



Ростелеком
Больше возможностей

ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СКВОЗНОЙ ВЕРТИКАЛИ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМИ ПРОЕКТАМИ В ТБ

Павлишин С.В.,
начальник отдела
проработки и реализации
подключений
корпоративных клиентов



Приоритеты развития Вертикали управления клиентскими проектами (МО)

- ❖ Создание единой точки компетенции БТИ МРФ/РФ по всем клиентским проектам;
- ❖ Ориентация на «внутреннего заказчика», т.е. КБ;
- ❖ Оптимизация технических решений и затрат;
- ❖ Сокращение сроков проработки ТВ и реализации подключений;
- ❖ Разграничение зон ответственности КБ – ТБ;
- ❖ Решение вопросов КБ, устранение проблематики

Основные вопросы к обсуждению

1. Что мы хотим получить от «Вертикали ТБ»?,
или «портрет Администратора ТБ».

Рассмотрим:

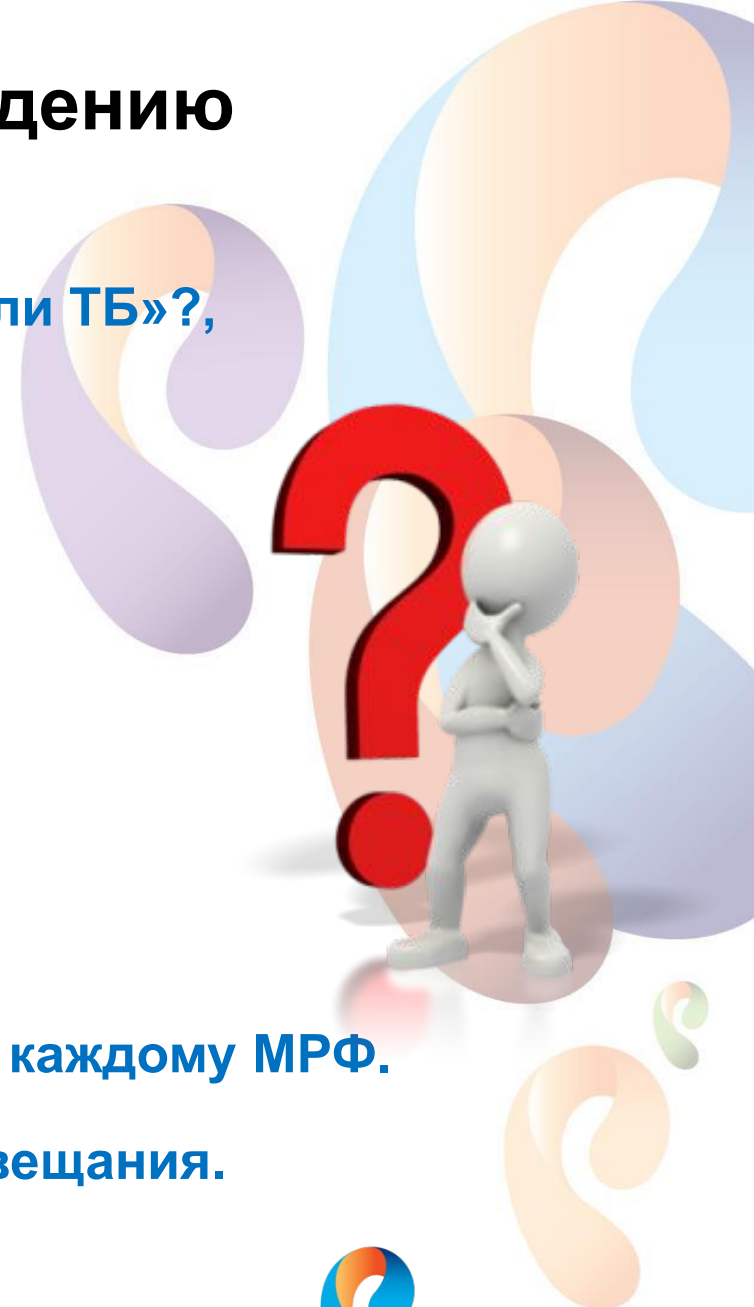
- Структуру;
- Компетенции;
- Функционал.

