

X ежегодная конференция

Проектирование бизнес-архитектур 2021

Что нам стоит бизнес построить или архитектурный подход к развитию от СТД «Петрович»

Спикер:

Краснобаев Андрей Владимирович

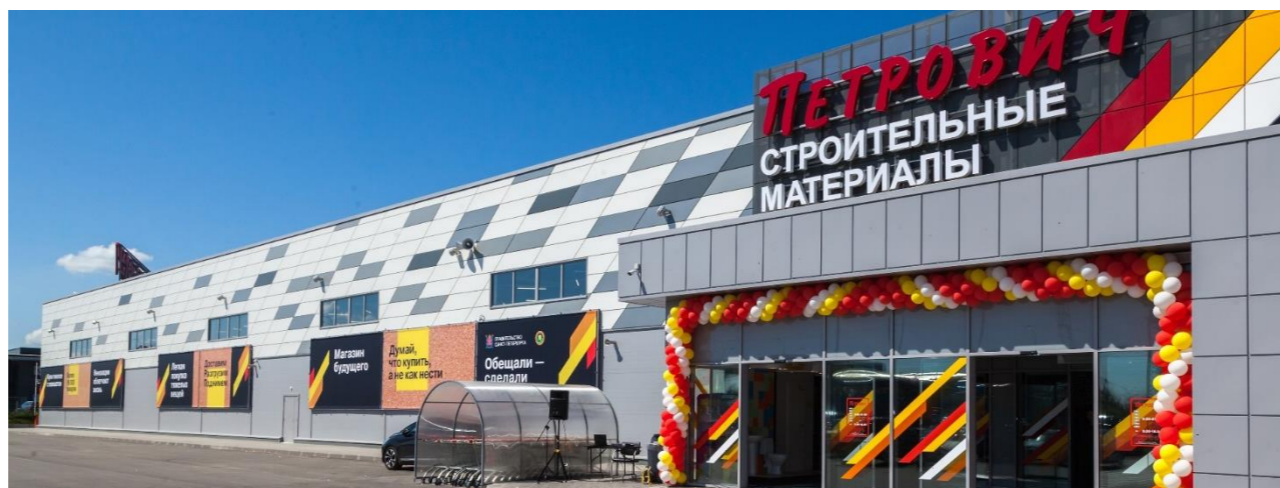
Директор по качеству ООО «СТД «Петрович», EMBA



Строительный торговый дом «Петрович»

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

- Компания основана в 1995 году
- 23 строительных центров в Санкт-Петербурге, СЗФО, ЦФО
- По итогам 2020 года: ведущий отечественный DIY-ритейлер с выручкой более 73 млрд. руб.
- Лучший интернет-магазин в сегменте DIY & HouseHold с выручкой 44 млрд руб.
- 30 000 SKU в ассортименте
- 7000 сотрудников



Развитие архитектурного подхода

- СМК по ISO 9001 существует с 2006 года
- К 2013 году - количество документов и записей в бумажном виде более 500
- Начало проекта создания модели компании – январь 2013 года
- Длительность – 1,5 года
- Группа внедрения проекта – 3 специалиста



Проект внедрения
2013-2015 г.г.

Создание ядра системы –
регламентов бизнес-
процессов и каталога
нормативной
документации

Создание внутреннего
корпоративного портала
электронной модели

Развитие архитектурного подхода

Регламенты бизнес-процессов размещены на внутреннем портале СМК

Проект внедрения
2013-2015 г.г.

Создание ядра системы –
регламентов бизнес-
процессов и каталога
нормативной
документации

Создание внутреннего
корпоративного портала
электронной модели

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

Портал СМК СТД Петрович

Расширенный поиск по сайту

Бизнес-модель компании

Навигатор

- Процессы
 - 0 Деятельность СТД «Петрович»
 - 1 Деятельность бизнес направлений СТД «Петрович»
 - 1.2 Торговля строительными материалами ООО «Силта»
 - 1.3 Торговля строительными материалами СТД «Петрович»**
 - 1.4 Продажа рекламы на объектах Компании
 - 1.5 Продажа металлопроката ООО «Петроцентр»
 - 1.6 Производство сухих строительных смесей ООО «ПССС»
 - 1.7 Производство сетки металлической
 - 2 Процессы обеспечения деятельности СТД «Петрович»
 - 3 Процессы корпоративного управления СТД «Петрович»
 - Субъекты
 - Документы
 - Термины
 - ТМЦ
 - Управление
 - Распорядительные документы
 - Контрагенты

Отчет: Регламент процесса IDEF0 (ПТР)

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор «СТД «Петрович» _____ Мовчан Е.М.

Система менеджмента качества

1.3 Торговля строительными материалами СТД «Петрович»

Регламент процесса

Статус процесса: Рекомендован

СОГЛАСОВАНО

Санкт-Петербург
2021

Содержание

- [1. Общие положения](#)
 - [1.1. Цели процесса](#)
 - [1.2. Владелец процесса](#)
 - [1.3. Исполнители процесса](#)
 - [1.4. Документация процесса](#)

Развитие архитектурного подхода

На внутреннем портале СМК хранится база внутренней нормативной документации

Проект внедрения
2013-2015 г.г.

Создание ядра системы —
регламентов бизнес-
процессов и каталога
нормативной
документации

Создание внутреннего
корпоративного портала
электронной модели

Портал СМК СТД Петрович

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

Бизнес-модель компании

Навигатор

- Процессы
- Субъекты
- Документы
 - Бумажный документ
 - 1. Документация СТД "Петрович"
 - 1_Цели и стратегия
 - Архив целей
 - Документы для РК
 - Политика в области качества СТД "Петрович"**
 - Политика оператора в отношении обработки персонала
 - Политика энергоэффективности и энергосбережения
 - Стратегическая карта СТД Петрович до 2020 года
 - Цели дивизиона СЗФО на 2021 год
 - Цели дивизиона ЦФО на 2021 год
 - Цели СТД Петрович и подразделений на 2021 год
 - Экологическая политика "СТД "Петрович"

Отчет: Предпросмотр документа (ПТР)

Политика в области качества СТД "Петрович"

МИССИЯ

Путем постоянного развития мы строим
Достойную жизнь — для специалистов
Успешный бизнес — для партнеров
Прочный фундамент — для общества
МЫ СТРОИМ ЖИЗНЬ.

ПОЛИТИКА СТД «Петрович»

Стратегические цели

Общая политика Компании направлена на достижение главных стратегических целей:

- Занимать лидирующие позиции на рынке DIY Российской Федерации;
- Вести эффективный бизнес, направленный на максимизацию прибыли.

