



ПЕРВАЯ ФОРМА

10 ЗАДАЧ

КОТОРЫЕ «ПЕРВАЯ ФОРМА»
РЕШАЕТ В РИТЕЙЛЕ



1

ВЫБОР МЕСТА ДЛЯ НОВОГО МАГАЗИНА



Для торговой сети важно понимать **расположение своих магазинов.**

В справочнике «Первой Форме» хранятся координаты торговых точек, и все магазины сети отображаются на географической карте: буква внутри метки обозначает бренд, а цвет – статус (магазин действует, готовится к открытию, на ремонте и пр.). Точки на карте можно отфильтровать по нужным признакам – например, посмотреть только магазины, которые готовятся к открытию в ближайшее время.

Если менеджер по развитию территории считает, что где-то в этом районе желательно открыть магазин, он ставит там специальную метку – закладку. Для этого достаточно кликнуть мышью по нужному месту на карте. При этом в «Первой Форме» автоматически создается задача на **поиск подходящего помещения.**

Постановка закладки на карте удобна тем, что можно сразу рассмотреть окружение – наличие магазинов-конкурентов и других объектов, по которым можно судить о потенциальном покупательском потоке.

Специалисты по поиску получают уведомления о новых закладках и приступают к подбору подходящих объектов. Они работают с «Первой Формой» из мобильного приложения и используют специально разработанный чек-лист для оценки помещений. Когда специалист находит подходящий объект, он регистрирует его в системе, вкладывает фотографии и отправляет на рассмотрение менеджеру по развитию территории.

Территориальный менеджер анализирует все объекты, предложенные поисковиками, выбирает наиболее удачный и инициирует процесс открытия магазина.

2

ПОДГОТОВКА И ОТКРЫТИЕ МАГАЗИНА

Подготовка магазина к открытию включает множество этапов, связанных друг с другом по срокам. Как правило, открытие одного магазина порождает от 10 до 20 подзадач. В «Первой Форме» каждая задача – это полноценный самостоятельный бизнес-процесс, со своим маршрутом выполнения, взаимосвязями, согласованиями и подтверждающими документами. В системе контролируется не только соблюдение сроков, но и передача ответственности – в каждый момент времени четко понятен исполнитель задачи, его объем работ и критерии приемки.

Результаты выполнения каждой подзадачи передаются в головную задачу, из которой можно следить за ходом подготовки нового магазина – по статусам отдельных подзадач или по диаграмме Ганта.

По окончании процесса в головной задаче собирается вся ключевая информация – договоры, проекты, сметы, планы и фотографии помещений, прогнозные показатели оборота, даты, ответственные сотрудники от разных подразделений.



3

ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Централизация позволяет синхронизировать работу торговых точек, обеспечить единые стандарты качества работы и в разы сократить затраты на управление сетью. Кроме того, централизация повышает надежность финансовых прогнозов, обеспечивая полноту и актуальность данных по доходам и расходам.

Благодаря единому информационному пространству магазины могут отказаться от собственного кадрового отдела, бухгалтерии, хозяйственной и сервисной служб, а их функции передаются в центральный офис или единым поставщикам услуг. Централизация экономически выгодна для таких задач как:

- обработка платежных, кассовых и кадровых документов,
- оплата счетов за аренду и коммунальные услуги,
- учет и аренда складского оборудования и палет,
- проведение экспертизы (пожарной, экологической и пр.),
- лизинг автотранспорта,
- страхование,
- строительно-монтажные работы,
- реклама и маркетинговые исследования,
- тренинги для персонала и пр.

В «Первой Форме» централизованное управление достигается путем поддержки информационных потоков в обе стороны: из центра в магазины и из магазинов в центр.

Для сотрудников центрального офиса в «Первой Форме» реализован процесс постановки одинаковых поручений одновременно в несколько магазинов с последующим контролем их выполнения из головной задачи. Таким образом проводятся общие рекламные акции и распродажи, организуются аудиты и инвентаризации, собираются кассовые отчеты и т.п.

Магазины используют «Первую Форму» для подачи заявок на выполнение работ (подбор персонала, оформление кадровых документов, ремонт и пр.) и заявок на закупку НТП (неторговой продукции): мебели, униформы, торгового и ИТ-оборудования. Заявки на закупку консолидируются, что дает дополнительную выгоду, особенно в масштабах большой сети.

