The background image shows two men from behind, looking at a large, glowing digital display in a server room. The display is filled with complex data visualizations, including circuit-like patterns and various charts, all illuminated with a warm orange and red light. The men are wearing dark jackets. The overall atmosphere is high-tech and futuristic.

**Ценность проектного
офиса для бизнеса,
как мы её измеряем
и отслеживаем.**

Алексей Кулешов

Директор проектного офиса В2О
ПАО Ростелеком

Содержание

1. Проектный офис В2О ПАО Ростелеком.
История и структура
2. Какие инструменты используем
при взаимодействии с заказчиками
3. Как помогает еженедельное
отслеживание кармы
в формировании положительной
обратной связи от заказчика
4. Ценность проектного офиса для бизнеса



Алексей Кулешов

Директор проектного офиса В2О ПАО Ростелеком

Образование

2007 год Экономическая теория,
Уральский государственный экономический университет

2009 год Маркетинг, Уральский государственный университет

Опыт

С 2007 года в Ростелеком, **с 2009 года** в сегменте В2О.

Занимался стратегическим маркетингом, организацией выставочной деятельности, бюджетированием, продажами, автоматизацией отчетности, борьбой с фродом, и др.

С 2021 года управляю проектной деятельностью сегмента в рамках следующих программ: ИТ трансформация, Сетевая трансформация, Бизнес-трансформация, Развитие клиентского опыта.

Женат, 4-ро детей.

Увлечения — горные лыжи, сноуборд, русская баня, пчеловодство.



Ростелеком сегодня (Сегмент В2О)

ПАО «Ростелеком» (www.company.rt.ru) — крупнейший в России интегрированный провайдер цифровых услуг и решений.

Сегменты Ростелеком

Наш сегмент

B2C
ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

B2B
ДЛЯ БИЗНЕСА

B2G
ДЛЯ ГОСУДАРСТВА

B2O
ДЛЯ ОПЕРАТОРОВ

2900+

Российских операторов

198

MH операторов

66,7

Выручка, млрд. руб.

22,0

OIBDA, млрд. руб.

Международные операторы

Российские операторы

500+

Включений ежемесячно

История формирования проектного офиса



Структура проектного офиса В2О



**Директор Проектного
офиса В2О**



**Программа сетевого
развития
12 ШЕ**

Цель

Строительство магистральных и региональных каналов связи в интересах операторов.



**ИТ программа
32 ШЕ +
Функционально 113 ШЕ**

Цель

Модернизация и трансформация ИТ ландшафта на всех этапах взаимодействия с клиентом (ЛКО, CRM, NTTM, Биллинг, Ордеринг и т.п.).



**Клиентский опыт
4 ШЕ**

Цель

Построить систему управления Клиентским опытом с целью обеспечения лучшего клиентского опыта в предоставлении услуг для операторов связи в каждой точке контакта.



**Бизнес трансформация
12 ШЕ**

Цель

Обеспечить реализацию и инициацию системных изменений функций и операционных процессов, направленных на достижение целей сегмента.