Ориентация на потребителя

Нашими клиентами являются те, кто строит для себя и для других, кто ценит свое время и удобство при совершении покупки, и рассчитывает на долгосрочное сотрудничество. Постоянный диалог с нашими покупателями позволяет нам меняться под нужды рынка и повышать уровень удовлетворенности всех заинтересованных сторон.

Ключевые компетенции

Для достижения главных стратегических целей мы концентрируем внимание на следующих ключевых компетенциях:

- **Широкий ассортимент для строительства и ремонта.** Мы формируем широкий ассортимент товаров и набор услуг таким образом, чтобы наши клиенты смогли приобрести всё необходимое для строительства и ремонта во всех ценовых категориях. Нашим приоритетом является обеспечение наилучшего сочетания цены и высочайшего уровня сервиса. Мы гарантируем исполнение обязательств по наличию товара на складе и его поставки в обещанные сроки.
- **Оmnikanальный способ покупки.** Мы предоставляем клиентам наиболее комфортные способы

Развитие архитектурного подхода



Проект внедрения
2013-2015 г.г.:

Структура субъектов
(оргструктура)

- Процесс по аттестации персонала на знание ВНД
- Адаптация новых специалистов
- Ознакомление с изменениями

Развитие архитектурного подхода

Создана база вопросов к нормативным документам.
Выгрузка тестов проводится отчетом из Business Studio.

Проект внедрения
2013-2015 г.г.:

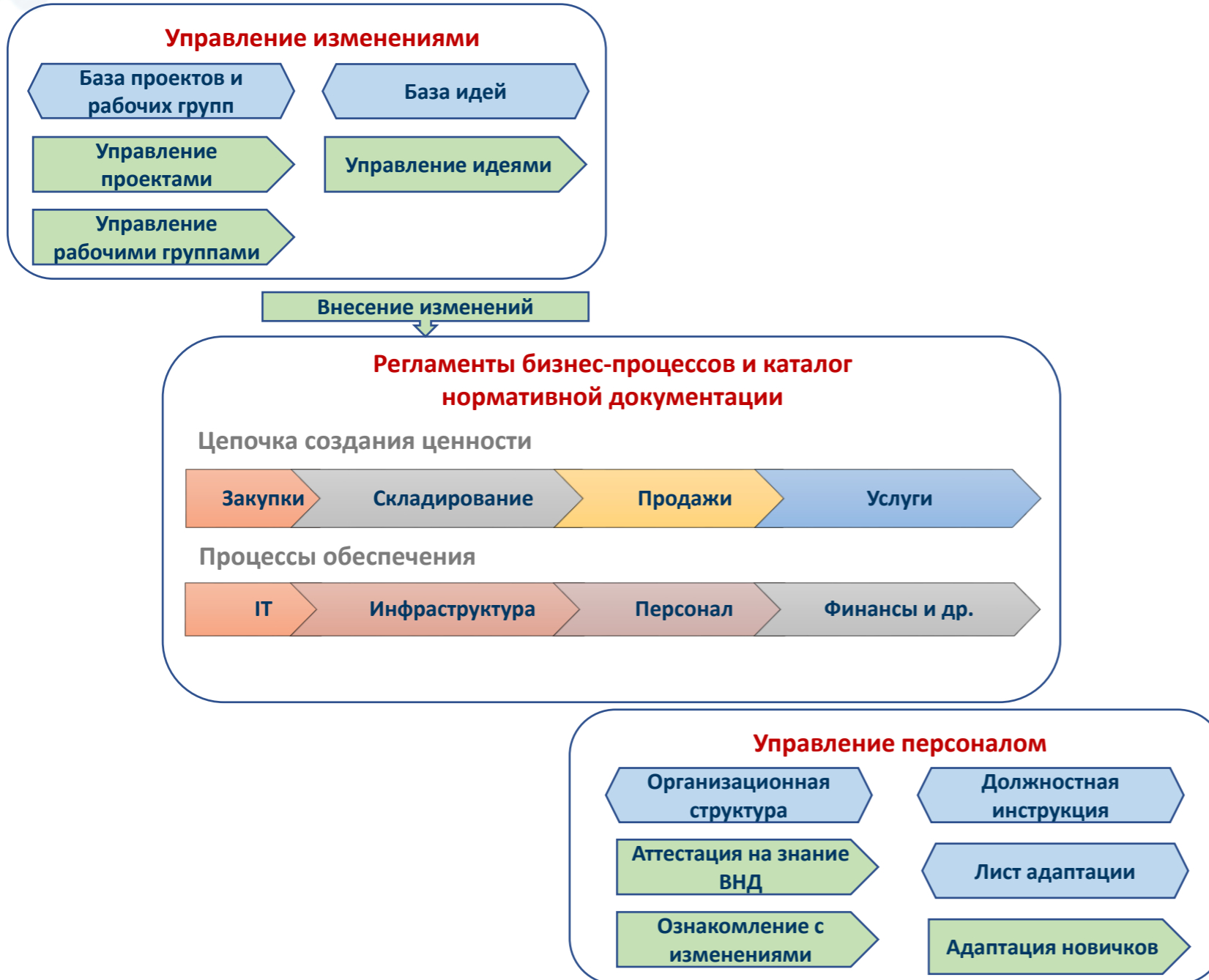
Структура субъектов
(оргструктура)

The screenshot shows the Business Studio 4.2 interface. The main window displays a document titled "ПЛ-48 По Клубу Друзей Петровича и Высшей Лиге Петровича (Бумажный документ)". The document content includes a table of questions for attestation.

Текст Вопроса	Текст вариантов ответа	Данные о правильном отв...	ID вопроса
Участие в программе Клуб Друзей Петровича даёт пра...	покупать товары в торговой сети СТ...	4	pl_48_01
Участниками программы Клуб Друзей Петровича могут ...	физические лица, достигшие 18 лет#...	1	pl_48_02
Для того, чтобы получить Карту Клуба Друзей, необх...	совершать покупки на базаз «СТД «П...	4	pl_48_03
Статусы карт пересчитываются:	как только накопится сумма, достато...	2	pl_48_04
Баллы Клуба друзей начисляются участникам програм...	приобретение товаров в сети СТД Пе...	1	pl_48_05
Количество начисляемых баллов зависит от:	статуса покупателя#способа покупк...	4	pl_48_06
Какова стоимость одного бонусного балла Клуба Друз...	1 рубль, если другое не предусмотре...	3	pl_48_07
Когда начисляются баллы по Клубу Друзей за покупку...	в день совершения покупки#на след...	3	pl_48_08
Проверка количества накопленных баллов по Клубу д...	По письменному запросу в отдел Рекл...	2	pl_48_09
На что можно тратить баллы?	На приобретение товаров в сети СТД...	4	pl_48_10
Какую часть товара, приобретаемого в СТД Петрович...	Возможно оплатить только 30% от ст...	2	pl_48_11

