

Сервисный долг:

Как накопленные ошибки в СХ убивают бизнес в долгосрочной перспективе



Сервисный долг-невидимый тормоз вашего бизнеса



**PONY
EXPRESS**



Логистический оператор



**40 000
населенных пунктов**

ГЕОГРАФИЯ ДОСТАВКИ В РОССИИ,
СТРАНАХ БЛИЖНЕГО ЗАРУБЕЖЬЯ
И ТУРЦИИ



**220
стран**

ДОСТУПНЫ ДЛЯ
ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ



**2 500
человек**

ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА



77 600 М²

ПЛОЩАДЬ ТЕРМИНАЛОВ
И СКЛАДСКИХ ПОМЕЩЕНИЙ



**1 000
автомобилей**

ТРАНСПОРТНЫЙ ПАРК



Серегина Радмила

Руководитель Управления по
работе с VIP-клиентами и
улучшению клиентского
опыта



Диагностика:

Честно отговорте себе

4 вопроса -1 ответ

Скрытый саботаж в отчётах

PONY
EXPRESS



Растут эскалации



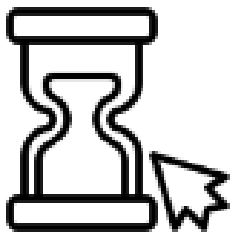
АНТувеличивается



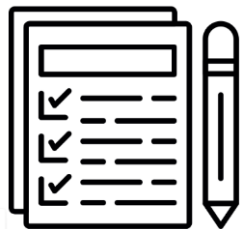
Лучшие уходят первыми



Как растёт сервисный долг?



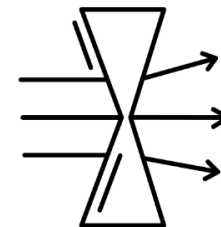
Временное



Усложнение



Тушение



Стагнация

Как погасить сервисный долг?

Аудит

Археология процессов

Фиксация находок

Фокусировка на главном

Проектирование

2

Защита от ошибки

Автоматизация
с человеческим лицом

Принцип сквозной
видимости

Мониторинг и контроль

Отслеживание изменений

Обратная связь
от клиентов и команды

Адаптация и
совершенствование

Инвестиции в лояльность: будущее без долгов

Рост лояльности

Довольные клиенты остаются и рекомендуют вас другим



Повышение эффективности

Оптимизированные процессы сокращают издержки и увеличивают производительность



Мотивация команды

Сотрудники гордятся своей работой в компании, которая ценит клиентов и их труд



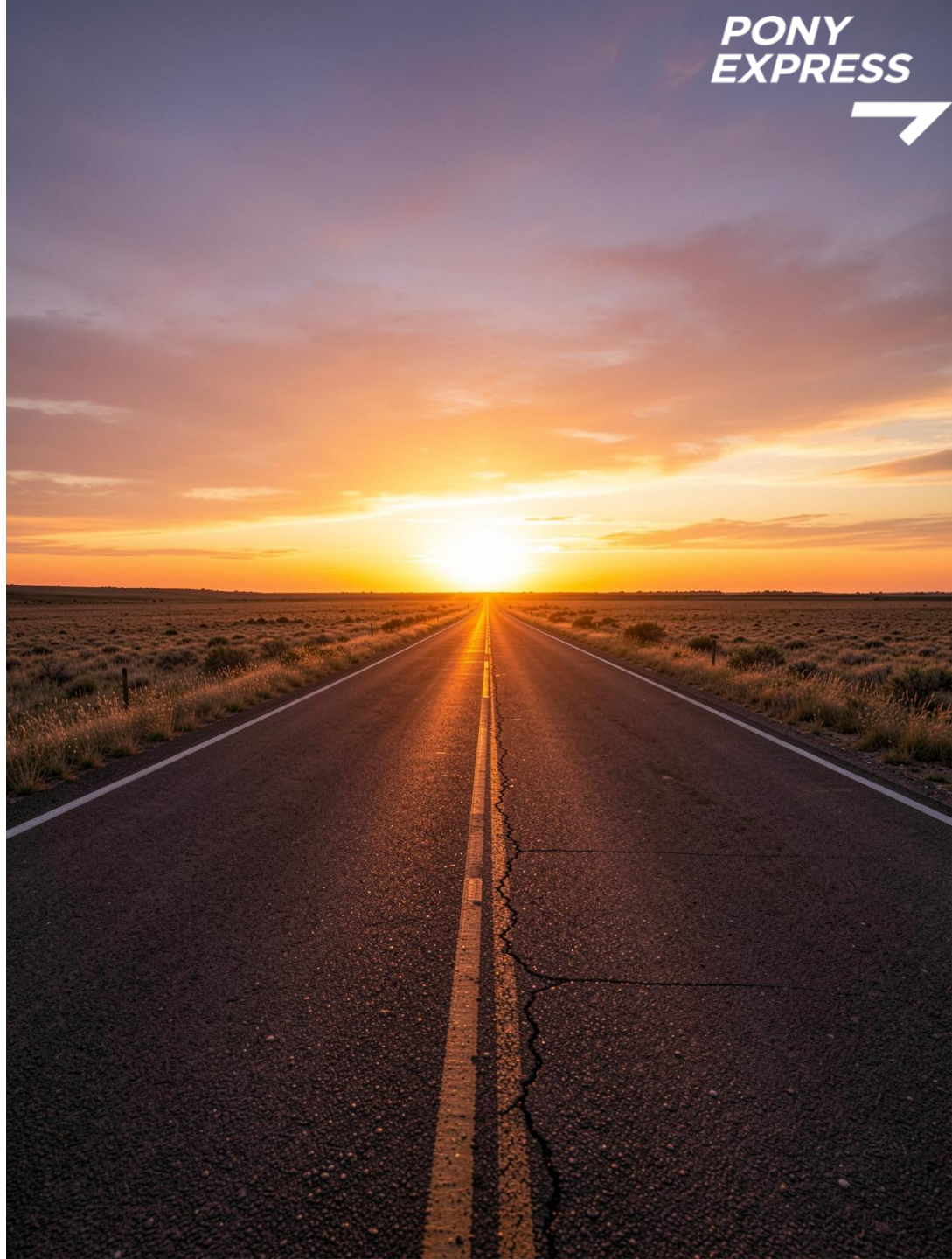
Ускорение инноваций

Освободившиеся ресурсы можно направить на развитие и новые продукты



Отпустите тормоз

Энергия будущего — в ваших руках



PONY
EXPRESS



Спасибо за внимание!

8 800 234 22 40
8 495 937 77 77



ponyexpress.ru
info@ponyexpress.ru