4

ЧЕК-ЛИСТЫ

Многие рабочие процессы регламентированы – они должны выполняться в определенное время, по заданным правилам. Нарушение даже одного из правил может привести к серьезным последствиям.

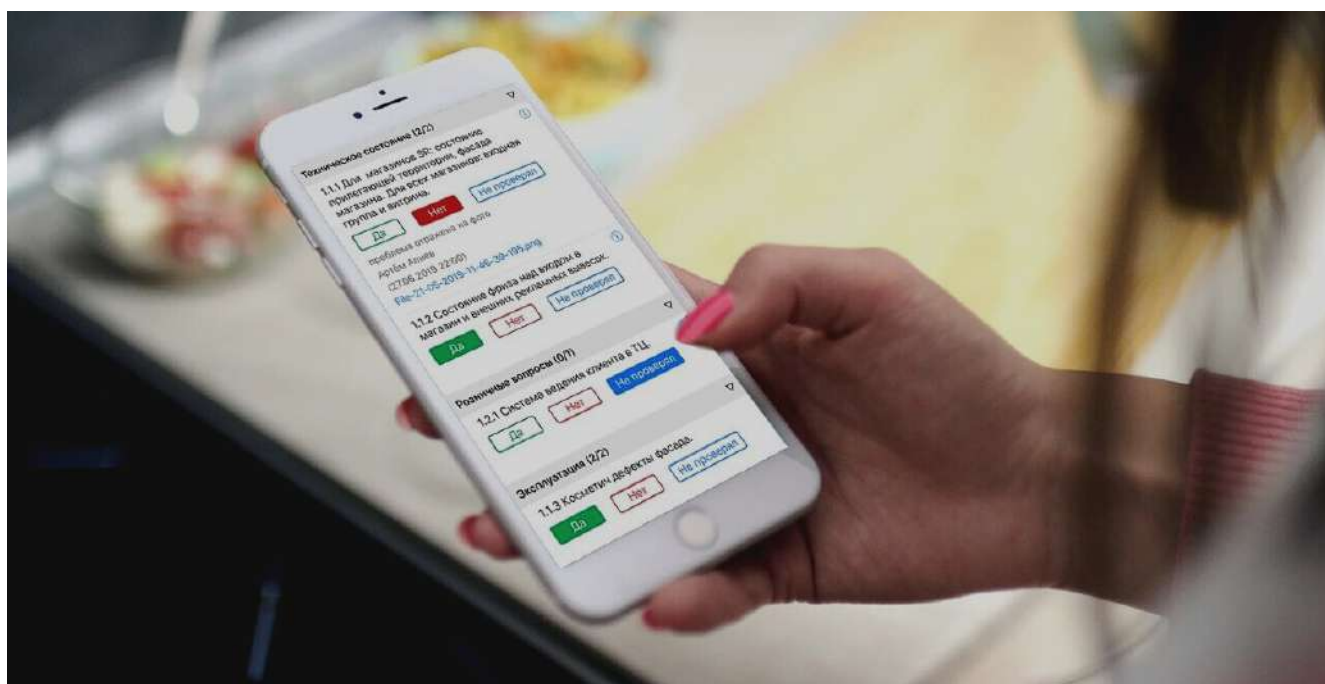
Например, есть регламент утреннего открытия магазина, когда надо проверить работу охранной сигнализации, включить освещение и кондиционеры, подготовить кассовые аппараты и пр. Достаточно пропустить один пункт – и первые посетители не смогут совершить покупки и оставят плохие отзывы в соцсетях, или машины не смогут вовремя разгрузить товар и собьются с графика.

Все это – прямые экономические и репутационные потери.

Самый удобный инструмент контроля – **чек-листы**, которые заполняются в мобильном приложении. Помимо ответов «да\нет», в чек-лист можно вкладывать фотографии, которые делаются тут же со смартфона, чтобы проиллюстрировать и подтвердить ответы.

В отличие от большинства чек-листов, которые просто фиксируют проблему, в «Первой Форме» по каждой выявленной проблеме автоматически создается поручение на исправление, с указанием исполнителя и срока.

