

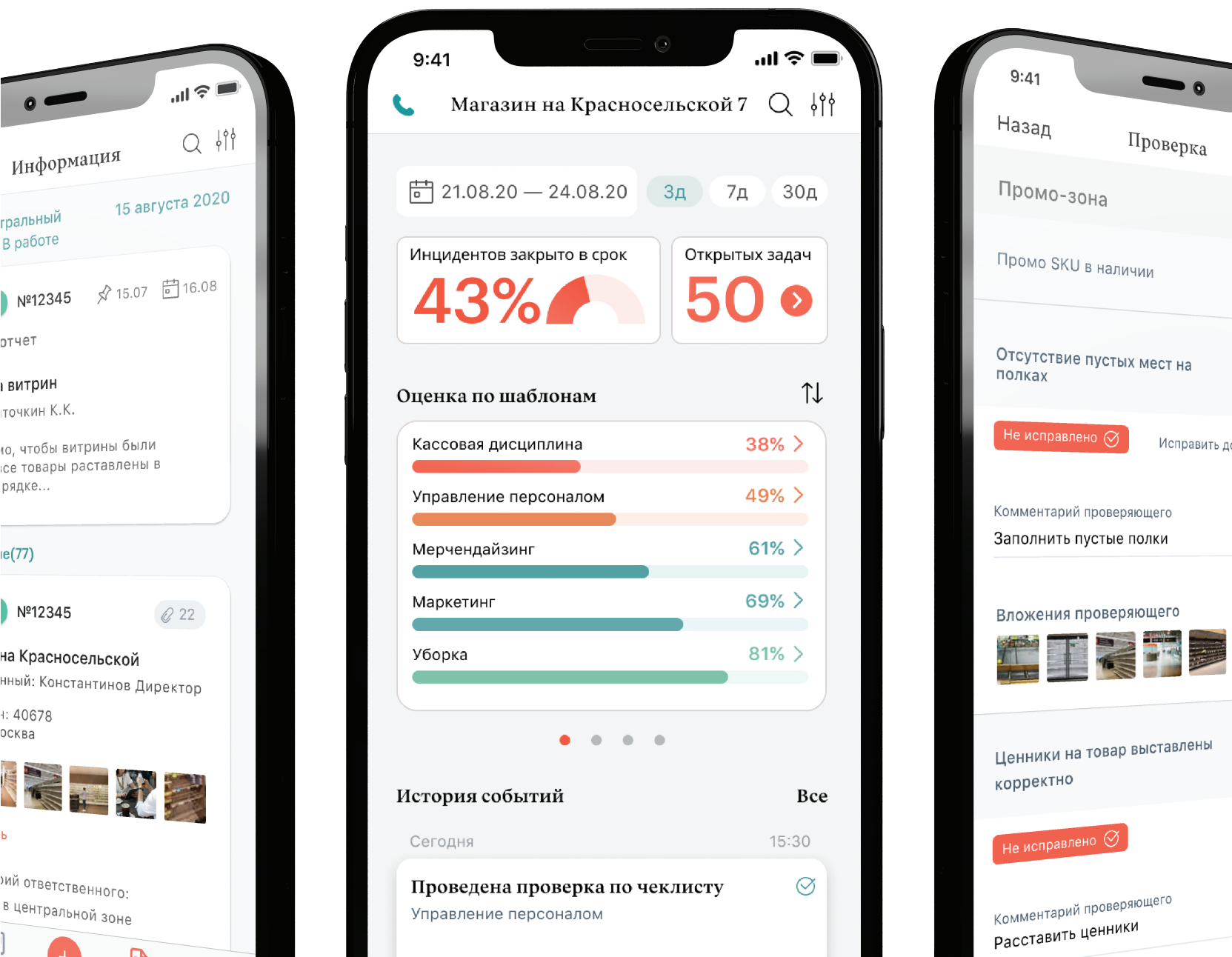


SL SOFT



MD AUDIT

Единая система для управления бизнес-процессами, стандартами и персоналом компании



«МД Аудит» – современный, технологичный инструмент для проведения операционного аудита

Самый простой способ объяснить, почему «МД Аудит» может быть вам полезен – показать, какие задачи он в состоянии решить.

Упростить процесс контроля операционных процессов на удаленных торговых объектах. Уменьшить количество командировок.

Функция самопроверки магазинов или подключение к системе внешних аудиторов (тайных покупателей) избавляет от необходимости личного посещения каждого объекта для проверки.

Минимизировать человеческий фактор, когда аудитор может забыть проверить что-либо, отнестись к проверке формально или оказаться предвзятым.

Заданный перечень вопросов, от которого нельзя отклониться, не даст ничего забыть или пропустить, а необходимость подтверждать ответ фотографией или аудиокomentarием, повысит объективность ответа.

Отслеживать ситуации, когда аудитор может «провести и закончить» проверку, не выходя из дома.

Система не позволит начать / закончить проверку, если аудитор находится вне магазина. Для этого используется контроль геопозиции.

Повысить производительность труда персонала.

Благодаря регулярным проверкам, персонал будет постоянно находиться в тонусе.

Снизить затраты на обучение персонала.

«МД Аудит» способствует обучению сотрудников, так как для работы с чек-листами необходимо обладать актуальными знаниями принятых в компании стандартов и бизнес-процессов. Также регулярное прохождение чек-листов способствует запоминанию стандартов.

Оптимизировать рабочий процесс аудиторов и аналитиков. При проведении аудита с помощью бумажных бланков и электронных таблиц требуется много времени на сбор информации и ее обработку.

«МД Аудит» – цифровая система, а значит, данные доступны сразу же после проведения аудита в форме различных аналитических отчетов.

Выгоды от использования сервиса

Решение задач в теории — это хорошо, но подтверждение результата использования «МД Аудит» в числовом выражении — еще лучше.



Рост выручки в точках продаж на 3–7% за счет повышения производительности труда персонала и повышения качества исполнения стандартов



Повышение количества лояльных клиентов (NPS) на 15% за счет улучшения качества сервиса



Рост производительности труда аудиторов на 35% за счет диджитализации процесса аудита и удобства пользования системой



Повышение индекса удовлетворенности потребителей CSI на 20%



Повышение индекса VoC (голос потребителя) на 22%

MD Audit дает массу прочих очевидных и неочевидных преимуществ.



