

ОАО «Мобильные ТелеСистемы» (МТС) является ведущим телекоммуникационным оператором в России и странах СНГ. Вместе со своими дочерними предприятиями компания обслуживает более 100 миллионов абонентов. Население всех регионов России, а также Армении, Беларуси, Украины, Узбекистана, Туркменистана, где МТС и ее дочерние предприятия имеют лицензии на оказание услуг в стандарте GSM, составляет более 230 миллионов человек. С июня 2000 года акции МТС котируются на Нью-йоркской фондовой бирже под кодом MBT. В 2011 году бренд МТС четвертый год подряд признан самым дорогим российским брендом в числе ста лидирующих мировых брендов по рейтингу BRANDZ™, опубликованному Financial Times и международным исследовательским агентством Millward Brown.

Решение QPR Software позволяет с легкостью эксплуатировать систему КПЭ\ССП

CUSTOMER CASE:



«Автоматизация процесса на базе QPR обеспечивает наличие гибкого инструмента формирования и управления стратегическими картами, показателями и персонализированными наборами показателей, а также значительно снижает количество технических ошибок» - Мария Милых, ведущий специалист отдела сбалансированных систем показателей компании МТС

Система КПЭ\ССП в МТС

Система КПЭ\ССП (Ключевых Показателей Эффективности\Система Сбалансированных Показателей) является инструментом определения движения Компании на пути достижения стратегических целей, а также инструментом мотивации сотрудников на достижение этих целей. Развитие Системы КПЭ\ССП в компании МТС происходило путем повышения взаимосвязи между стратегией и показателями в системе мотивации, что привело к усложнению процесса ее формирования и поддержания в актуальном состоянии в течение года.

Ключевые предпосылки автоматизации процесса

Основными проблемными зонами в работе над Системой КПЭ\ССП являлись:

- Высокая трудоемкость и длительность процедур обработки информации по КПЭ, в том числе для подготовки отчетности
- Большое количество показателей → Множество источников информации → Влияние человеческого фактора → Высокая вероятность технических ошибок
- Сложность процесса установления и согласования целевых, а также сбора и анализа фактических значений КПЭ
- Отсутствие единого доступного одновременно всем сотрудникам Группы источника информации о КПЭ и стратегических картах

Автоматизированная Система Ключевых Показателей Эффективности для телекоммуникационного оператора.

Использовались следующие методологии:

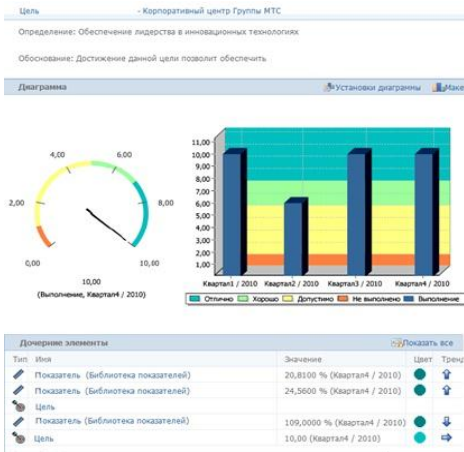
- Методология Система сбалансированных показателей (ССП)

Использовались следующие продукты QPR:

- QPR ScoreCard
- QPR Portal

Связи с другими системами:

- Oracle
- MS Excel



- Актуализация системы КПЭ в течение года требует одновременного внесения изменений на нескольких уровнях сразу

Указанные проблемы были решены созданием Автоматизированной системы КПЭ\ССП

Альтернативные решения и основные причины выбора QPR

Среди инструментов автоматизации, которые рассматривались компанией МТС, были ORACLE Balanced Scorecard; SAS Enterprise Guide; QPR Collaborative Management; Business Studio2; ETWeb Enterprise. Однако выбор пал на решение QPR Software на базе программного продукта QPR ScoreCard (примечание: QPR Metrics в версии QPR Suite). Основными причинами такого выбора Мария Милых, ведущий специалист отдела сбалансированных систем показателей компании МТС, называет легкость обучения работе в системе, гибкость и отличную визуализацию которую дает QPR ScoreCard.

Администраторы QPR ScoreCard могут быть обучены работе в системе за полтора дня

QPR ScoreCard программное обеспечение, поддерживающее работу в сетях интернет через обыч-

ный web-браузер

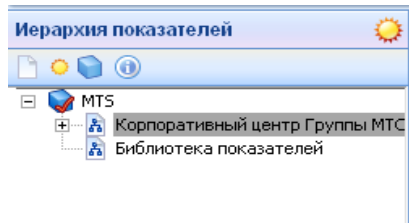
QPR ScoreCard предоставляет возможности свободной настройки организационной иерархии Группы, перспектив, стратегических целей, показателей и т.д

QPR ScoreCard имеет широкие графические возможности для отображения стратегических карт и панелей КПЭ, либо различных настраиваемых

QPR ScoreCard не требует серьезных доработок, что обеспечивает более низкую стоимость и быстрые сроки внедрения.

Запуск пилотного проекта

В 2008 году был запущен пилотный проект по внедрению автоматизированной системы КПЭ\ССП на базе ПО QPR ScoreCard. В проекте принимали участие Сотрудни-

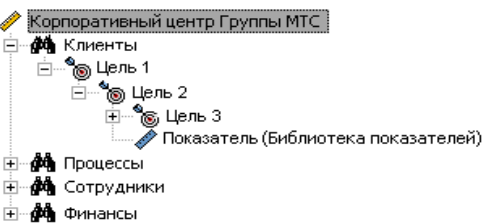


ки ОССП, ИТ-специалисты, а также на этапах тестирования – участники системы КПЭ и представители подразделения, осуществляющего замеры показателей. Количество пользователей системы на этом этапе - 565 сотрудников. Пилотный проект был реализован на основе Системы КПЭ\ССП для подразделений Компании территориально находящихся в Москве. В рамках пилотного проекта был проведен полный цикл работ по настройке процесса формирования и обновления Системы КПЭ\ССП, также проведения замеров КПЭ в QPR ScoreCard.

Промышленная эксплуатация системы

Поскольку пилотный проект был признан удачным, было принято решение о переводе системы в промышленную эксплуатацию. Проект по развертыванию системы на всю организацию начался в 2009 году. Вошли. Охват проекта был расширен до 1500 пользователей. Доступ через WEB имеют руководители всех уровней Компании, которым установлены КПЭ, сотрудники ответственные за расчет КПЭ, а также представители контролирующих подразделений и управления персоналом. Реализация данного проекта позволила оптимизировать процесс Формирования Системы КПЭ\ССП, а также процесс подведения итогов по КПЭ

Автоматизация является одним из наиболее успешных путей оптимизации процесса работы над



Системой КПЭ\ССП.

Автоматизация процесса на базе QPR ScoreCard обеспечивает наличие гибкого инструмента формирования и управления стратегическими картами, показателями и персонализированными наборами показателей. Наличие WEB портала позволяет визуализировать Систему КПЭ\ССП и повысить вовлеченность сотрудников в достижение стратегических целей компании, путем установления связи цель – КПЭ – бонус Реализация полного комплекса работ по Системе КПЭ\ССП и подведению итогов внутри QPR ScoreCard привело к сокращению сроков процесса, а также значительному снижению количества технических ошибок.