Для сотрудников чек-листы – это помощники, которые дают уверенность и помогают поддерживать порядок. Для руководителей – уникальная возможность улучшить процессы: собрать статистику нарушений, попытаться понять и устранить причины.



5

КОММУНИКАЦИИ
С КЛИЕНТАМИ

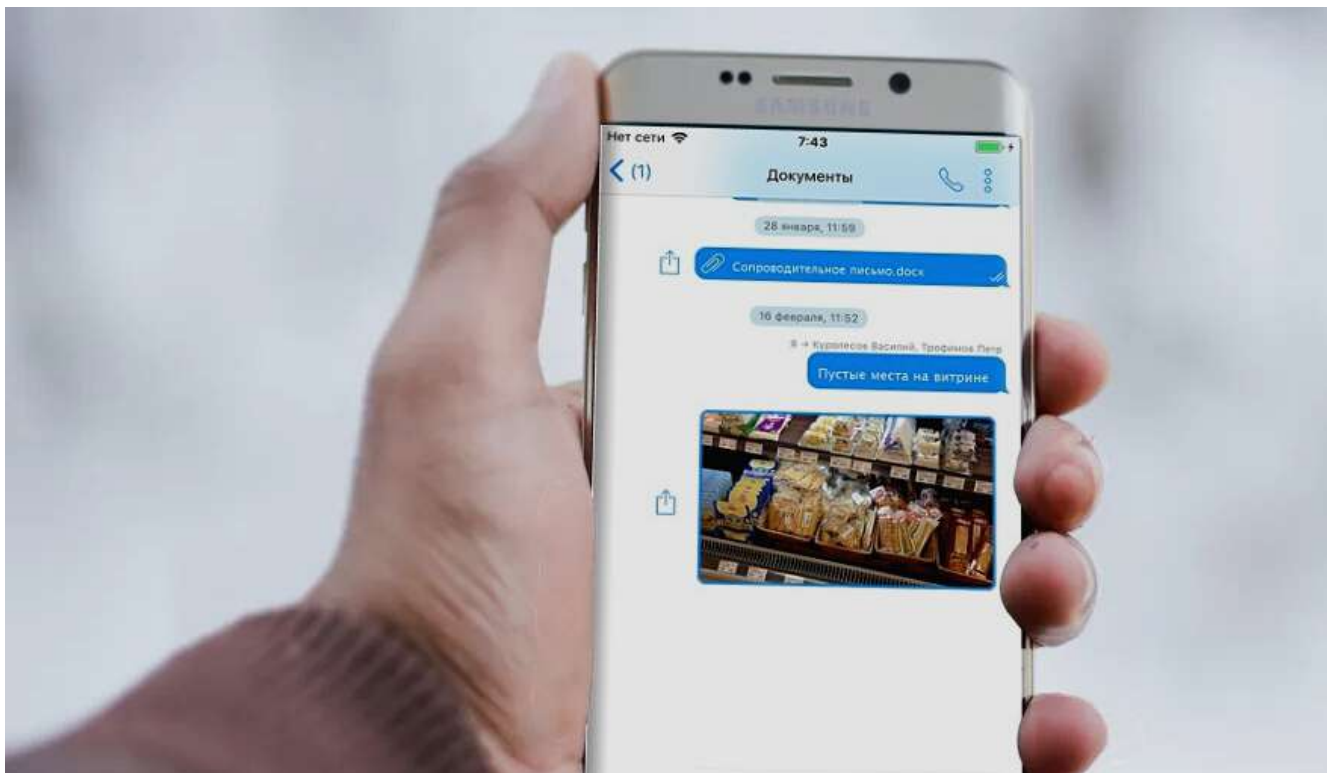
Лояльность покупателей – одна из основных ценностей для ритейлера. Любой отзыв о бренде или о торговой точке распространяется по аудитории как круги по воде – в считанные часы его прочитают и запомнят сотни, если не тысячи, потенциальных покупателей. Поэтому на каждый отзыв нужно отреагировать быстро и результативно.

В «Первой Форме» регистрируются отзывы, поступающие по всем каналам: оставленные на сайте или через call-центр, полученные по электронной почте или в книге отзывов в магазине.