**Развитие проектного
управления
3 ШЕ**

Цель

Повысить эффективность управления проектами сегмента В2О

Особенности нашего проектного офиса



**Территориально
распределенная структура**
(сотрудники по регионам)



**Организационно
две компании РТК и РИТ**
(ПАО Ростелеком и Ростелеком
информационные технологии)



**Источник
финансирования
CAPEX и OPEX**



**10 заказчиков
с разными
требованиями**

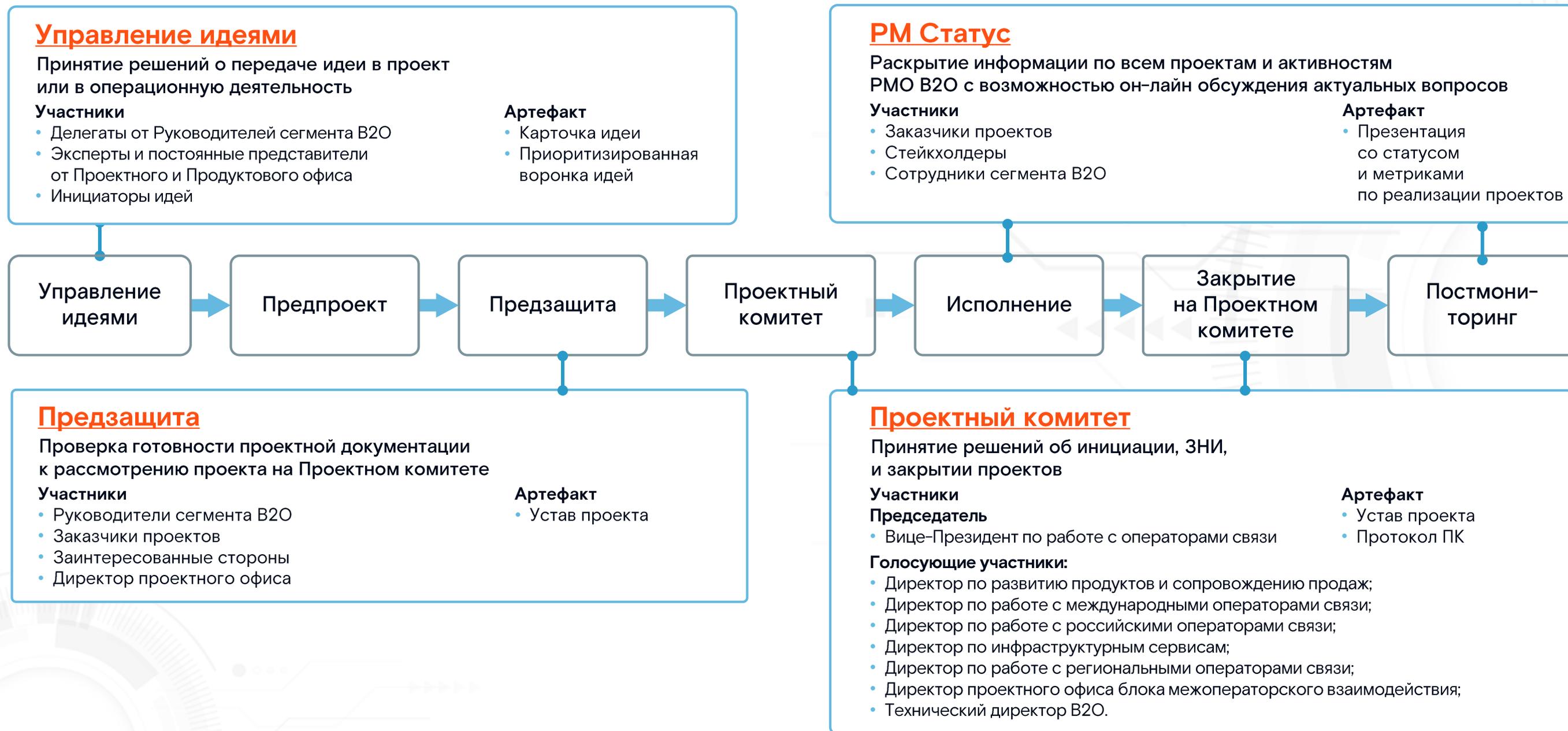


**Разносторонний
Проектный офис**
(разные программы)



**Реализация методологии
проектного управления
и реализация проектов**

Методология проектного управления



Наша цель и предназначение

Мы хотим быть лучшим Проектным офисом для В2О

Лучшие в чем?