Достоверность информации:

контроль места проведения проверки с помощью геолокации, исключение подложных фотографий (возможность прикладывать контрольные фото, сделанные только в приложении «МД Аудит»)



Удобство работы:

все инструменты проверки, контроля, коммуникаций в одном устройстве. Работа с документами, файлами, фотографиями без привязки к стационарному компьютеру



Скорость получения информации:

результаты проверок доступны сразу после их проведения, коммуникации между участниками аудита в реальном времени, аналитика по результатам проверок за любой временной период в режиме онлайн



Широкоформатная аналитика:

табличная, Power BI по процессам, стандартам, аудиторам, исполнителям, объектам за любой временной период



Актуальность информации:

в чек-листах всегда актуальные данные для персонала по утвержденным стандартам, процессам компании



Автоматизация процессов:

планирование посещений, автоматическая генерация проверок, проведение проверок по электронным чек-листам, уведомления, формирование аналитики по итогам проверок в режиме онлайн



Оптимизация затрат:

экономия на бумажных бланках, наемных аудиторах, неэффективных штатных сотрудниках, неэффективных партнерских отношениях



Оптимизация времени работы персонала:

экономия времени на заполнении бумажных бланков, сборе и обработке массива данных по проверкам и фотоотчетам, анализе данных



Точность информации:

автоматизированная обработка массива данных с исключением человеческого фактора

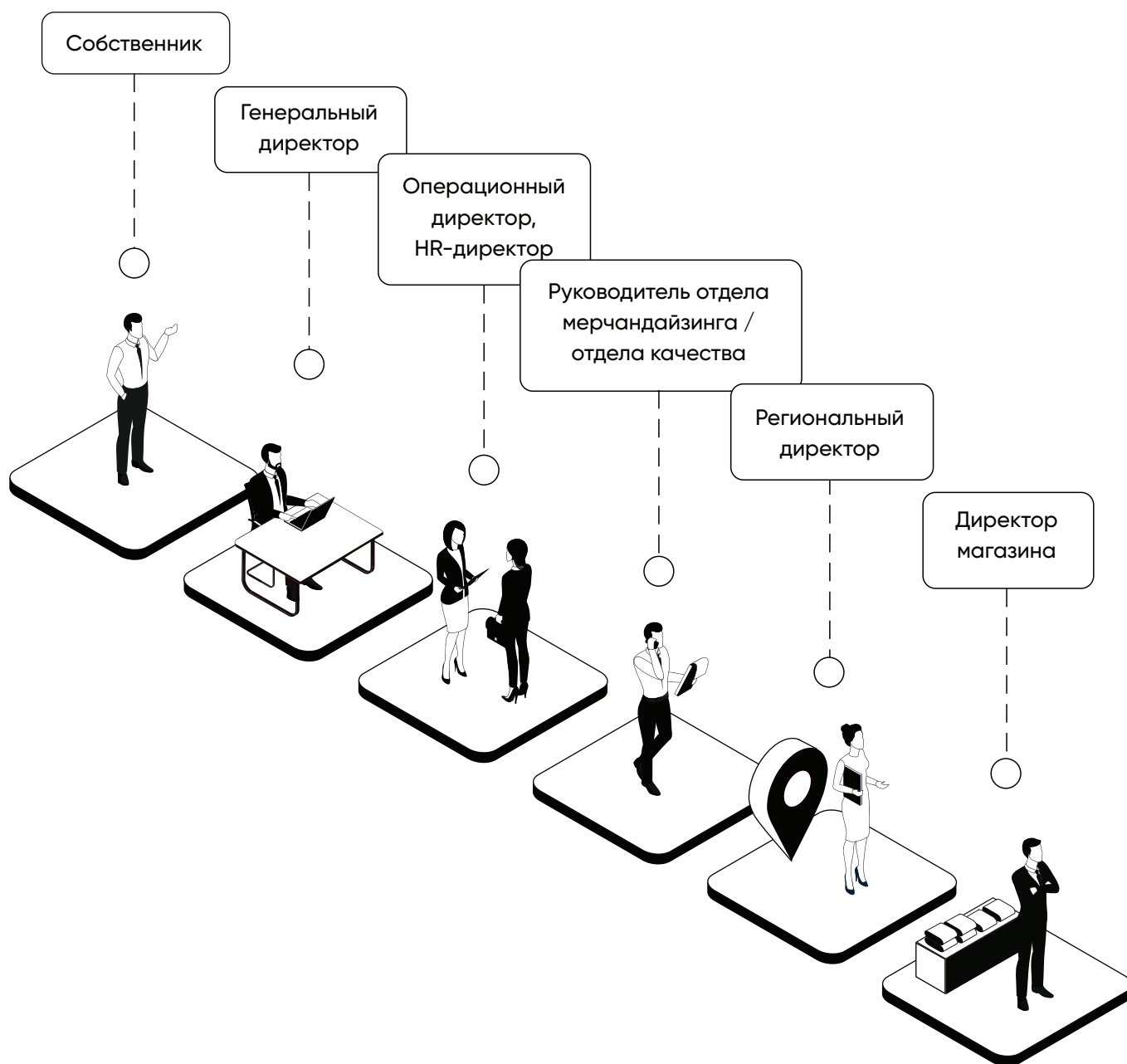


Рост производительности труда сотрудников

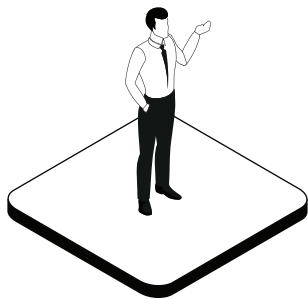
проверяемых объектов и **повышение бдительности** персонала за счет регулярных проверок и системного контроля

Кому будет полезна система «МД Аудит»

Система – универсальный инструмент контроля качества исполнения процессов разных служб и департаментов компании. Каждый из руководителей получит свою пользу от использования «МД Аудит».

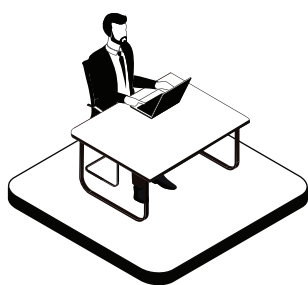


ТОП-МЕНЕДЖМЕНТ



Собственник получит

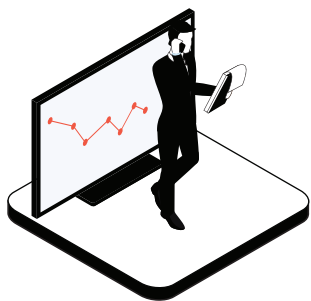
- ✓ Возможность в короткие сроки получить информацию о том, где бизнес теряет деньги, на чем можно сэкономить, где оптимизироваться, во что инвестировать
- ✓ Понимание того, как работает бизнес в сравнении с конкурентами, в чем они лучше, как и за счет чего их можно обойти либо приблизиться к их результатам
- ✓ Возможность быть в тренде рынка, поддерживать имидж, не отставать от конкурентов (иметь в арсенале новые прогрессивные технологии)



Генеральный директор получит

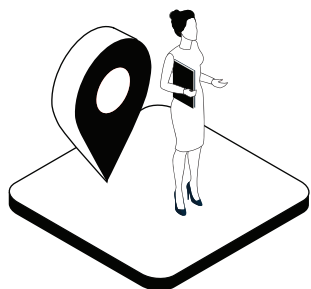
- ✓ Инструмент для понимания соответствия фактической ситуации в компании ее стратегическим целям
- ✓ Возможность контролировать и анализировать динамику исполнения текущих стратегических задач
- ✓ Возможность быстро получать рейтинги по эффективности работы департаментов компании
- ✓ Инструмент для анализа данных на любом уровне: от магазина до уровня компании
- ✓ Возможность оценивать эффективность топ-менеджеров