- Процесс по аттестации персонала на знание ВНД
- Адаптация новых специалистов
- Ознакомление с изменениями

Развитие архитектурного подхода



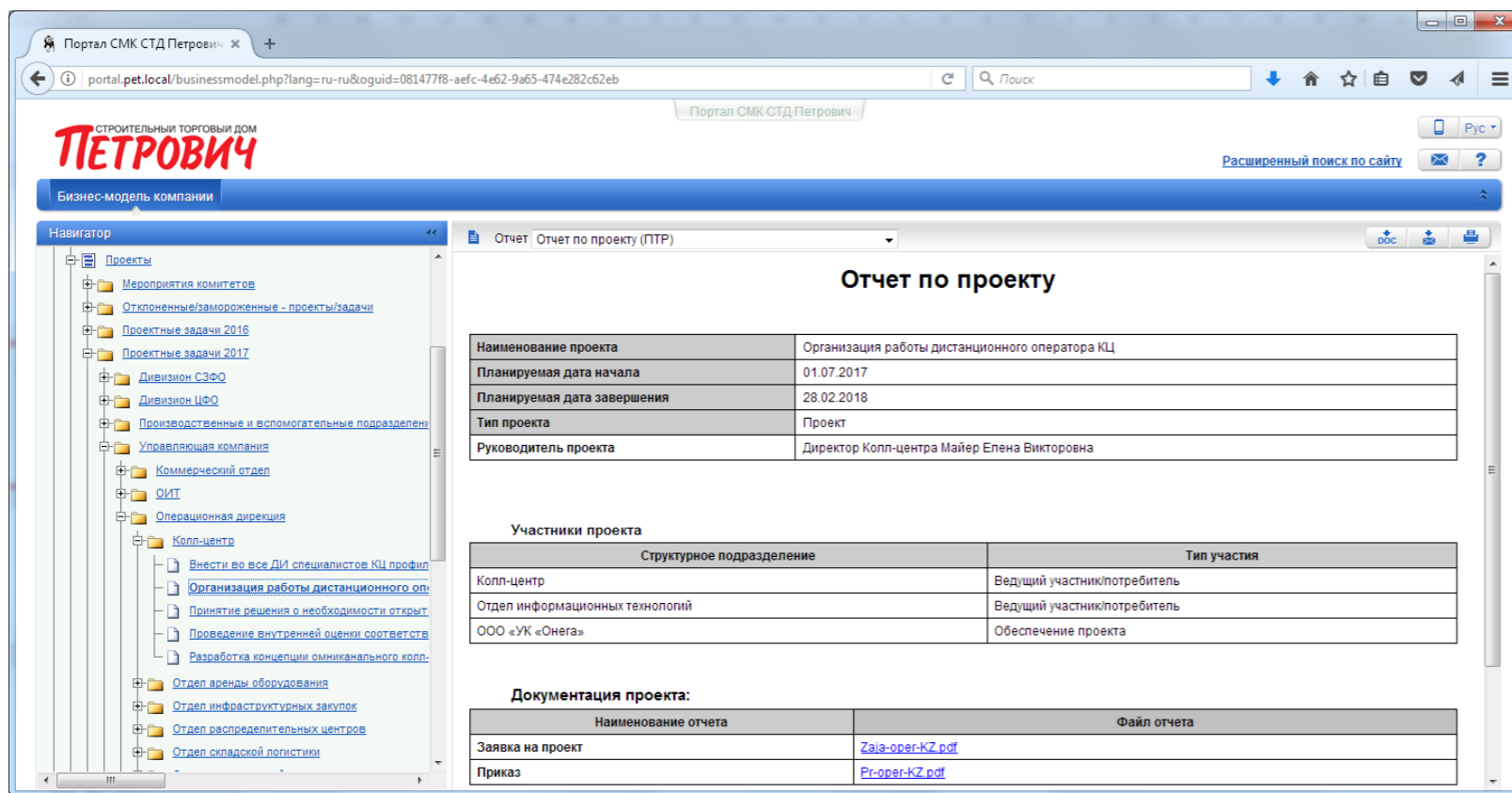
2016-2017 г.г.

Управление проектами и рабочими группами

Управление идеями

Развитие архитектурного подхода

Создан справочник проектов.



2016-2017 г.г.

Управление проектами и рабочими группами

Управление идеями

Стратегическая карта

Система показателей

Развитие архитектурного подхода

Создан справочник идей, поступающих от сотрудников компании.

2016-2017 г.г.

Управление проектами и рабочими группами

Управление идеями

Стратегическая карта

Система показателей

Портал СТД Петрович

portal.pet.local/businessmodel.php?lang=ru-ru&oguid=044a4d87-c205-4d0e-a516-93730bc1c363

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

Бизнес-модель компании

Навигатор

- Управление идеями
 - Комитеты
 - Комитет логистики и подъема
 - Комитет продаж
 - в работе
 - внедрено
 - Балл «Условия подъема»
 - Баллы в день рождения
 - Баллы в день рождения. Добавить информации
 - Возврат денег на банковскую карту клиента пр
 - Возврат материала
 - Возврат товара
 - Возврат товара через доставку для юридическ
 - Выдача Залого за аренду оборудования - КРУГ
 - Выдача залогов. Оплата залогов отдельной плат
 - Выставка ламината и паркетной доски. Разраб
 - Выставка линолеума
 - Выставка образцов
 - Выставка плитки в ТЗ
 - Выставочные образцы
 - Детский уголок в КО
 - Дизайн кнопки в ЭО "Купить с экспертом"
 - Добавления стоимости распыл в СМК 1С8 и н

Отчет Карточка идеи (ПТР)