2. Мотивация Middle Office.

3. Задачи МО.

4. Статус формирования вертикали по каждому МРФ.

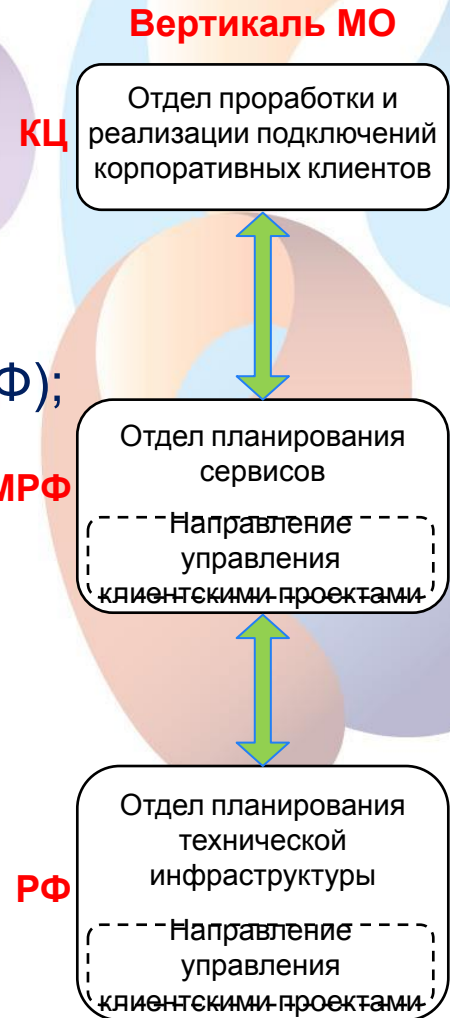
5. Первостепенные задачи данного совещания.



Что мы хотим от «Вертикали ТБ, или портрет Администратора ТБ

Структура:

- ✓ Выделенное направление, ориентированное на клиентские проекты;
- ✓ Рекомендуемая численность 5 ед.(МРФ) + 3 ед.(РФ);
- ✓ В РФ, где никого не передаётся, допускается 1 ед.МРФ
- ✓ Реальная численность формируется исходя из объёмов и специфики МРФ/РФ;
- ✓ Единица Руководителя направления, в направлениях 2 и более чел.



Что мы хотим от «Вертикали ТБ, или портрет Администратора ТБ

Компетенции:

✓ «Кругозор» по всей основной деятельности ТБ, присутствие Руководителя направления на рабочих и тематических совещаниях;

Информированность:

✓ о рамочных договорах с подрядчиками и поставщиками;

✓ о принятых удельниках,

✓ о типовых технических решениях,

✓ о наполнении «горячих складов» и т.д.;

✓ Компетенции технической экспертизы.



Инициация изменений по перечисленным направлениям

Что мы хотим от «Вертикали ТБ, или портрет Администратора ТБ

Функционал. Кратко можно описать тремя тезисами:

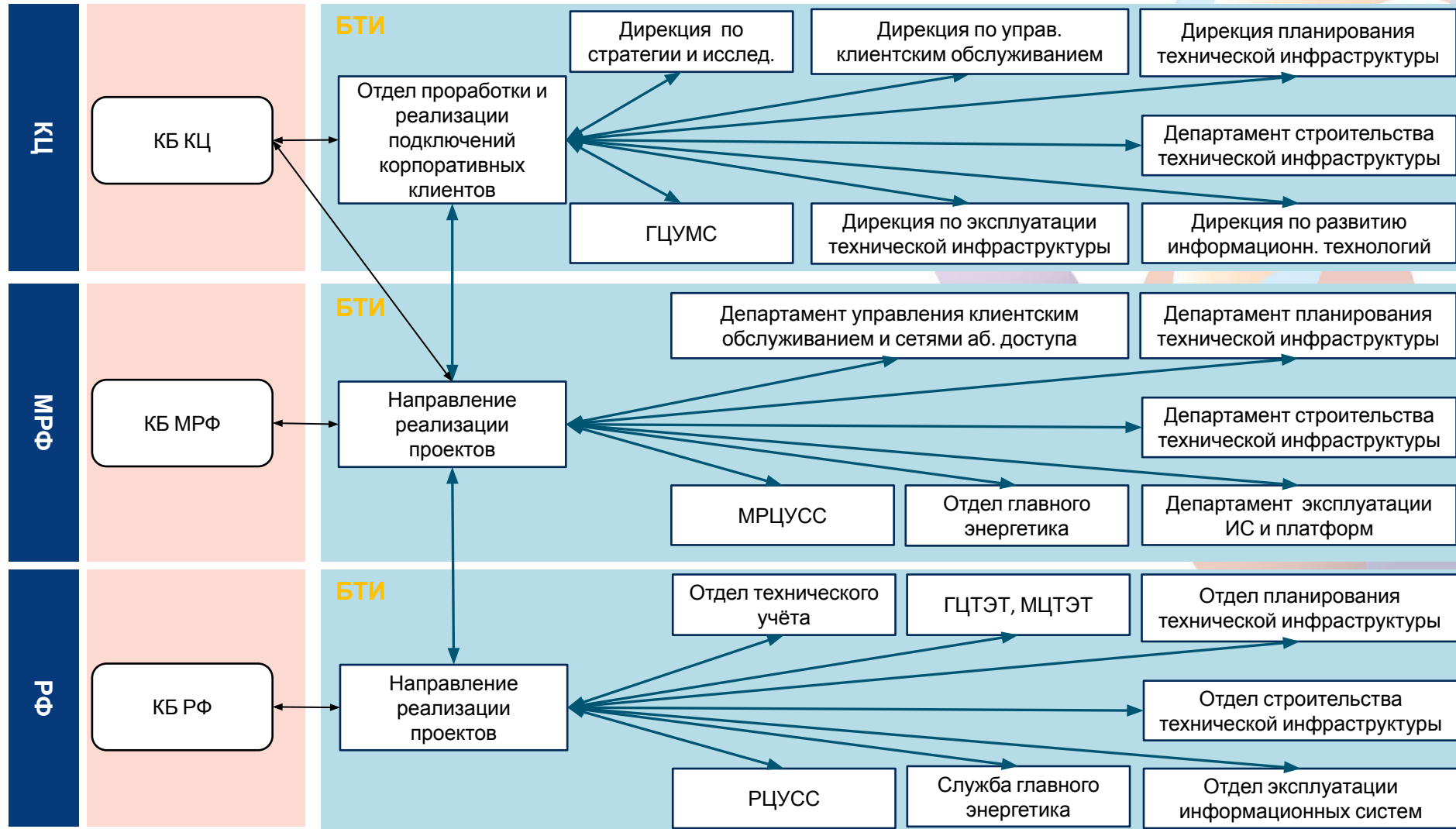
- ✓ Постановка задач на проработку ТВ и реализацию - в смежные подразделения ТБ МРФ/РФ, а также по вертикали МРФ – РФ, в т.ч. посредством СКУП или CMS. Эскалация руководству;
- ✓ Экспертиза результатов проработки на предмет соответствия типовым решениям, удельникам, составу оборудования. Инициация исправлений/дополнений. Минимизация затрат и сокращение сроков;
- ✓ Комплексный итоговый контроль качества услуг перед передачей в эксплуатацию, с использованием программно-аппаратных средств ВWP.