Розничный департамент



Операционный директор получит

- ✓ Инструмент оценки качества выполнения стандартов в любом разрезе: магазины, регионы, дивизионы, компания
- ✓ Возможность влиять на ключевые KPI с помощью заданных критериев в чек-листах
- ✓ Инструмент для формирования рейтинга бизнес-процессов, позволяющий выделить среди них самые уязвимые
- Инструмент организации и контроля деятельности аудиторов.
- ✓ Возможность видеть логику планирования проверок, знать, где поводят проверки (в магазинах / не в магазинах), как проводят (формально / ответственно, качественно / некачественно)
- ✓ Возможность видеть и оценивать эффективность директоров дивизионов, региональных директоров
- ✓ Инструмент контроля качества услуг контрагентов



Дивизиональный / региональный директор получит

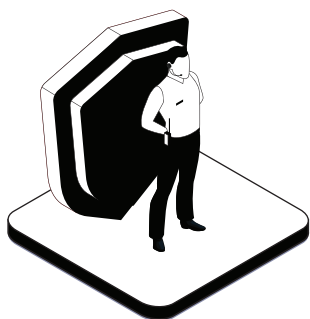
- ✓ Инструмент контроля устранения замечаний по чек-листам и фотоотчетам
- ✓ Возможность создания тематических чек-листов с заключенными в них стандартами компании
- ✓ Инструмент коммуникаций с персоналом в рамках поставленных задач
- Возможность предоставить исполнителю эталонный вариант реализации стандарта «как надо» (текстовый комментарий, фотография)
- ✓ Возможность прямой коммуникации с сотрудниками без использования сторонних приложений
- Инструмент для своевременного получения информации
- ✓ о проблемных магазинах, системных проблемах, мешающих продажам, выполнению плановых KPI



Директор магазина получит

- ✓ Возможность скачивать любые чек-листы в формате PDF или Excel, транслировать их сотрудникам магазина для ознакомления со стандартами и критериями оценки
- ✓ Возможность самостоятельно проводить аудит магазина, выявлять зоны развития, устранять ошибки до приезда аудиторов
- ✓ Инструмент, помогающий всегда держать на виду список актуальных задач

Руководители департаментов



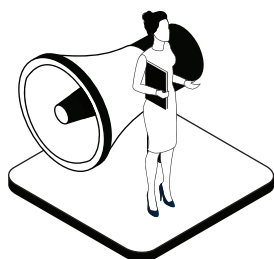
Руководитель службы безопасности получит

- ✓ Инструмент контроля соблюдения штатным персоналом сети и аутсорсерами стандартов по сохранности ТМЦ
- ✓ Возможность быстро формировать отчетность, рейтинги по нарушителям
- ✓ Инструмент контроля качества исполнения договорных отношений подрядчиками (ЧОП)
- ✓ Возможность оптимизировать свой бюджет и при этом не потерять в качестве услуг
- ✓ Возможность минимизировать претензионную работу с подрядчиками (ЧОП).



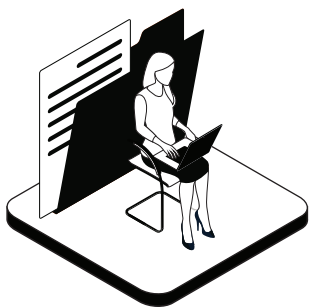
HR-директор получит

- ✓ Инструмент оценки эффективности кадрового состава компании за счет составления рейтингов по результатам проверок и анализа динамики исполнительской дисциплины
- ✓ Возможность иметь базу для формирования мотивационного пакета на основе рейтингов
- ✓ Инструмент для формирования кадрового резерва компании
- ✓ Возможность для минимизации штрафов за нарушение требований по охране труда, трудовому законодательству за счет контроля соблюдения правил ведения кадрового делопроизводства в магазинах сети, региональных офисах
- ✓ Возможность для оптимизации ФОТ



Директор по маркетингу получит

- ✓ Инструмент для контроля выполнения магазинами мероприятий в рамках Promo-календаря
- ✓ Инструмент для контроля подготовки и реализации акций
- ✓ Инструмент для контроля выполнения стандартов, направленных на формирование и поддержание имиджа компании



Административный директор получит

- ✓ Возможность минимизировать штрафы за нарушение правил торговли, пожарной безопасности сотрудниками сети
- ✓ Возможность минимизировать претензионную работу с арендодателями, арендаторами, субарендаторами
- ✓ Инструмент контроля наличия и актуальности уставной документации в магазинах сети



Финансовый директор получит

- ✓ Возможность минимизации штрафов за нарушение правил ведения первичной кассовой документации в магазинах сети
- ✓ Возможность минимизации штрафов за нарушение правил по осуществлению расчетов с покупателями
- ✓ Возможность минимизации штрафов за нарушение правил по эксплуатации ККТ
- ✓ Возможность для оптимизации ФОТ



Руководитель отдела мерчандайзинга получит

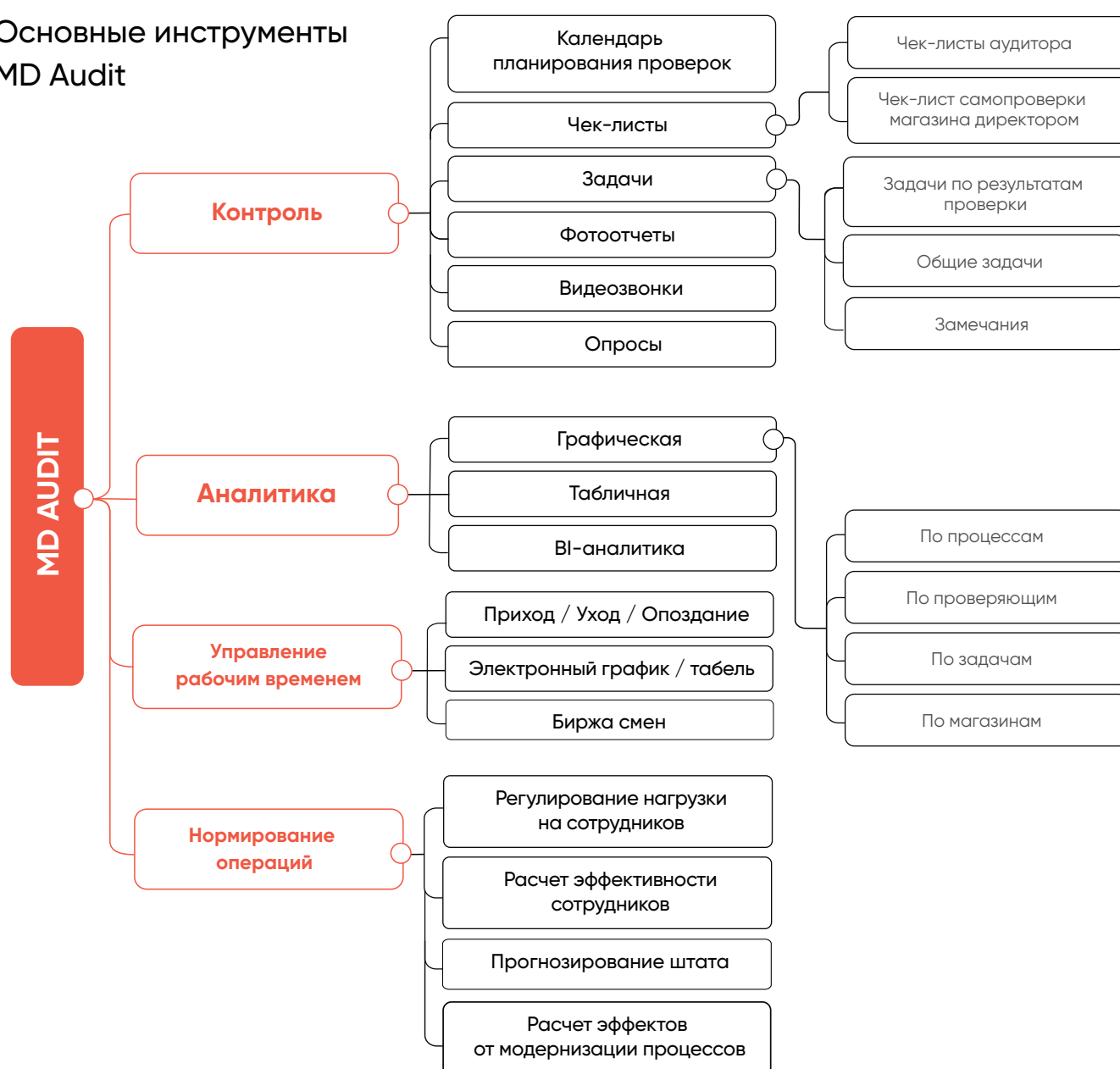
- ✓ Инструмент для сбора и анализа фотоотчетов, оценки на предмет соответствия стандартам презентации
- ✓ Возможность создавать задачи по фотоотчетам, фильтровать полученные от магазинов фотографии по нужным параметрам, предоставить исполнителю эталонный вариант реализации стандарта «как надо» (текстовый комментарий, фотография)
- ✓ Возможность фиксации ошибок на фотографиях, комментирования недочетов в окне для комментариев, возврата исполнителю задач на устранение замечаний
- ✓ Инструмент для просмотра количества и перечня магазинов, выполнивших задачу