Описание идеи

Дата подачи: 20.04.2017

Автор: Руководитель коммерческого отдела Смирнова Марина Александровна

Подразделение автора: База Парнас

Источник идеи: Комитет

Статус: Внедрено

Дата рассмотрения: 16.05.2017

Комитет: Продажи

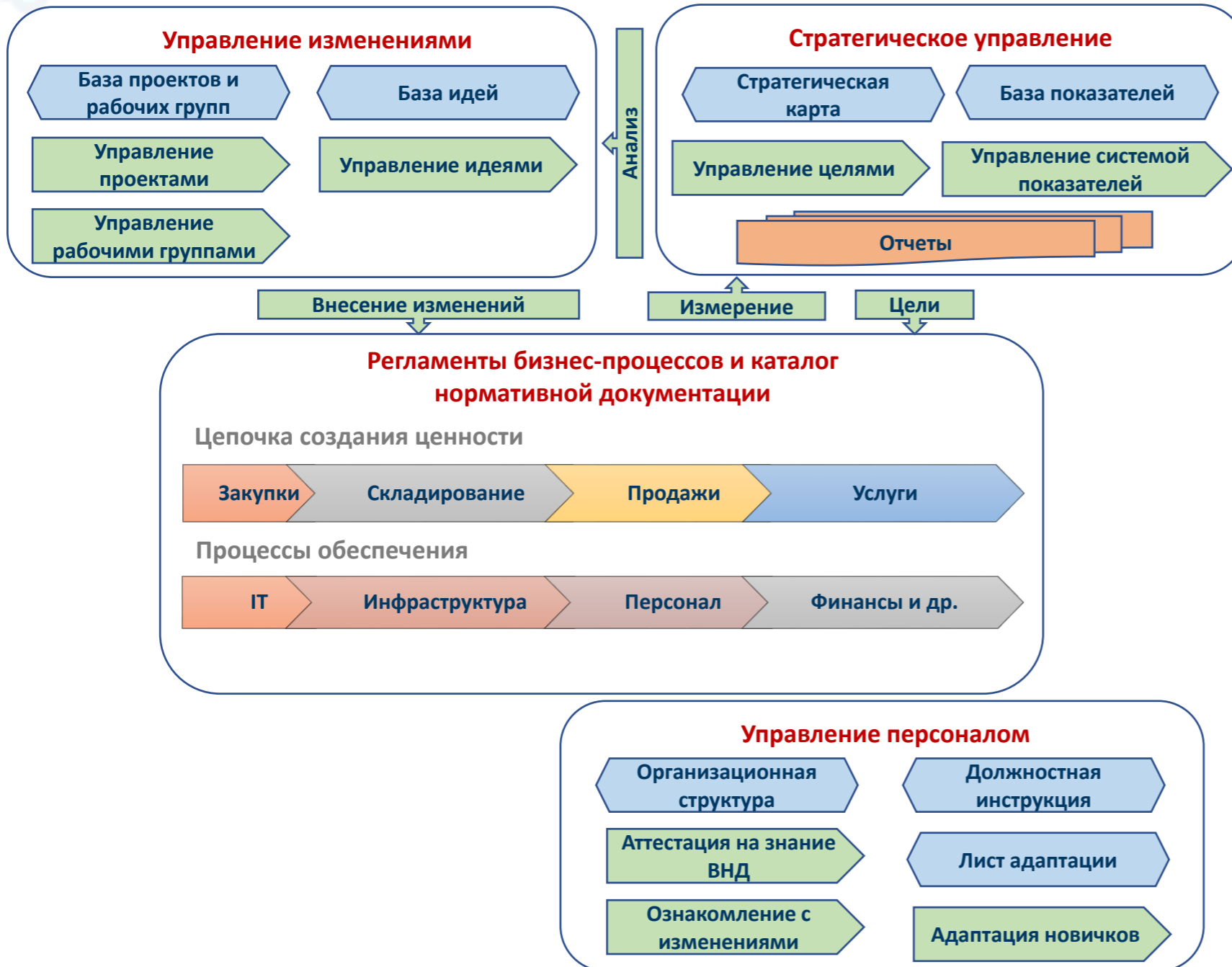
Баллы: 1,5

Бизнес-процесс, на улучшение которого направлена идея: [1.3.9 Продажи в Торговом зале](#)

Принятые решения

№ п/п	Описание мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Подразделение	Статус	Дата принятия решения
1.	Обновить стенды "Порожки, уголки". По три стенда на базу.	05.07.2017	Руководитель группы мерчандайзеров Тараненко Анна Александровна	Отдел маркетинга	Внедрено	16.05.2017

Развитие архитектурного подхода



2016-2017 г.г.

Управление проектами и рабочими группами

Управление идеями

Стратегическая карта

Система показателей

Развитие архитектурного подхода

Разработана стратегическая карта

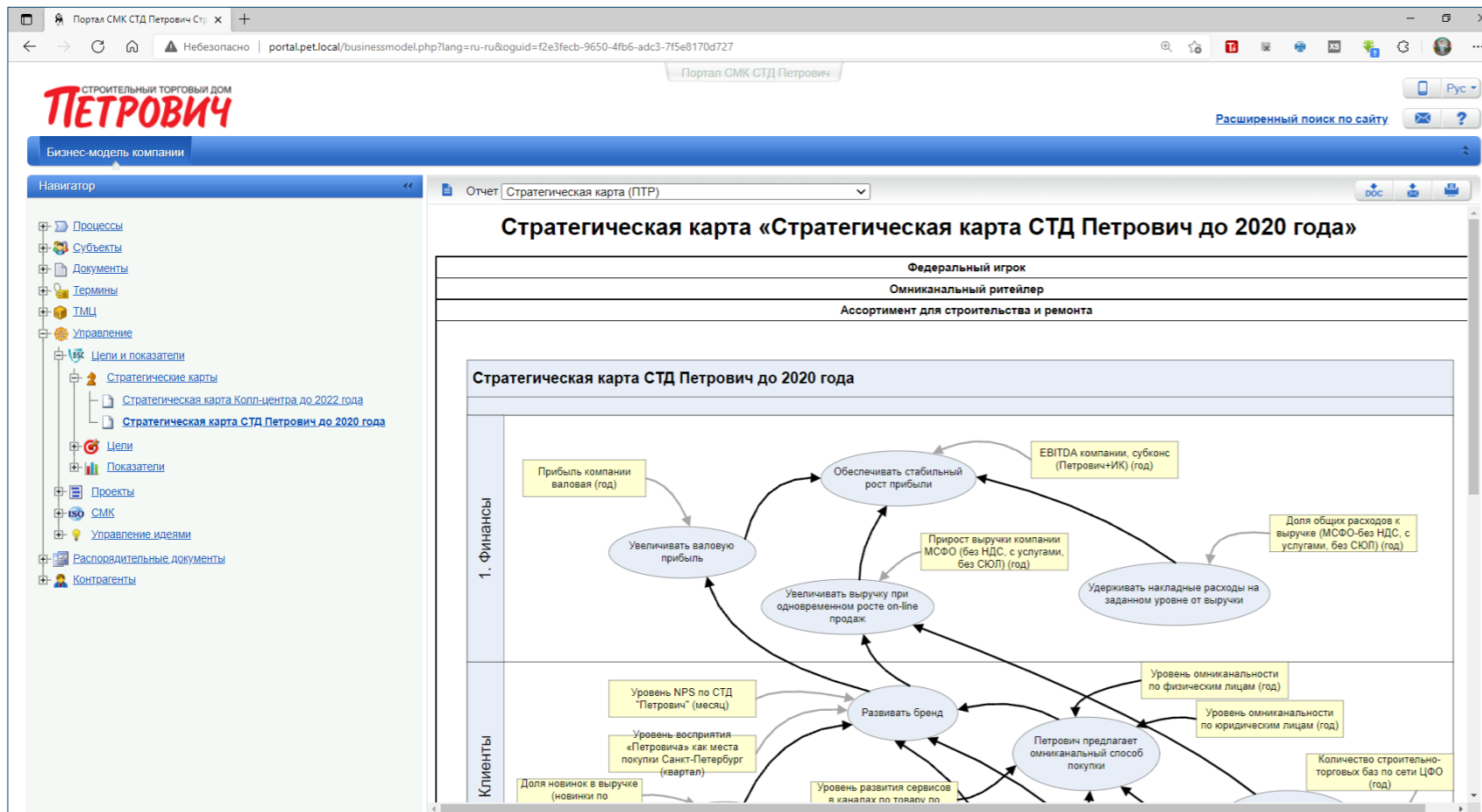
2016-2017 г.г.