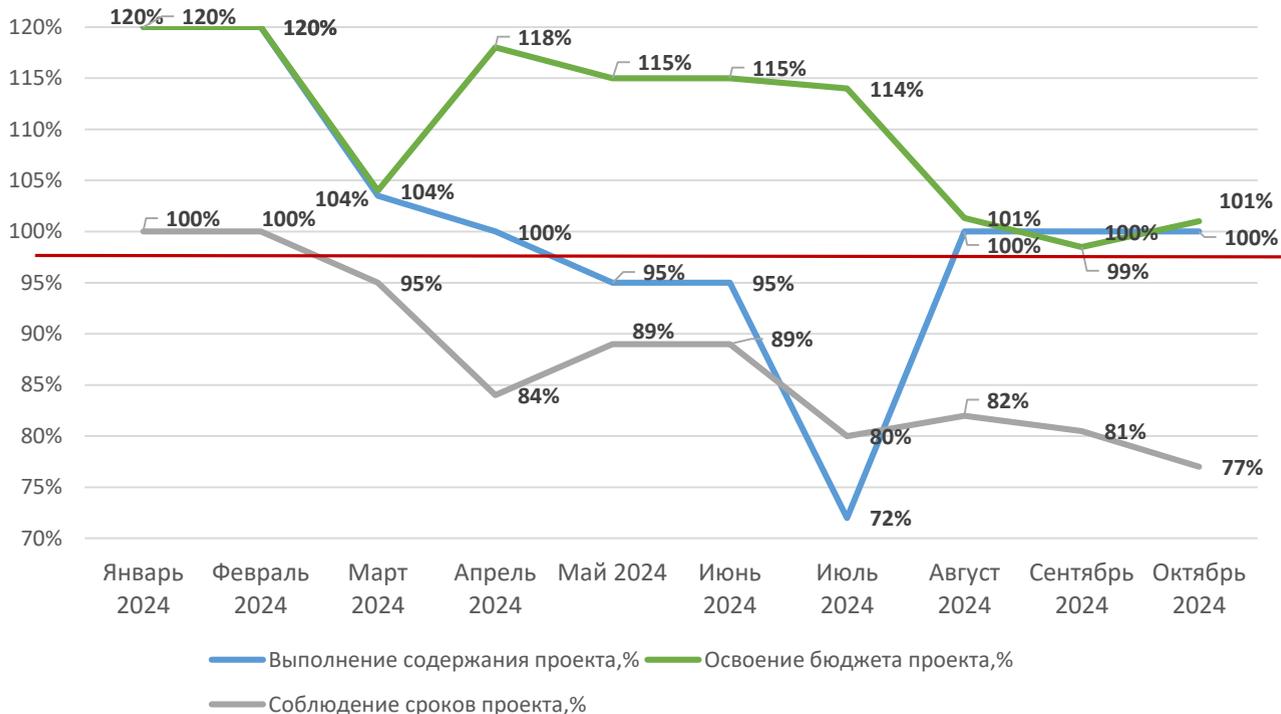
1. Успешности проектов
(не допускаем провалов)
2. Удовлетворенность заказчиков
(результативность проектов)
3. Удовлетворенность заказчиков
(комфорт работы с нами)



Как отслеживаем реализацию предназначения(1/5)?

Ежемесячно

Успешность проектов. В разрезе критериев успешности, %



№ п/п	Оценка проекта	Диапазон итоговой оценки успешности проекта
1	Успешно	90% и выше
2	Удовлетворительно	75% - 89%
3	Неуспешно	74% и ниже

Расчет успешности проекта

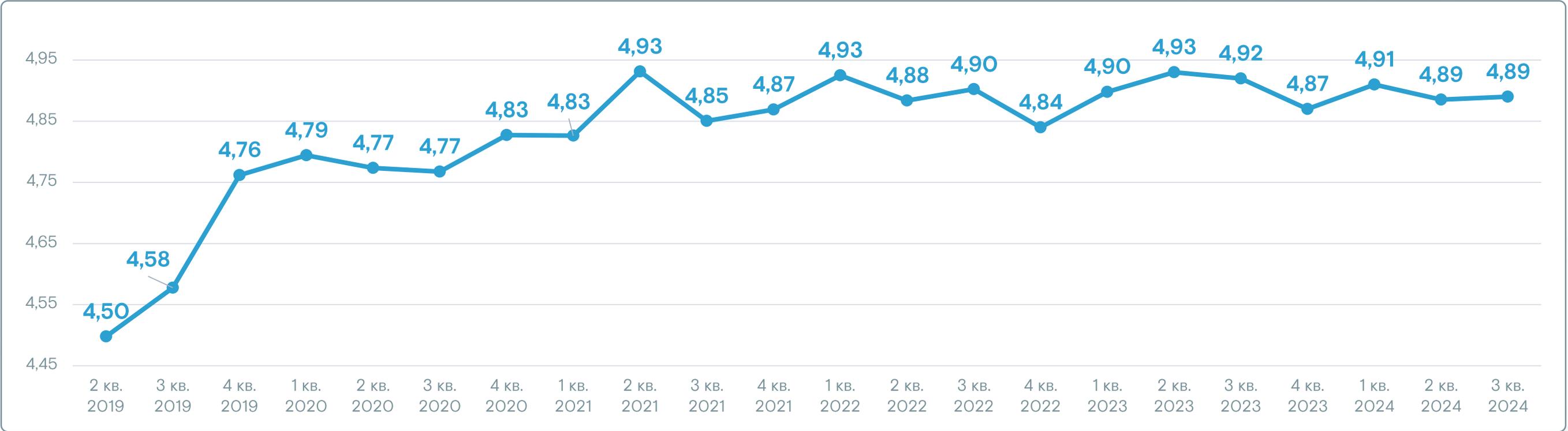
№ п/п	Критерий успешности	ед. изм.	Вес критерия	План	Факт	Выполнение с учетом веса
1	Выполнение содержания проекта		Сумма весов задач			
1.1	Задача 1	тыс. руб./мес.	30%			Вес критерия X % выполнения
1.2	Задача 2	Гбит/с	40%			Вес критерия X % выполнения
2	Освоение бюджета проекта	тыс. руб.	15%			Вес критерия X % выполнения
3	Соблюдение сроков проекта	дни	15%			Вес критерия X % выполнения
Итоговая оценка успешности проекта						Сумма выполнения с учетом веса