Все инструменты управления в одном устройстве

MD Audit – это единая система для управления стандартами, качеством, бизнес-процессами и сотрудниками. Для разных категорий пользователей предусмотрены разные интерфейсы:

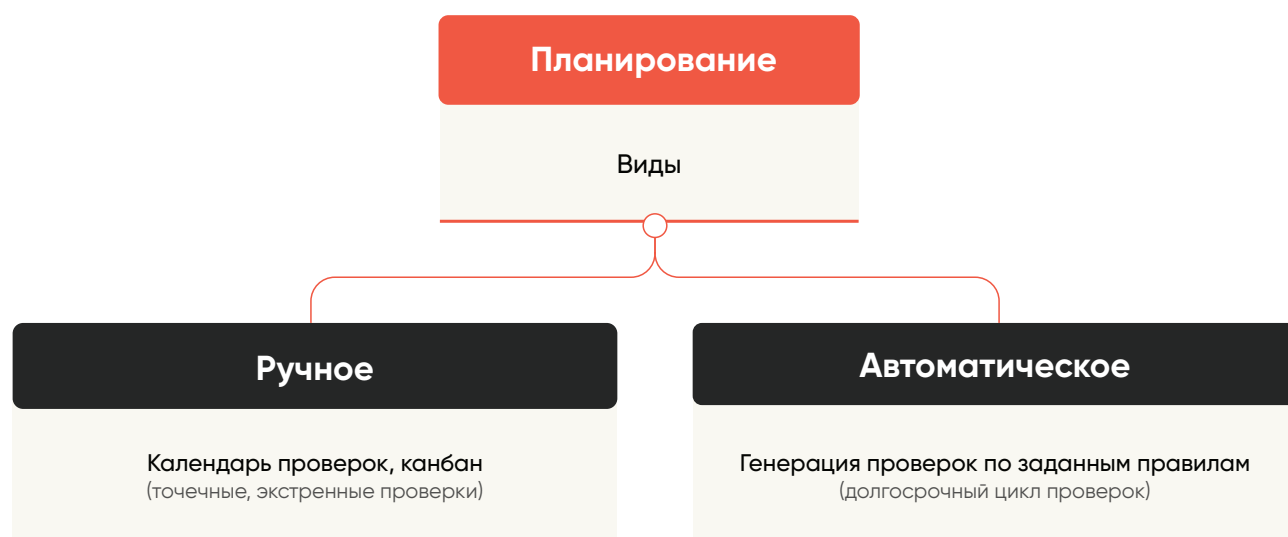
- **мобильное приложение** для быстрого операционного управления: проведения проверок, постановки и мониторинга статуса задач и аналитики начального уровня;
- **веб-интерфейс** для администрирования системы и глубокой аналитики на любом уровне структуры компании.

Основные инструменты MD Audit



Обеспечение регулярности контроля

В «МД Аудит» предусмотрено два режима планирования проверок:



Система позволяет планировать не только свою работу в рамках аудита, но и организовать деятельность подчиненных. Имея перед глазами план проверок, сотрудник уже не забудет их провести, а значит, все отклонения от стандартов, процессов, грубые нарушения, существенные сбои в работе будут своевременно выявлены и устранены.

Ручное планирование

В MD Audit имеются привычные инструменты для ручного планирования проверок: календарь и канбан-доска. По сути – это один и тот же инструмент, просто представленный в разных визуальных формах. Вы создаете проверку на запланированный день, а система уведомляет ответственного сотрудника.

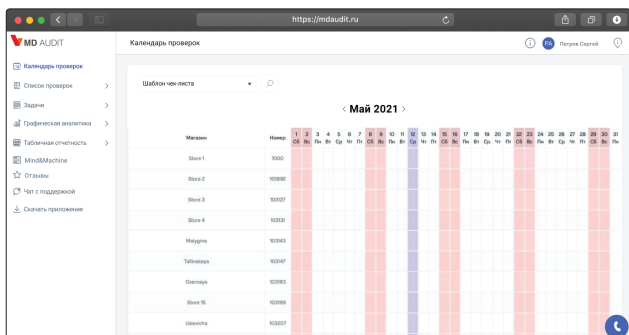


Рис. 1. Календарь проверок

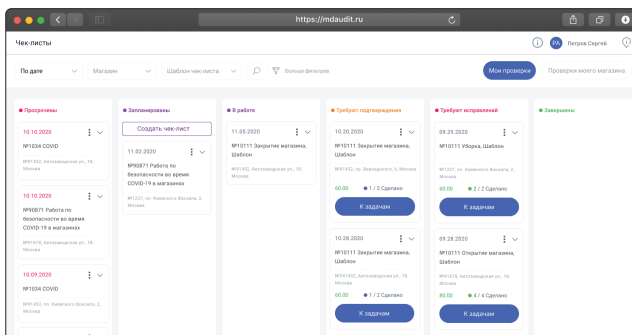


Рис. 2. Доска проверок

Когда проверки запланированы, забыть о них гораздо сложнее. Но как не забыть запланировать проверку? Для этого в MD Audit тоже имеется специальная возможность.