Управление проектами и рабочими группами

Управление идеями

Стратегическая карта

Система показателей



Развитие архитектурного подхода

Разработан справочник показателей и процесс управление показателями BSC (добавление/удаление показателей, внесение плановых и фактических значений)

2016-2017 г.г.

Управление проектами и рабочими группами

Управление идеями

Стратегическая карта

Система показателей

Наименование показателя	Индекс CSAT по СПК (квартал)
Процесс бизнес-модели	1.3.3 Управление клиентским опытом
Тип показателя	
Периодичность	Квартал
Желаемый тренд	Увеличение
Единица измерения	Проценты'
Точность	2
Рабочий день предоставления данных	4 рабочий день
Минимальное возможное значение	0
Максимальное возможное значение	100
Рассчитываемый	Нет
Формула, если рассчитываемый	
Ответственный за выполнение показателя	Руководитель отдела по управлению клиентским опытом Лисенкова Наталья Валерьевна
Ответственный за ввод фактических значений	Менеджер по работе с клиентским опытом Подкопалова Анастасия Николаевна

Развитие архитектурного подхода

Создание документа целей подразделений осуществляется на основе показателей BSC

2016-2017 г.г.

Управление проектами и рабочими группами

Управление идеями

Стратегическая карта

Система показателей

Портал СМК СТД Петрович

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

Бизнес-модель компании

Навигатор

Процессы

Субъекты

Административная структура СТД "Петрович" торговля

- ООО «ПЕТРОЦЕНТР»
- ООО «Силта»
- ООО «СТД «Петрович»
- Генеральный директор
 - Бэк-офис
 - Дивизион СЗФО
 - Дивизион ЦФО
 - Дирекция оптовых продаж
 - Дирекция по информационным технологиям
 - Дирекция по качеству
 - Директор по качеству
 - Контрольно-ревизионный отдел
 - Отдел контроля сервиса
 - Отдел СМК и организационного развития
 - Служба охраны труда
 - Служба поддержки клиентов
 - Дирекция по маркетингу
 - Дирекция по персоналу
 - Дирекция по правовым вопросам
 - Дирекция по развитию
 - Дирекция по развитию маркетинга и партнерской сети
 - Коммерческая дирекция

Отчет: Цели 2021

Цели и задачи на 2021 год

Служба поддержки клиентов

1. Единые показатели

№	Наименование показателя	Ед. изм.	Тренд	Период	НКЗ*	План	ВКЗ**
2000	Уровень NPS по СТД "Петрович" (месяц)	%	Увеличение	Январь 2021	79.99	80	84
				Февраль 2021	79.99	80	84
				Март 2021	79.99	80	84
				Апрель 2021	79.99	80	84
				Май 2021	79.99	80	84
				Июнь 2021	79.99	80	84
				Июль 2021	79.99	80	84
				Август 2021	79.99	80	84
				Сентябрь 2021	79.99	80	84
				Октябрь 2021	79.99	80	84
				Ноябрь 2021	79.99	80	84
				Декабрь 2021	79.99	80	84

2. Операционные показатели

№	Наименование показателя	Ед. изм.	Тренд	Период	НКЗ*	План	ВКЗ**
2000	Индекс CSAT по СПК (квартал)	%	Увеличение	I квартал 2021	90	90	
				II квартал 2021	90	90	
				III квартал 2021	90	90	
				IV квартал 2021	90	90	
2010	Индекс CSAT по СПК (месяц)	%	Увеличение	Январь 2021	90	90	
				Февраль 2021	90	90	
				Март 2021	90	90	
				Апрель 2021	90	90	
				Май 2021	90	90	
				Июнь 2021	90	90	
				Июль 2021	90	90	
				Август 2021	90	90	
				Сентябрь 2021	90	90	
				Октябрь 2021	90	90	

Развитие архитектурного подхода

Разработан отчет по фактическому выполнению показателей и сравнению с планом.

2016-2017 г.г.