В зависимости от типа обращения – благодарность, жалоба или какой-то иной запрос – выстраивается процесс рассмотрения и решения проблемы. О новой задаче уведомляются руководители соответствующих служб, назначается исполнитель, устанавливается срок и определяется последовательность действий.

Единая точка входа обращений помогает следить за качеством обслуживания, координировать работу сотрудников и вырабатывать единую позицию, собирать статистику.

6

БЫСТРОЕ РЕШЕНИЕ
ПРОБЛЕМ НА МЕСТАХ

«Первая Форма» ускоряет процессы и переводит их в режим онлайн. Это особенно чувствуется при использовании мобильного приложения к системе – **1F Mobile**.

Как только обнаруживается проблема, сотрудник сразу отправляет сообщение в групповой чат или ставит поручение. По каждому поручению сразу же назначается исполнитель и срок.

Например, при приемке товара обнаруживается, что не все заказанные позиции есть в поставке. Директор магазина сразу же из мобильного приложения информирует о проблеме центральный офис – назревает дефицит, покупатели будут недовольны. Такие проблемы исправляются максимально быстро – в центральном офисе принимают сообщение и организуют дополнительную поставку.

Другой пример: обходя утром торговый зал, администратор замечает в одном месте неубранный мусор, а в другом – плохо выложенный товар. Он пишет об этом в групповой чат или отправляет сообщения конкретным сотрудникам, и проблемы устраняются «на лету».

7

ПОДДЕРЖКА И АДАПТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

У линейных сотрудников – продавцов, кассиров, работников склада – нет стационарного рабочего компьютера, с которого они могут посмотреть приказы или расчетные листки, заполнить таблицу рабочего времени или заявление на отпуск. Они остаются в стороне от корпоративных новостей и проектов, у них нет удобного способа коммуникаций с коллегами и руководством.

Из-за отсутствия «цифрового следа» сложно анализировать их действия и потребности, а значит, сложно сделать условия их работы более привлекательными и комфортными.

Корпоративное мобильное приложение помогает повысить вовлеченность линейных сотрудников.

Мобильное приложение «Первой Формы» – **1F Mobile** – интуитивно понятно, его без проблем осваивают даже не самые «продвинутые» пользователи. Как правило, сотрудники используют собственные смартфоны, и компания экономит на создании рабочих мест – закупке ПК или ноутбуков, аренде дополнительных площадей.

В **1F Mobile** можно задать вопрос коллегам или руководителю, сообщить о проблеме, предложить идею развития магазина, и эти сообщения не потеряются, а гарантированно дойдут до адресата и будут рассмотрены. Сотрудник понимает, что его слышат и с ним считаются, что он значим для компании и может реально повлиять на происходящее.

В мобильном приложении публикуются новости компании – сотрудник не пропустит объявления о новых регламентах работы или льготных путевках в детский летний лагерь.

Часто компании не могут выделить достаточно времени на то, чтобы спокойно ввести нового человека в курс дела, и сразу бросают их «в бой». Новичок теряется, не знает что, как и когда ему нужно делать, и это вызывает острое недовольство и желание уволиться.

1F Mobile берет на себя функции наставника – вовремя напомнит, поможет найти нужную инструкцию и сохранит ее в «избранном», запустит нужный процесс нажатием одной кнопки.

Мобильное приложение становится «единым окном» для обращений в HR. Сотрудник получает возможность:

- посмотреть расчетные листки,
- проверить личный рабочий график,
- отметить в таблице учета рабочего времени,
- написать заявление на отпуск,
- зарегистрировать больничный лист,
- согласовать отгул,
- запросить справку о доходах,
- узнать об открытых вакансиях, обучающих курсах, возможностях карьерного роста, и т.п.

Например, заболевшему сотруднику не придется дозваниваться своему руководителю или в отдел персонала – он отметит отсутствие в календаре, а руководитель сразу получит уведомление об этом.