Автоматическое планирование

Один из важнейших принципов эффективности проверок – регулярность. Какие-то бизнес-процессы требуют контроля раз в месяц, какие-то раз в неделю, а какие-то – каждый день. Чтобы не забыть спланировать необходимую проверку, можно один раз сформировать в системе правило, по которому такие проверки будут создаваться автоматически. Для этого в MD Audit создан инструмент «Генерация проверок». Из соображений безопасности он доступен только администратору системы.

Контроль выполнения качества стандартов и бизнес-процессов

ЧЕК-ЛИСТЫ

удобный и эффективный инструмент для контроля и оценки качества исполнения бизнес-процессов / стандартов

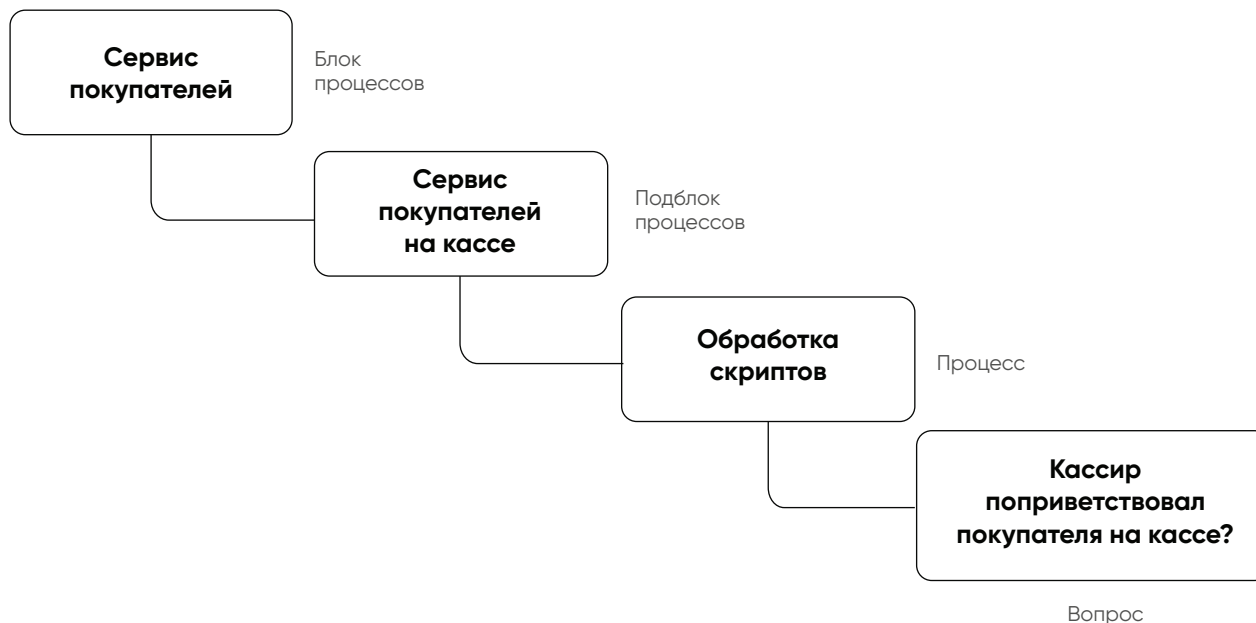
Алгоритм составления чек-листа

ШАГ 1. ОПРЕДЕЛИТЕ ЦЕЛЬ

Важно определить, чего именно вы хотите добиться с помощью проверок по чек-листам. У каждого департамента компании могут быть свои цели, значит, и свои чек-листы. Например, отдел HR может поставить целью формирование кадрового резерва, а розничный департамент – сокращение потерь.

После того, как цель выбрана, ее нужно декомпозировать до уровня операционного исполнения.

Пример: декомпозиция цели повышения NPS в рамках системы MD Audit



ШАГ 2. ОПРЕДЕЛИТЕ ОБЪЕКТЫ КОНТРОЛЯ

Когда цель определена, нужно решить на какие объекты она распространяется и на каких из них нужно проводить проверки. Например, в рамках одной цели нужно организовать проверки торгового зала и подсобных помещений магазина, а в рамках другой – складские помещения.

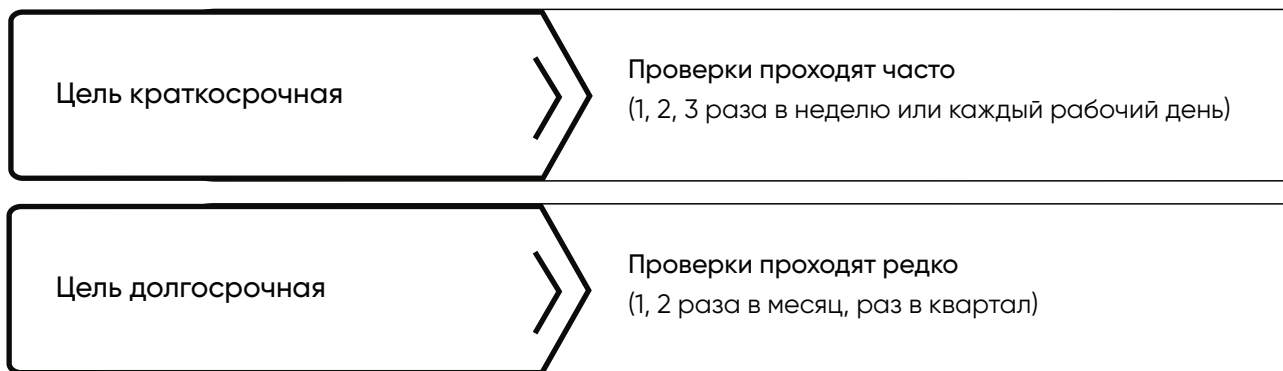
ШАГ 3. СФОРМУЛИРУЙТЕ ВОПРОСЫ

Это очень важный шаг, потому что от правильности формулировки вопросов во многом зависит результат аудита. Приведу несколько правил составления вопросов.

Правило	Примеры
Вопрос должен быть ясным, понятным, с четкими критериями оценки без двойных толкований.	<p>НЕПРАВИЛЬНО: Очередь в кассу отсутствует.</p> <p>Пояснение: Вопрос неоднозначный. Один проверяющий посчитает очередь 10 человек, а другой – 3.</p> <p>ПРАВИЛЬНО: Очередь в кассу 4 человека и менее.</p>
Желательно, чтобы вопрос был дихотомического типа, то есть предполагал ответы «Да» или «Нет».	<p>НЕПРАВИЛЬНО: Как работает кондиционер в торговом зале?</p> <p>ПРАВИЛЬНО: Кондиционер в торговом зале исправен.</p>
При формулировке вопроса желательно избегать использования частицы «не».	<p>НЕПРАВИЛЬНО: На столе кассира не находится ничего лишнего.</p> <p>ПРАВИЛЬНО: На столе кассира отсутствуют посторонние предметы.</p>
В вопросе должен быть отражен один и только самый важный критерий оценки.	<p>НЕПРАВИЛЬНО: Правила презентации товара по количеству, цвету, размерам, моделям, принципу гардеробности, принципам представления продукта соблюдены.</p> <p>Пояснение: 6 критериев оценки.</p> <p>ПРАВИЛЬНО: Правила презентации товара по принципу гардеробности соблюдены.</p> <p>Пояснение: 1 критерий оценки.</p>
Чтобы аудитор правильно понял вопрос, сделайте подсказки.	<p>Текстовые – чтобы избежать неоднозначности, давайте подробное пояснение к сложному моменту.</p> <p>Вопрос: Витрина чистая. Пояснение: Следы скотча, отпечатки пальцев, разводы отсутствуют.</p> <p>Эталонные фото – показывайте пример, который проще увидеть, чем читать текстовое описание. Вместо описания того, как должна выглядеть правильно оформленная витрина, просто приложите фотографию.</p>