Управление проектами и рабочими группами

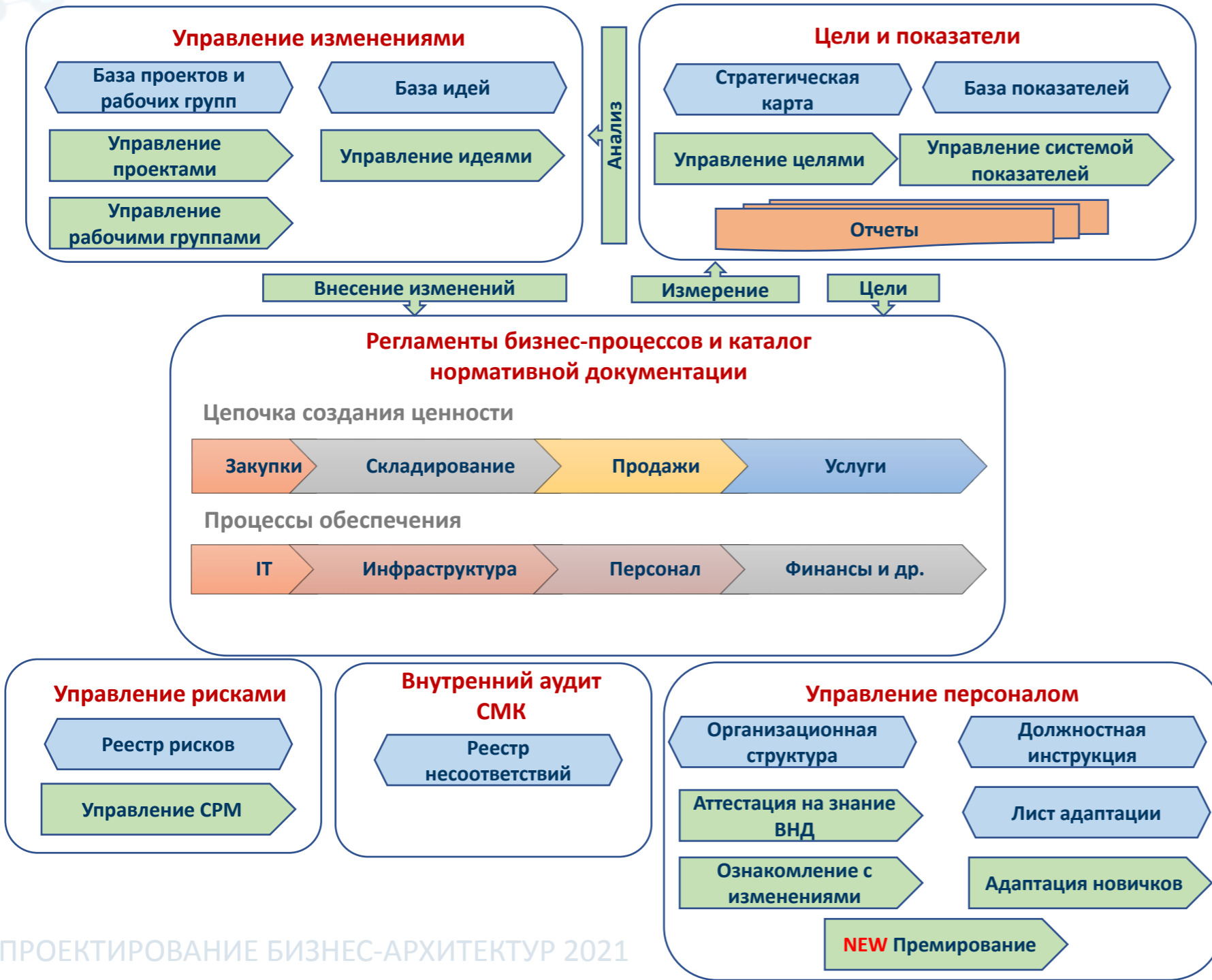
Управление идеями

Стратегическая карта

Система показателей

		Отчет функционального руководителя по показателям за период с начала												
1		Управляющий (П)												
2		Управляющий (П)												
3														
4		Информационный показатель												
5		Фактическое значение показателя находится в пределах плановых значений												
6		Фактическое значение показателя находится в пределах допустимых значений												
7		Фактическое значение показателя находится в пределах критических значений												
8		Фактические значения показателя												
9		По месяцам за 2017 г.												
10		По кварталам												
№	Показатель	Единица измерения	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Накопит.	I Квартал	II Квартал	III Квартал
			28	Уровень соблюдения стандартов оформления заявок в ТЭЦ филиала «Базис» (без заливки)	%	98	99	99	95	94	90	92	93	95,00
29	Уровень соблюдения стандартов оформления заявок в филиале «Базис» (без заливки)	%	96,53	97,01	97,26	96,08	93,18	89,29	95,91	97,81	95,38			
30	Количество заявок (без заливки) в ТЭЦ филиала «Базис»	шт.	111	90	70	63	69	51	74	100	628,00			
31	Уровень выполнения стандартов оформления заявок в филиале «Базис»	%	91,75	99,5	92,75	97	99,25	96,25	99,25	89				
32	Уровень выполнения стандартов оформления заявок в филиале «Базис»	%	97	100	88	93	97	95	97	83	93,75			
33	Уровень выполнения стандартов оформления заявок в филиале «Базис»	%	85	98	100	100	100	95	100	80	94,75			
34	Уровень выполнения стандартов оформления заявок в филиале «Базис»	%	85	100	83	95	100	95	100	100	94,75			
35	Уровень выполнения стандартов оформления заявок в филиале «Базис»	%	100	100	100	100	100	100	100	93	99,13			
36	Уровень выполнения стандартов оформления заявок в филиале «Базис»	%						94,3	83,8	89,4				
37	Уровень выполнения стандартов оформления заявок в филиале «Базис»	%						94,3	100	94				

Развитие архитектурного подхода



2018 – 2020 г.г.

Управление рисками

Внутренний аудит СМК

NEW_Система мотивации

Развитие архитектурного подхода

Паспорт риска

Наименование риска	Потеря качества при хранении ТМЦ
ID	P-410
Бизнес-процесс, связанный с риском	1.3.7.2 Приемка, учет, хранение и отгрузка ТМЦ на складах СТЦ
Типовой риск	Ухудшение качества продукции
Текущая оценка ущерба	1
Текущая оценка вероятности	3
Текущая оценка уровня	3 (Незначительный)
Основная мера управления	Минимизация
Владелец риска	Начальник складского комплекса

Участники управления рисками

№ п/п	Субъект	Тип участия
1.	Дивизион СЗФО	Влияет на цели
2.	Дивизион ЦФО	Влияет на цели

Журнал оценки и пересмотра риска

№	Дата оценки	Ущерб	Вероятность	Уровень	Текущий владелец риска	Мера управления	Источник принятия решения	Суть изменения
2	30.07.2019	1	3	3	Начальник складского комплекса	Минимизация	Первичная оценка	
3	31.12.2020	1	3	3	Начальник складского комплекса	Минимизация	Плановый пересмотр	

2018 – 2020 г.г.

Управление рисками

Внутренний аудит СМК

NEW_Система мотивации

Развитие архитектурного подхода

Внутренний аудит СМК – учет результатов аудита

Сообщение о несоответствии №892 от 30.06.2021 по объекту 'ОП Таллинское шоссе-1/21' (Сообщения о несоответствиях)

Отчеты Действия Сохранить Закрывать

Номер сообщения: 892
Дата: 30.06.2021
Пункт ИСО: 7.5.3. Управление документированной информацией
Объект: ОП Таллинское шоссе-1/21
Описание: В Программе Б5 присутствуют должности «Колорист 1 категории», «Кассир торгового зала 1 категории», «Консультант», «Продавец непродовольств...
Источник несоответствия: 2.4.11 Управление изменениями в организационно-штатной структуре
Значимость несоответствия: Незначительное
Необходимость оперативных мероприятий:
Необходимость устранения:
Ответственное подразделение: Дивизион СЗФО
Требования внешних НД:
Значимость несоответствия (ПТР): Незначительное
Корневая причина: Несвоевременная актуализация информации в Программе 1С8 (Штатное расписание)
Типовая причина:

Мероприятия Требования ИСО 9001

Описание	Тип действия	Планируема...	Фактически...	Ответствен...	Ответствен...	Статус	Комментарий	Причина нес...	Свидетельс...	Статус
Провести анализ и актуализацию должностей ОП «Таллинское» в Программе 1С8 ЗУП и программе Б5 и внести коррективы в соответствии с должностями, которые фактически присутствуют/отсутствуют в данной обособленной подразделении	Корректиру...	30.09.2021		Руководите...	Внутренний ...		a			Просрочено
*							a			

2018 – 2020 г.г.