Основной функционал МО

Типы проектов	Подразделения ТБ	Основной функционал
<p>КЦ</p> <p>Проекты B2B, B2G, инициируемые подразделениями КБ КЦ</p>	<p>Отдел проработки и реализации подключений корпоративных клиентов</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Разворачивание СКУП для крупных проектам КЦ; • Создание РГ, постановка задач по проектам КЦ на проработку ТВ и реализацию в подразделения БТИ КЦ, а также в МО МРФ; • Разработка ИТР по клиентским проектам, при необходимости постановка задач на разработку отдельных элементов ИТР в подразделения БТИ КЦ, а также по вертикали в МО МРФ; • Организация комплексного итогового контроля качества услуг перед передачей в эксплуатацию, с использованием программно-аппаратных средств ВРР, в т.ч. постановка задач по вертикали в МРЦУСС; • Контроль, методология и сбор статистики о сроках подключения КК в SMS.
<p>МРФ</p> <p>Проекты B2B, B2G, инициируемые подразделениями КБ МРФ</p>	<p>Отдел планирования сервисов</p> <p>Направление управления клиентскими проектами</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Разворачивание СКУП для крупных проектов МРФ и/или координация заказов SMS; • Создание РГ, постановка задач по проектам КЦ и МРФ на проработку ТВ и реализацию в подразделения БТИ МРФ, а также МО РФ; • Разработка ИТР или отдельных элементов ИТР по клиентским проектам КЦ, при необходимости постановка задач на разработку отдельных элементов ИТР в подразделения БТИ МРФ и МО РФ; • Контроль, методология и сбор статистики о сроках подключения КК в SMS.
<p>РФ</p> <p>Проекты B2B, B2G, требующие строительства или разработки нестандартных решений, инициируемые подразделениями КБ РФ</p>	<p>Отдел планирования технической инфраструктуры</p> <p>Направление управления клиентскими проектами</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Разворачивание СКУП для крупных проектов РФ и/или координация заказов SMS; • Создание РГ, постановка задач по проектам КЦ, МРФ и РФ на проработку ТВ и реализацию в подразделения БТИ РФ; • Разработка ИТР или отдельных элементов ИТР по клиентским проектам КЦ, при необходимости постановка задач на разработку отдельных элементов ИТР в подразделения БТИ РФ; • Контроль, методология и сбор статистики о сроках подключения КК в SMS.

Схема взаимодействия МО с подразделениями



Мотивация Middle Office

Показатель	Система измерения	Вес	Выполнение
Выручка по новым подключениям	Данные по клиентам КЦ, МРФ, РФ	35%	План/факт
Проработка технической возможности и реализация услуг на ресурсах РТК	СМС, СКУП, локальные ИС	65%	План/факт

Задачи на следующую неделю

Срок исполнения

Подготовка Приказа о формировании МО, для этого:

- Сбор результатов формирования МО в МРФ/РФ, списки ФИО;
- Разработка типовых Должностных инструкций для МРФ/РФ;
- Разработка Положения о мотивации МО;
- Разработка алгоритмов взаимодействия.

Обеспечение функционирования вертикали МО, для этого:

- Разработка и утверждение ДИ в МРФ/РФ, на основе типовых;
- Доработка CMS;
- Мероприятия по обучению;
- Анализ кол-ва рабочих мест МРФ/РФ, работающих в CMS;
- Установка дополнительных рабочих мест CMS.

30.10.2015

Статус формирования вертикали

Для понимания принципов создания вертикали, направлены:

Письмо от 10.07.15 с указанием целей и задач, подробного функционала, источников ресурсов и принципов взаимодействия.

Письмо от 01.09.15 о формировании конечного списка сотрудников, переводящихся в Вертикаль ТБ.