8

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ

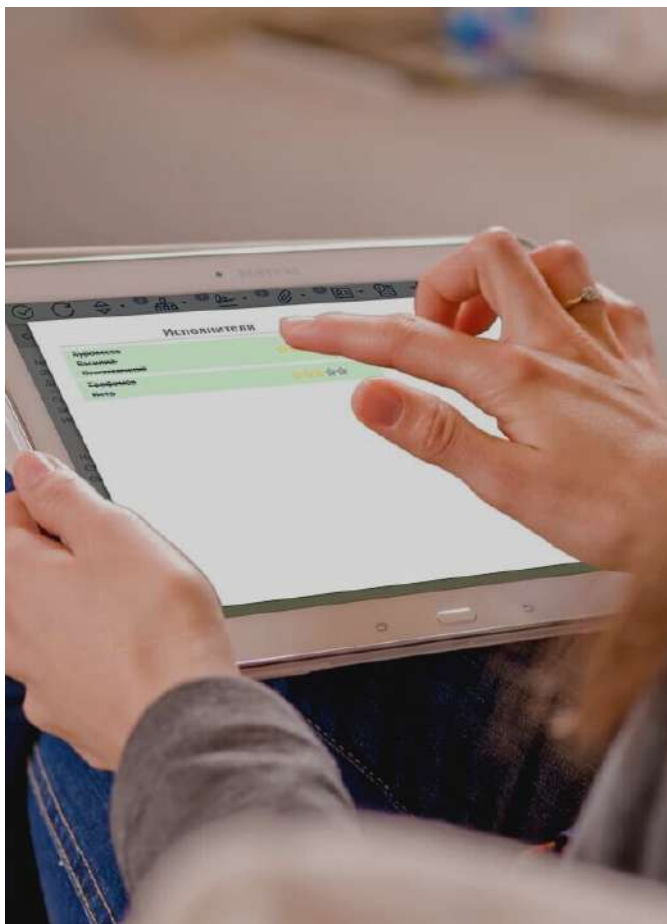
Оценки помогают измерить результаты работы каждого сотрудника и подразделения в целом и привязать их к системе мотивации.

По завершении задачи заказчик оценивает результат работы исполнителей по шкале от 1 до 5.

Средний балл за месяц влияет на премиальную часть зарплаты. Кроме баллов, учитывается количество выполненных задач и были ли они выполнены в срок.

Как правило, после ввода системы оценок улучшается:

- **качество работы.** Исполнители более заинтересованно относятся к выполнению каждой задачи, понимая, что полученная оценка или нарушение срока напрямую повлияет на размер премии.
- **взаимопонимание.** Все задачи обязательно регистрируются в системе. Даже если срочная задача ставится устно «на ходу», позже заказчик или исполнитель обязательно заводит ее в системе – чтобы зафиксировать требования и выставить\получить оценку. Если в процессе выполнения возникают вопросы, они обсуждаются в комментариях к задаче, это помогает быстро найти общий язык, избежать конфликтов и недопонимания.
- **аналитика.** Руководитель подразделения получает данные и по качеству работы каждого из своих сотрудников, и по их загрузке. Анализ оценок помогает выделить типичные проблемы и перестроить процессы так, чтобы не допускать их появления.



9

ПРОЕКТЫ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА

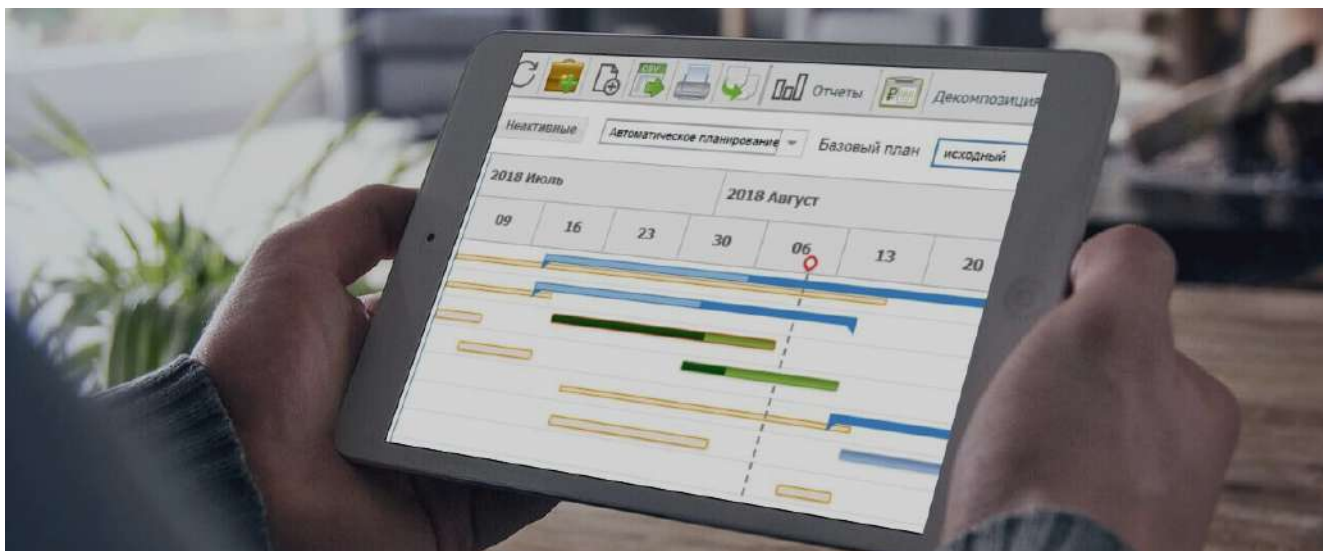
Любая идея развития бизнеса – это проект. Для торговой сети это может быть создание нового бренда, организация собственного производства, новый формат магазинов, выход в другие регионы и пр.