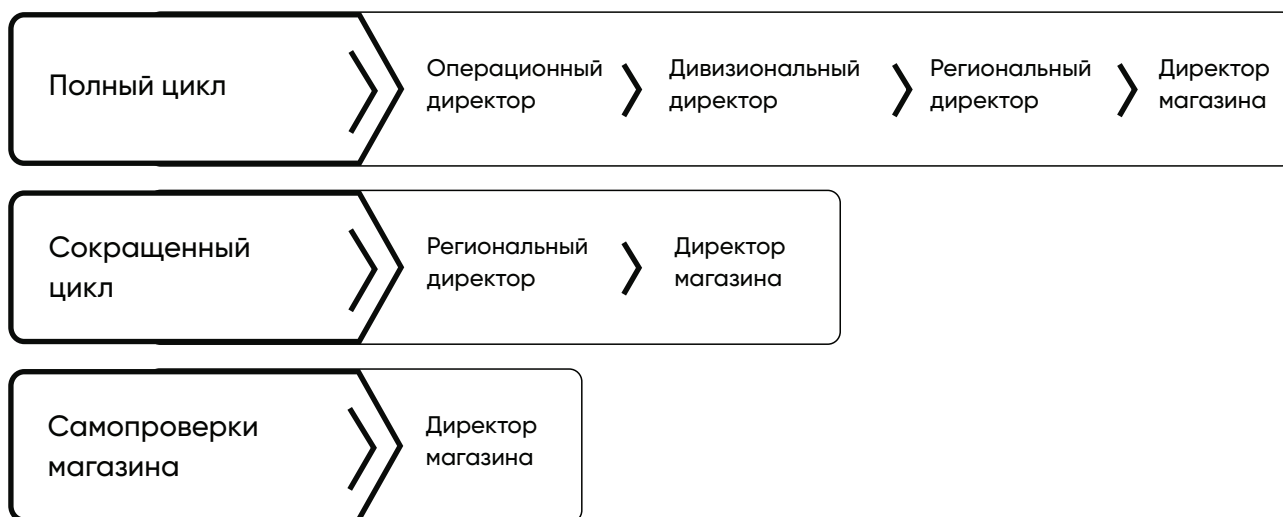
ШАГ 4. ОПРЕДЕЛИТЕ ПЕРИОДИЧНОСТЬ

Аудит приносит результат, только если проводится регулярно. Определить регулярность проведения аудита можно на основе его цели.



ШАГ 5. ОПРЕДЕЛИТЕ УЧАСТНИКОВ АУДИТА


Важно определить, кто будет задействован в процессе проведения проверок: вся иерархическая вертикаль или только отдельные сотрудники.





Широкие возможности по работе с чек-листами


В «МД Аудит» вы можете создавать собственные тематические шаблоны чек-листов, редактировать их согласно актуальности задач либо использовать типовые шаблоны. Для каждого шаблона чек-листа возможно устанавливать индивидуальные настройки и уровни доступа. Количество чек-листов и вопросов в них не ограничено.

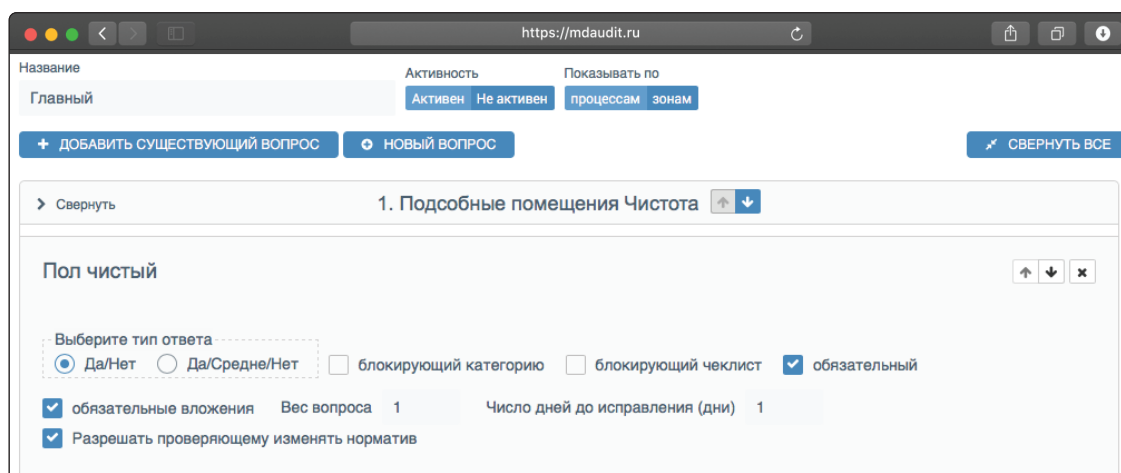
У вопросов также есть индивидуальные настройки:

 обязательный / необязательный

 блокирующий чек-лист или всю категорию

 с вложением / без вложения

 с индивидуальным весом / с заданным по умолчанию



(с индивидуальным весом или с заданным по умолчанию)

В системе реализовано 4 режима расчета итоговой оценки по проверке:

1. ПРОЦЕНТНЫЙ

При процентном режиме расчета итоговая оценка по проверке отображается в процентах. При ответе «Да» на вопрос чек-листа система присваивает вопросу значение 100%, при ответе «Нет» – 0%, а при ответе «Средне» – 50%. Итоговый процент по чек-листу рассчитывается как отношение суммы итоговых процентов по всем процессам к сумме весов по всем процессам.

2. СУММОВОЙ

При суммовом режиме расчета итоговая оценка по проверке отображается числом – суммой баллов всех процессов чек-листа, на которые были предоставлены ответы «Да» либо «Средне». При ответе «Да» на вопрос чек-листа система присваивает вопросу 1 балл. При ответе «Нет» вопросу засчитывается 0. При ответе «Средне» – 0,5 балла. Если вопросам были назначены индивидуальные веса, то баллы, присвоенные этому вопросу, умножаются на его вес.

3. ВЗВЕШЕННЫЙ

При взвешенном режиме расчета итоговая оценка по проверке отображается числом и вычисляется по формуле: сумма оценок по всем процессам чек-листа / сумма весов всех процессов. При ответе «Да» на вопрос чек-листа система присваивает вопросу максимально возможное значение – 5. При ответе «Нет» – 0. При ответе «Средне» – 2,5.