Управление рисками

Внутренний аудит СМК

NEW_Система мотивации

Развитие архитектурного подхода

- В 2021 году завершен проект по моделированию системы мотивации руководителей компании в Business Studio.
- Идея проекта: использовать для мотивации руководителей KPI из справочника показателей из Business Studio.
- Предпосылки проекта: наличие ручного труда, ошибки при составлении приказа на премию, несоответствие по наименованиям KPI и показателей процессов.

Нормативно-справочные документы	KPI должности (Квартал)	KPI должности (Месяц)	Изменения в мотивации	Процессы	Контакты
KPI	Доля	Комментарий			
Выполнение квартальных задач (оценка руководителя, столбец "Кoeffици...	0,1	a			
Выполнение плана по выручке СТЦ Выборг (без НДС, с услугами, без СЮЛ, ...	0,1	a			
Доля затрат на хозяйственные нужды по СТЦ Выборг к выручке СТЦ (без Н...	0,1	a			
Доля отгруженных ТС на складе до 40 минут по СТЦ Выборг (квартал)	0,05	a			
Доля отгруженных ТС на складе до 60 минут по СТЦ Выборг (квартал)	0,05	a			
Доля ФОТ по СТЦ Выборг без логистики к обороту СТЦ (без налогов) (без Н...	0,4	a			
Средний балл по проверкам КРО в КО и ТЗ по СТЦ Выборг (квартал)	0,067	a			
Средний балл по проверкам КРО в отделе логистики по СТЦ Выборг (квартал)	0,066	a			
Средний балл по проверкам КРО на складе по СТЦ Выборг (квартал)	0,067	a			

2018 – 2020 г.г.

Управление рисками

Внутренний аудит СМК

NEW_Система мотивации

Развитие архитектурного подхода

Структура мотивации отражается в Должностных инструкциях и Положениях о заработной платы отдела. Из этих документов доступны ссылки на описание показателей

4. Параметры заработной платы (квартальная премия)

Оклад согласно штатному расписанию

По форме «[ЗА-214_02 Шаблон расчета квартальной премии на основе данных из BSC](#)» начисляется квартальная премия согласно следующим критериям:

№ п/п	Наименование критерия	Вес
1.	Выполнение квартальных задач (оценка руководителя, столбец "Коэффициент выполнения без веса" заполняется вручную) (квартал)	0.1
2.	Выполнение плана по выручке СТЦ Выборг (без НДС, с услугами, без СЮЛ, с транзитами) НАКОПИТЕЛЬНЫМ ИТОГОМ (квартал)	0.1
3.	Доля затрат на хозяйственные нужды по СТЦ Выборг к выручке СТЦ (без НДС, с услугами, без СЮЛ, без транзитов) (квартал)	0.1
4.	Доля отрицательных ТС на складе до 40 минут по СТЦ Выборг (квартал)	0.05
5.	Доля отрицательных ТС на складе до 90 минут по СТЦ Выборг (квартал)	0.05
6.	Доля ФОРТ по СТЦ Выборг без логистики к обороту БТЦ (без налогов) (без НДС, с услугами, с СЮЛ, без транзита) (квартал)	0.4
7.	Средний балл по проверкам КРQ в Ю и ТЗ по СТЦ Выборг (квартал)	0.067
8.	Средний балл по проверкам КРQ в отделе логистики по СТЦ Выборг (квартал)	0.066
9.	Средний балл по проверкам КРQ на складе по СТЦ Выборг (квартал)	0.067

2018 – 2020 г.г.

Управление рисками

Внутренний аудит СМК

NEW_Система мотивации

Развитие архитектурного подхода

По завершении отчетного периода (месяц или квартал) в Business Studio формируются отчеты, в которых уже указаны фактические значения показателей и указан статус выполнения показателей.

Зеленая зона – выплачивается 100% доли KPI

Желтая зона – выплачивается 50% доли KPI

Красная зона – выплачивается 0% доли KPI

2018 – 2020 г.г.

Управление рисками

Внутренний аудит СМК

NEW_Система мотивации

3А-214_02 Шаблон расчета квартальной премии на основе данных из BSC												
Подразделение (дирекция управления, отдел)				ОП Выборг								
Должность				Управляющий (СТЦ Выборг)								
ФИО специалиста												
Ставка премии				10 000	рублей с учетом НДФЛ			KTY	1,0			
№	Критерий оценки	Комментарий	Вес	Период	Факт, квартал	Статус выполнения показателя [±]	План, квартал	Нижнее критическое значение	Верхнее критическое значение	Коэффициент выполнения без веса	Коэффициент выполнения с учетом веса	
1	Выполнение квартальных задач (оценка руководителя, столбец "Коэффициент выполнения без веса" заполняется вручную) (квартал)		0,1	III квартал 2021		2				0,5	0,0500	
2	Выполнение плана по выручке СТЦ Выборг (без НДС, с услугами, без СЮЛ, с транзитами) НАКОПИТЕЛЬНЫМ ИТОГОМ (квартал)		0,1	III квартал 2021	94,52	3	98	95		0	0,0000	
3	Задача по выполнению плана по СТЦ Выборг (без НДС, с услугами, без СЮЛ, с транзитами) (квартал)		0,1	III квартал 2021	0,09	1	0,1		0,101	1	0,1000	
4	Задача по выполнению ТЦ на сумму до 40 минут по СТЦ Выборг (квартал)		0,05	III квартал 2021	89,43	1	60	60		1	0,0500	
5	Задача по выполнению ТЦ на сумму до 60 минут по СТЦ Выборг (квартал)		0,05	III квартал 2021	98,5	1	92	92		1	0,0500	
6	Задача по выполнению плана по сбору заявок на обслуживание клиентов СТЦ Выборг (без НДС, с услугами, с СЮЛ, без транзитами) (квартал)		0,4	III квартал 2021	4,32	3	3,94		3,95	1	0,4000	
7	Средний балл по проверкам КРО в ИД и ТЗ на СТЦ Выборг (квартал)		0,067	III квартал 2021	0,12	1	0,8		1,2	1	0,0670	
8	Средний балл по проверкам КРО в сфере логистики на СТЦ Выборг (квартал)		0,066	III квартал 2021	0,03	1	0,4		0,7	1	0,0660	
9	Средний балл по проверкам КРО на сумму до СТЦ Выборг (квартал)		0,067	III квартал 2021	1,2367	1	1,51		2,5	1	0,0670	
										Итого	0,8500	