Как отслеживаем реализацию предназначения (2/5)?

Ежеквартально

Оценка качества работы

Вопросы:
Уровень коммуникации (1-5)
Качество профессионализма (1-5)
Что сотрудник делает хорошо? (текст)
Что сотрудник может делать лучше? (текст)



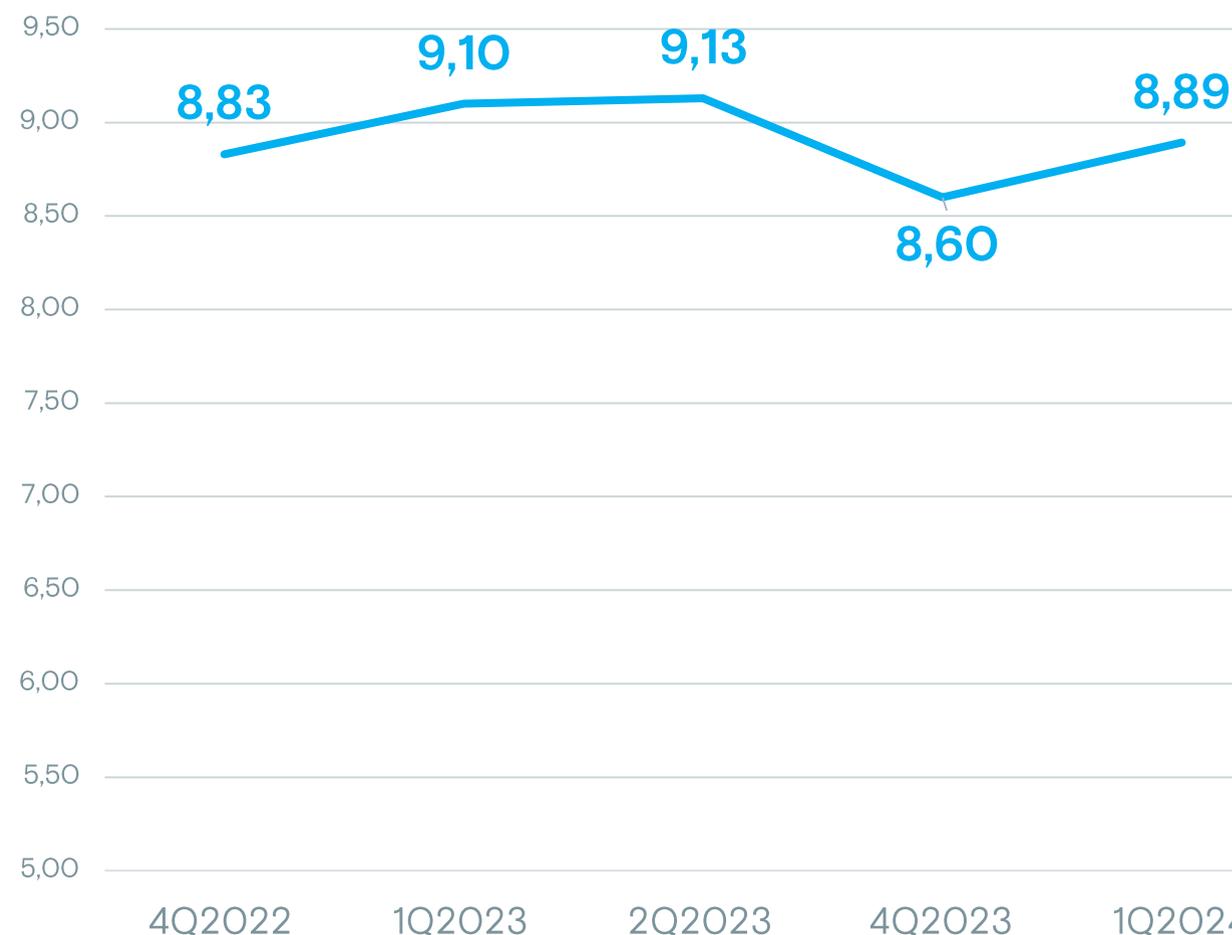
Как отслеживаем реализацию предназначения (3/5)?