4. РАСШИРЕННЫЙ ВЗВЕШЕННЫЙ

При расширенном взвешенном режиме расчета итоговая оценка по проверке отображается числом. Вопросы оцениваются по пятибалльной шкале, где оценки от 1 до 3 отрицательные (есть нарушения стандартов/система формирует задачу на устранение нарушения), оценки от 4 до 5 положительные (стандарт выполняется полностью или с небольшими замечаниями/по умолчанию система не формирует задачу на устранение замечания). Итоговая оценка рассчитывается как отношение суммы баллов по всем процессам чек-листа к количеству процессов.

Вы можете выбрать наиболее подходящий для решения своих задач режим расчета оценки.

Например, для расчета мотивации удобнее использовать суммовый режим оценки, который позволяет формировать не только положительные, но и отрицательные показатели по проверке и приравнять их к денежному эквиваленту. Таким образом, вы можете сразу получить конкретную сумму депремирования / премирования сотрудников.

При настройке чек-листов важно помнить, что режим расчета оценки должен быть установлен единым для всех чек-листов. Это необходимо для последующего анализа результатов. В противном случае из разных отчетов вы получите данные в разном формате, которые невозможно будет соотнести друг с другом.

Еще одна важная возможность MD Audit – согласование проверки. Иногда бывает так, что сотрудник, выполняющий проверку сам ошибается. Чтобы снизить вероятность искажения реальной картины работы компании, можно добавить необходимость согласования, чтобы компетентный сотрудник оценил качество проведенной проверки и при необходимости изменил результаты.

Контроль текущей работы сотрудников

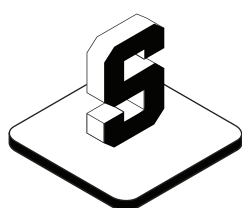


Типы задач

В MD Audit предусмотрено 2 типа задач: общие (административные) и задачи по результатам проверок. Первые пользователь создает самостоятельно по мере необходимости, вторые формируются автоматически в момент проведения проверки и обнаружения отклонения от стандартов.

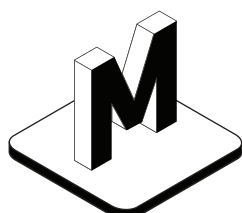


При работе с «МД Аудит» риск некорректной формулировки задачи отсутствует, так как в системе по умолчанию предусмотрена постановка задач по методике SMART.



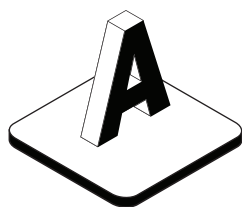
КОНКРЕТНОСТЬ

К задаче можно добавить текстовое пояснение с подробным описанием того, что именно нужно сделать. Также вы можете приложить к задаче эталонную фотографию, по которой исполнитель однозначно поймет, что от него требуют.



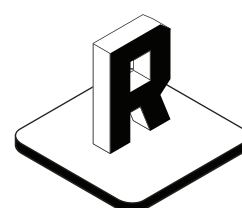
ИЗМЕРЯЕМОСТЬ

Система требует указать минимальное количество фотографий, которое должен будет сделать исполнитель.



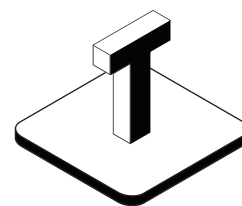
ДОСТИЖИМОСТЬ

Задачи в «МД Аудит» ставятся на основе имеющихся в компании бизнес-процессов, которые априори являются достижимыми.



РЕЛЕВАНТНОСТЬ

Задачи ставятся по результатам прохождения чек-листов, которые в свою очередь формируются исходя из стратегических целей компании, следовательно, и задачи будут иметь то же направление.



ОТСЛЕЖИВАЕМОСТЬ

Для задач устанавливается срок на выполнение, и вы можете отслеживать закрыта задача в срок или просрочена.

Таким образом с MD Audit проверки действительно принесут результат, ведь сразу после нахождения недочетов будут созданы задачи, и они останутся в системе до тех пор, пока не будут выполнены.

На случай, если вам необходимо периодически создавать однотипные задачи, вы можете поручить это MD Audit. В системе имеется инструмент «Генерация периодических задач», в котором можно задать периодичность создания задачи и прочие параметры.

Контроль товарной выкладки и прочие задачи мерчандайзинга

Для решения задач мерчандайзинга используется инструмент фотоотчеты.

По сути, это особый вид задач, но он выделен в отдельный инструмент и может использоваться самостоятельно.

Суть фотоотчета – предоставление одной или нескольких фотографий проверяемого объекта / процесса.

Одно из основных преимуществ фотоотчетов MD Audit – гарантия достоверности фотографий. Сотрудник просто не сможет приложить фотографии, сделанные заранее, так как в «МД Аудит» есть возможность запрета на использование изображений из галереи мобильного устройства. В этом случае пользователь будет обязан делать фотографию непосредственно в приложении в момент проверки.

Для удобства работы в MD Audit встроен фоторедактор, чтобы можно было отмечать выявленные нарушения прямо на фотографии. Это упрощает коммуникацию между сотрудниками, понимание требований и экономит время.

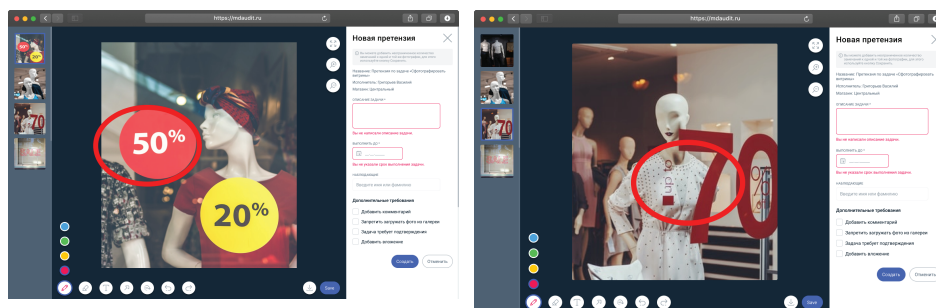


Рис. Создание претензий к фотоотчетам

Все фотографии хранятся в облачном хранилище и не занимают места на вашем компьютере или мобильном устройстве. Они структурированы, так что найти фотографии за нужную дату не составит труда. При необходимости, вы всегда можете выгрузить необходимые фотографии на свой жесткий диск.

Фотоотчеты чаще всего используются мерчандайзерами для контроля соблюдения плановграмм и оценки качества презентации товара. Именно для этих специалистов мы выделили фотоотчеты в отдельный инструмент.

Однако фотоотчеты удобны и для решения других задач. Например, с их помощью сеть ресторанов быстрого питания **Burger King** наладила контроль качества работы подрядчиков – клининговых компаний. Работает это примерно так:

- в системе создается фотоотчет для проверки работы подрядчика;
- сотрудник ресторанной сети фотографирует выполненную работу;
- если имеются недочеты, их выделяют на фотографии прямо в системе и создают претензию;
- подрядчик получает уведомление и исправляет недоработки.