Статус формирования вертикали

МРФ Юг

МРФ/РФ	Должно быть передано из КБ	Передаются из КБ	Передаются из ТБ	Итого в МО	Реком. числ. МО	Вакансии	Руководитель направления
МРФ Юг	2	4	2	6	5	0	Назначен
Астраханский филиал	1	1	1	2	3	0	Назначен
Волгоградский филиал	0	0	3	3	1	0	Назначен
Дагестанский филиал	0	0	2	2	1	0	Назначен
Ингушский филиал	0	0	2	2	1	0	Назначен
Кабардино-Балкарский филиал	1	1	1	2	3	0	Назначен
Калмыцкий филиал	0	0	1	1	1	0	не требуется
Краснодарский филиал (+Адыгейский)	1	1	2	3	3	0	Назначен
Ростовский филиал	1	1	2	3	3	0	Назначен
Северо-Осетинский филиал	0	0	1	1	1	0	не требуется
Ставропольский филиал	1	1	2	3	3	0	Назначен

Статус формирования вертикали

МРФ Сибирь

МРФ/ФФ	Должно быть передано из КБ	Передаются из КБ	Передаются из ТБ	Итого в МО	Реком. числ. МО	Вакансии	Руководитель направления
МРФ Сибирь	2	2	1	3	5	0	Назначен
Алтайский филиал	2	2	1	3	3	0	Назначен
Бурятский филиал	1	1	1	2	3	0	Назначен
Иркутский филиал	1	1	2	3	3	0	0
Кемеровский филиал	2	1	2	3	3	0	Назначен
Красноярский филиал	2	1	3	4	3	0	0
Новосибирский филиал	2	1	2	3	3	0	Назначен
Омский филиал	1	1	2	3	3	0	Назначен
Томский филиал	1	0	3	3	3	0	Назначен

Статус формирования вертикали

МРФ Волга

МРФ/РФ	Должно быть передано из КБ	Передаются из КБ	Передаются из ТБ	Итого в МО	Реком. числ. МО	Вакансии	Руководитель направления
МРФ Волга	3	3	0	3	5	0	Назначен
Кировский филиал	0	0	1	1	1	0	не требуется
Нижегородский филиал	3	1	1	2	3	0	Назначен
Оренбургский филиал	2	2	1	3	3	0	Назначен
Пензенский филиал (+ Ульяновский)	2	2	2	4	3	0	Назначен
Самарский филиал	2	2	4	6	3	0	Назначен
Саратовский филиал	2	2	0	2	3	0	Назначен
Филиал в Республике Мордовия (+ Марий Эл + Чувашия)	1	0	6	6	3	0	Назначен
Филиал в Республике Татарстан	1	1	1	2	3	0	Назначен
Филиал в Удмуртской Республике	1	1	1	2	3	0	Назначен

Статус формирования вертикали

МРФ Дальний Восток

МРФ/РФ	Должно быть передано из КБ	Передаются из КБ	Передаются из ТБ	Итого в МО	Реком. числ. МО	Вакансии	Руководитель направления
МРФ Дальний восток	3	2	2	4	5	0	0
Амурский филиал	1	1	0	1	3	0	0
Камчатский филиал	0	0	1	1	1	0	не требуется
Магаданский филиал	1	1	1	2	3	0	0
Приморский филиал	2	3	0	3	3	0	Назначен
Сахалинский филиал	1	1	0	1	3	0	Назначен
Филиал Сахателеком	2	3	0	3	3	0	Назначен
Хабаровский филиал	1	1	2	3	3	0	0

Статус формирования вертикали

МРФ СЗ

МРФ/РФ	Должно быть передано из КБ	Передаются из КБ	Передаются из ТБ	Итого в МО	Реком. числ. МО	Вакансии	Руководитель направления
МРФ Северо-Запад + Петербургский филиал	18	5	0	5	8	0	Назначен
Архангельский филиал	0	0	2	2	1	0	0
Вологодский филиал	2	1	2	3	3	1	0
Калининградский филиал	1	1	0	1	3	0	0
Карельский филиал	0	0	2	2	1	0	0
Коми филиал	0	1	2	3	1	0	0
Мурманский филиал	0	1	1	2	1	0	0
Филиал в Новгородской и Псковской областях	1	0	0	0	3	0	0

