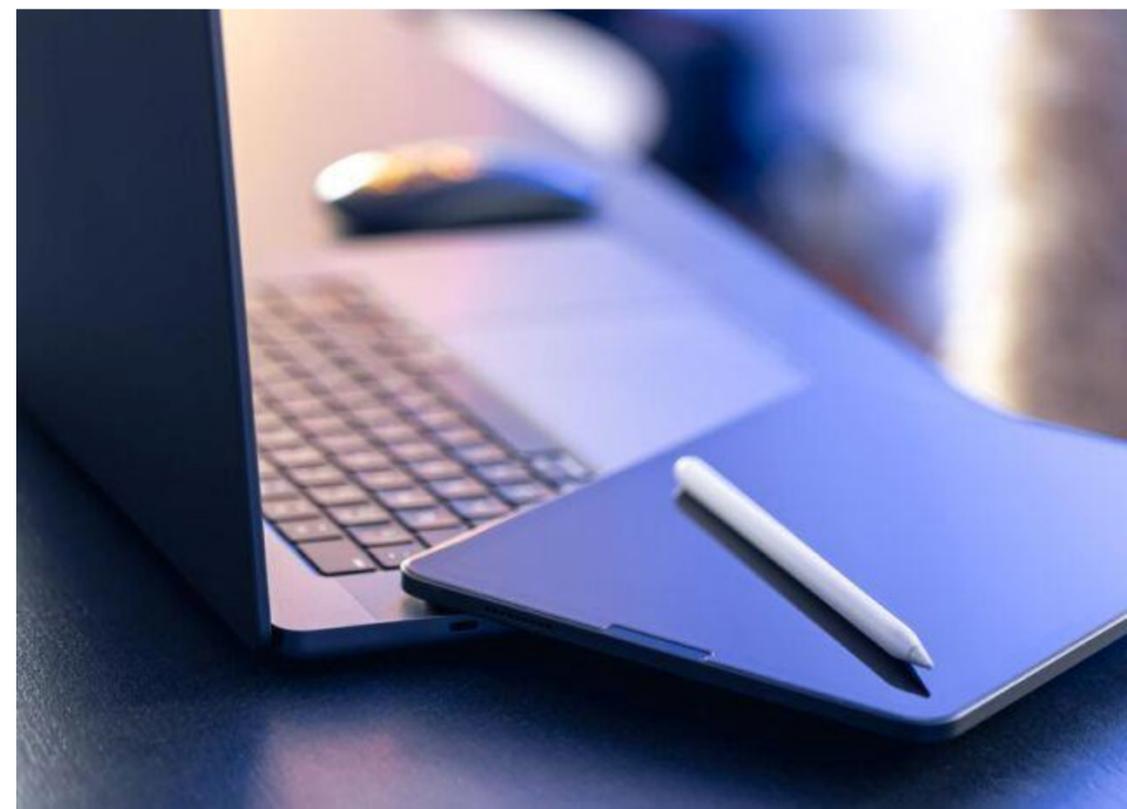
**-21%**

затрат на ГСМ у водителей

**+20%**

подключений услуг и оборудования

Статистика собрана аналитиками МТС на базе результатов А/В-тестирования: сравнивались данные за квартал у контрольных и тестовых групп



**М**

**Т**

**Роман Висарг**

**rrvisarg@mts.ru**

**8 926 986-72-17**



**ПОДБЕРЁМ  
РЕШЕНИЯ  
ДЛЯ ВАШИХ  
ЗАДАЧ**

**БИЗНЕС**

**С**