Вопросы

- 1 Готовы ли вы рекомендовать выбранное подразделение ? (1-10)
- 2 Опишите позитивные стороны Вашего взаимодействия с выбранным подразделением (текст)
- 3 Укажите, что в Вашем взаимодействии стоит улучшить (чем более конкретным и подробным будет Ваш ответ, тем легче нам будет внести требуемые изменения. (текст)

Ежеквартально

eCSI PMO



Как отслеживаем реализацию предназначения (4/5)?

Ежегодно

% проектов реализуемых РМО по отношению к всем проектам сегмента



Как отслеживаем реализацию предназначения (5/5)?

Карма РМО — это одна из метрик, которая позволяет отслеживать на еженедельной основе достижение нашего предназначения.

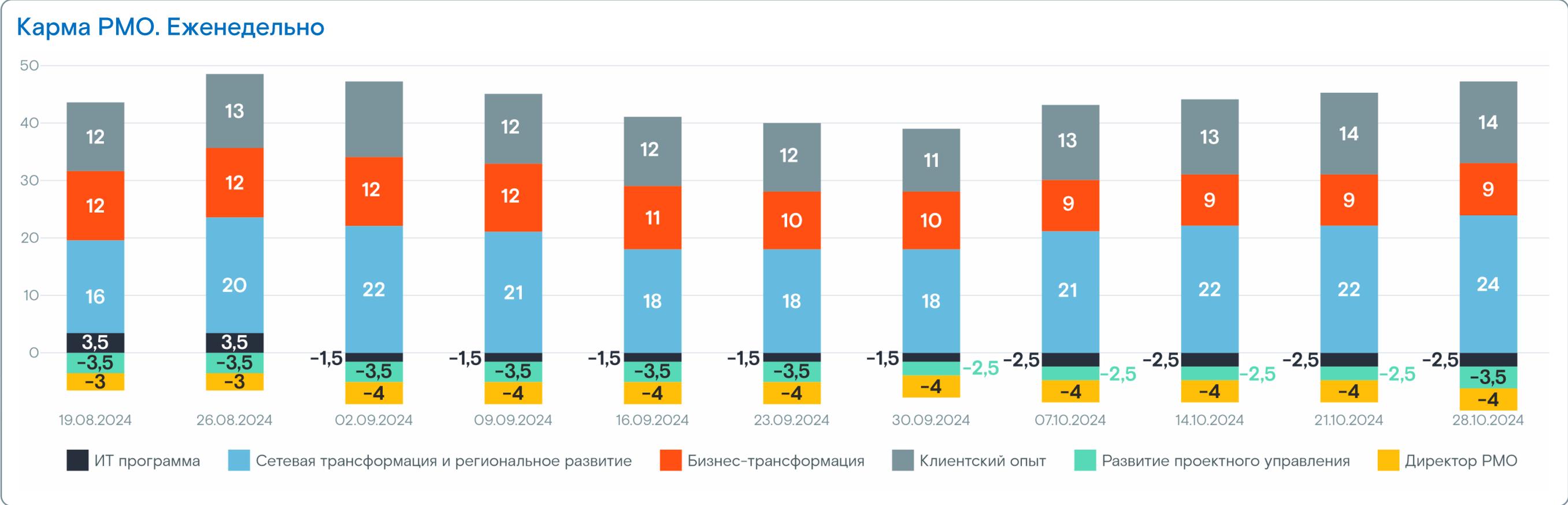
Что оцениваем:

Оцениваем события, которые за прошедшую неделю повлияли или могут повлиять на достижение нашего предназначения.

Кто и как оценивает:

Каждый руководитель программы (или заместитель) дает оценку по карме внутри своей программы.

Итоговая оценка по карме РМО складывается из оценок кармы программ и оценки Директора РМО



Ценность проектного офиса для бизнеса

1. «Зарплату платит не работодатель – он только распоряжается деньгами.

Зарплату платит клиент

Генри Форд

2. Деньги это Мера стоимости – деньги позволяют количественно измерить ценность любого товара и услуги

3. Ценность проектного офиса = маржа от проектной деятельности!



@AKKULESHOV



Ростелеком