Статус формирования вертикали

МРФ Урал

МРФ/РФ	Должно быть передано из КБ	Передаются из КБ	Передаются из ТБ	Итого в МО	Реком. числ. МО	Вакансии	Руководитель направления
МРФ Урал	2	0	3	3	5	1	Назначен
Филиал в Тюменской и Курганской областях	1	0	2	2	3	1	0
Екатеринбургский филиал	1	0	2	2	3	0	0
Пермский филиал	1	0	2	2	3	0	0
Ханты-Мансийский филиал	1	0	2	2	3	1	0
Челябинский филиал	1	0	2	2	3	1	0
Ямало-Ненецкий филиал	0	0	2	2	1	2	0

Статус формирования вертикали

МРФ Центр

МРФ/РФ	Должно быть передано из КБ	Передаются из КБ	Передаются из ТБ	Итого в МО	Реком. числ. МО	Вакансии	Руководитель направления
МРФ Центр	4	4	1	5	5	0	Назначен
Белгородский филиал	2	0	3	3	3	1	0
Воронежский филиал	4	3	0	3	3	0	0
Калужский филиал	1	0	3	3	3	0	0
Курский филиал	1	1	1	2	3	0	Назначен
Липецкий филиал	2	2	1	3	3	0	Назначен
Москва/МО	15	7	0	7	5	0	Назначен
Рязанский филиал	0	2	1	3	1	0	0
Смоленский филиал	1	0	3	3	3	1	0
Тамбовский филиал	3	2	1	3	3	0	0
Тверской филиал	1	0	3	3	3	1	0
Тульский филиал	2	2	1	3	3	1	0
Филиал в Брянской и Орловской областях	4	3	0	3	3	1	0
Филиал в Ярославской и Костромской областях	1	1	2	3	3	0	0
Филиал во Владимирской и Ивановской областях	1	0	2	2	3	0	0

Первостепенные задачи на сегодня, которые во 2 день мы трансформируем в поручения:

1. Обеспечить сроки проработки/организации сервисов CMS, не хуже сроков действующей ранее вертикали КБ (30 ноября) и к концу года – улучшить эти показатели;
2. Выстроить бизнес-процесс взаимодействия с КБ.
3. За I и II квартал 2016 года достигнуть целевых SLA, установленных в компании;
4. Повысить качество экспертизы технических решений, в целях удешевления решений, оптимизации и сокращения сроков;
5. Наладить сбор отчётности о сроках проработки, строительства и подключений как по федеральным, так и по региональным заказам.

Для этого:

Первостепенные задачи на сегодня, которые во 2 день мы трансформируем в поручения:

1. Чётко иметь представление, к окончанию данной встречи :

- Что такое мидл-офис: структура, компетенции, функционал;
- Основной задачей мидл-офиса является такая организация взаимодействия между подразделениями БТИ, чтобы сроки, стоимость и качество включений клиентов устраивали «бизнес», т.е. подразделения КБ;
- Для этого, у подразделений мидл-офиса есть полномочия постановки и приоритезации задач в другие подразделения БТИ, инициирование изменений «медленных» бизнес-процессов, оптимизация работ.
- Для выполнения своих функций мидл-офис должен в ближайшее время нарастить свою техническую экспертизу.

Первостепенные задачи на сегодня, которые во 2 день мы трансформируем в поручения:

2. Вернувшись назад, выполнить:

- Провести аналогичное совещание с руководителями отделов планирования технической инфраструктуры РФ (с привлечением руководства);
- Организовать обучение и оперативную работу сотрудников мидл-офиса в CMS;
- Разработать процедуру взаимодействия БТИ – КБ.
- Получить самим и организовать получение информации для функционирования мидл-офиса в РФ:
 - о рамочных договорах с подрядчиками и поставщиками,
 - о действующих удельных капитальных вложениях,
 - о типовых технических решениях,
 - о наполнении «горячих складов», типовом оборудовании, ответственных и т.д.;
- Разработать методику сбора отчётности по срокам проверки ТВ, строительству и подключению в локальных ИС и CMS;
- Начать производить анализ проблематики для устранения и предупреждения, анализ лучших практик РФ – для распространения по всей территории МРФ;

СПАСИБО!