До 50% трудозатрат руководителей проекта приходится на рутинные операции, связанные с ведением проектного документооборота и мониторингом проектов. Эти операции легко автоматизировать в «Первой Форме».

Управление проектами строится на основе **мониторинга рисков** проектных задач. Статусы риска обозначаются цветом: «зеленый» статус соответствует нормальному ходу выполнения задачи, «желтый» означает наличие некритичных проблем, а «красный» – проблемы, грозящие срывом проекта или этапа проекта. Статусы риска регулярно актуализируются, начиная с задач нижнего уровня, и транслируются вверх по иерархии. Например, статус проекта или этапа проекта не может быть «зеленым», если в нем есть хотя бы одна «желтая» или «красная» задача.

Мониторинг статусов риска помогает руководителю проекта быстро выделять задачи, требующие его внимания. В любой момент он видит текущее состояние проекта как на диаграмме Ганта, так и в иерархии рисков. Раскрыв «красную» или «желтую» ветку, он может спуститься по ней вниз вплоть до первопричины проблемы.

Проектный документооборот также ведется в «Первой Форме». Документы создаются сразу в привязке к своему проекту, и в соответствующей папке файлового хранилища автоматически собираются актуальные версии всех проектных документов. Согласование документа, если оно требуется, также происходит в рамках «Первой Формы». При переходе проекта на следующий этап по специальному справочнику проверяется наличие завершающих документов.



10

ИНТЕГРАЦИЯ



«Первая Форма» используется как единая платформа, интегрирующая данные и процессы из разных информационных систем.

«Первая Форма» поддерживает обмен как справочными данными – о товарах, магазинах, поставщиках, сотрудниках, так и данными о текущем статусе задач. Данные могут **синхронизироваться в обе стороны**. Например, как только в 1С проводится платежка, в «Первую Форму» приходит уведомление, и данные об оплате привязываются к соответствующему договору. Или наоборот – в «Первой Форме» менеджер заполняет заявку от клиента, и данные передаются в учетную систему.

Обычно в «Первой Форме» настраивается **портал**, на который выводятся специально отобранные данные в наглядном виде, удобном для работы. Как правило, это список текущих задач и кнопки для быстрого выполнения типовых действий – запланировать звонок, назначить менеджера для нового клиента, посмотреть и согласовать документ и т.п.

Другой распространенный сценарий – публикация **сводных аналитических отчетов** на основе данных из нескольких систем. Такие отчеты заменяют составление громоздких таблиц в Excel, с ручным сведением данных, сложными проверками и расчетами, и экономят сотрудникам десятки рабочих часов.



ПЕРВАЯ ФОРМА ДЛЯ РИТЕЙЛА

МАГАЗИНАМ И ТОРГОВЫМ СЕТЯМ

<https://1forma.ru/retail>

МОБИЛЬНОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО СОТРУДНИКА МАГАЗИНА

<https://1forma.ru/retail-mobile>



Первая Форма®

система управления

1forma.ru