Развитие архитектурного подхода

Полученные эффекты:

1. Исключены ошибки при определении KPI в мотивации персонала. Используются именно те показатели, которые имеются в системе.
2. Повышена ответственность за достижение KPI, мы видим какие показатели из Целей связаны с мотивацией, а какие нет.
3. Проект позволил выявить ряд показателей, которые указывались в мотивации, но отсутствовали в системе показателей
4. Исключены ошибки при расчете премий.
5. Создан независимый процесс начисления премий. Ранее расчет производили сами сотрудники, что имело риски искажений
6. Увеличена скорость расчета премий. С нескольких часов до нескольких минут. Высвобождение одного бухгалтера для других функций.

2018 – 2020 г.г.

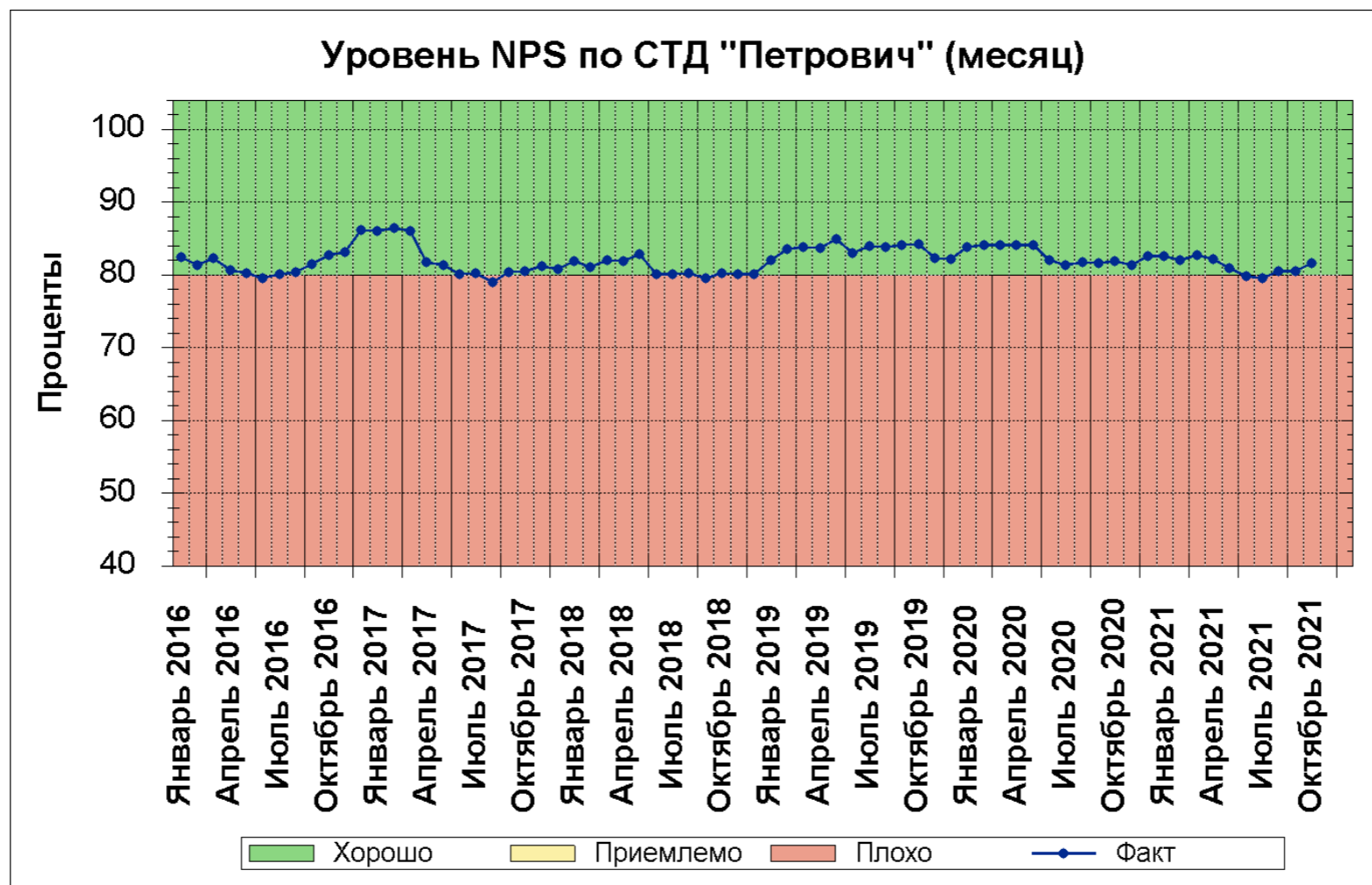
Управление рисками

Внутренний аудит СМК

NEW_Система мотивации

Результаты для компании - 26 лет устойчивого успеха

В основе успеха Петровича – стремление к постоянному улучшению своей деятельности и повышению удовлетворенности своих клиентов. Для оценки уровня лояльности используется индекс NPS, который стабильно держится на уровне более 80% на протяжении многих лет.



Результаты для компании - 26 лет устойчивого успеха

На протяжении многих лет компания демонстрирует уверенный рост выручки и эффективности своей деятельности.



Созданная система управления «Петровича» стала по-настоящему «арматурой» бизнеса за счет:

1. Создания базы стандартов деятельности
2. Внедрения непрерывного процесса изменений и улучшений, фиксации лучшей практики ведения деятельности
3. Создания эффективной системы контроллинга на основании созданной системы регламентации
4. Создания эффективной системы целеполагания и мониторинга достижения целей с контролем по отклонениям
5. Взаимоувязки всех элементов системы управления (стратегия, риск менеджмент, мотивация и т.д.)
6. Создания основы для построения ИСМ по стандартам ISO 45001 и ISO 14001.



Спасибо за внимание!

Готов ответить на ваши вопросы.

Краснобаев Андрей Владимирович
Строительный Торговый Дом «Петрович»
Директор по качеству, МВА
тел/факс: 329-01-95, внутр. 1039
моб тел: +7 (921) 888-17-83
Эл. адрес: a.krasnobaev@petrovich.ru