Сбор статистической информации, контроль знаний сотрудников

Этот инструмент мы разработали по просьбе одного из клиентов, который пытался использовать чек-листы для того, чтобы собрать с региональных отделений компании информацию по товарным остаткам. Делать это было очень неудобно, потому что в чек-листах возможны лишь ответы «да» или «нет». Так появились опросы.

Это инструмент, предоставляющий возможности, которых нет ни в задачах, ни в чек-листах.

В самом общем смысле опрос - это анкета. Его удобно использовать для сбора статистической информации внутри компании, например можно:

- провести пересчет товара;
- собрать информацию о готовности к промоакциям;
- провести анкетирование персонала (проверка знаний);
- собрать показания счетчиков (электроэнергия, вода и др.);
- собирать информацию для закупки материальных ценностей (торговое оборудование, канцтовары и др.).

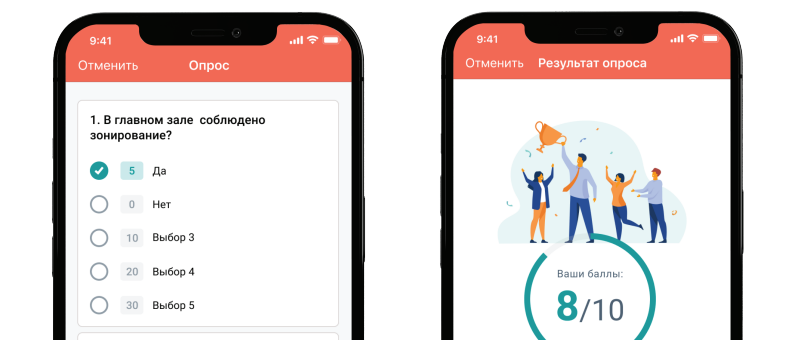


Рис. Интерфейс прохождения опроса

Опросы можно создавать в двух вариантах:

01 ОБЫЧНЫЙ ОПРОС

Подразумевает создание задачи на заполнение и привязку к конкретному объекту в структуре компании

02 БЫСТРЫЙ ОПРОС

Создается без привязки к конкретному объекту и предназначен для выполнения сразу после создания

Опросы имеют гибкие настройки:

- один или несколько вариантов ответа;
- различные типы ответа (текстовый, числовой, дробный, дата / время и др.);
- возможность добавления комментариев и подсказок;
- условие на отображение вопроса и многое другое.

Таким образом, можно создавать сложные анкеты для решения самых разных задач.

Анализ эффективности работы компании

Просто провести проверку и поставить задачу на исправление найденных недочетов недостаточно. После того, как задача исправлена, необходимо проанализировать полученные результаты проверок и качество выполнения задач. Для этого в MD Audit имеется большой блок инструментов, разделенных на группы.

Для анализа результатов проверок

Некоторые руководители полагают, что после обнаружения проблемы достаточно ее исправить и забыть о ней. **В результате они вынуждены раз за разом «тушить пожары», потому что устраняют следствие проблем, но не их причины.**

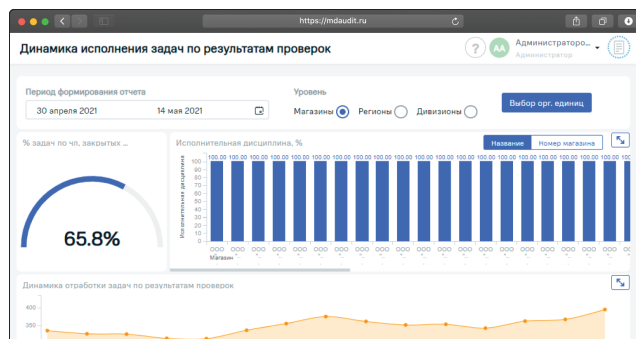
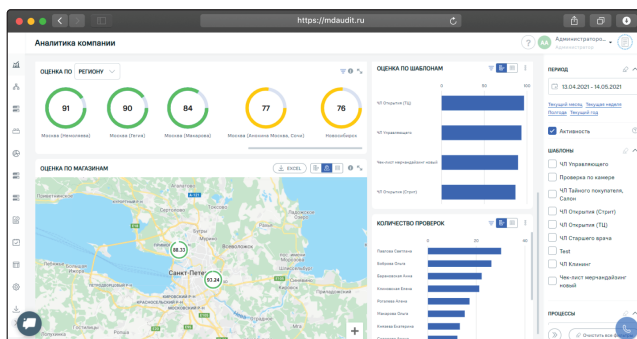
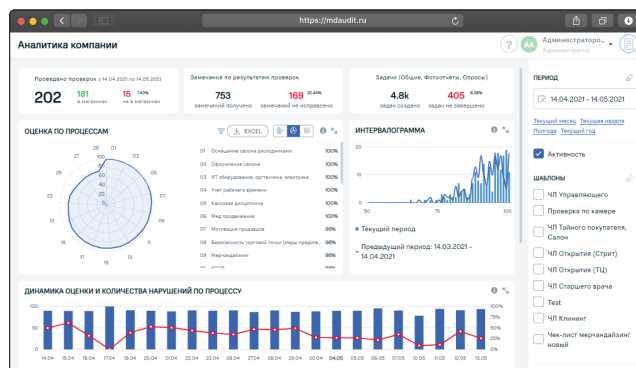
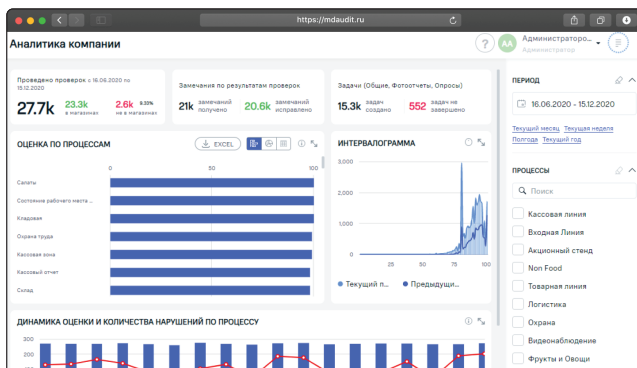
Разумнее будет провести тщательный анализ результатов регулярных проверок и их динамики. Так можно понять не только причины возникновения проблем, но также их масштабность и скорректировать имеющуюся стратегию работы.

Допустим, сотрудник прислал фотоотчет, на котором вы обнаружили нарушение, создали претензию, и сотрудник ее исправил. Но в следующем фотоотчете вы видите точно такую же ошибку. Это говорит о том, что этот человек не знает стандартов, а значит, необходимо организовать для него обучение. После обучения вы вновь наблюдаете за его работой, и если он продолжает допускать те же ошибки, то стоит подумать о его ротации.

Обратите внимание, что такие выводы мы смогли сделать только благодаря тому, что изучили результаты работы сотрудника в динамике. Отрабатывая единичные нарушения, мы бы никогда не разобрались в истинных причинах ситуации. Именно поэтому модуль аналитики MD Audit позволяет изучать работу компании всесторонне на всех уровнях.

В «МД Аудит» реализовано несколько типов аналитики (табличная, BI, графическая), благодаря чему вы сможете анализировать результаты аудита в любом интересующем вас разрезе. В системе доступны самые разные виды графических отчетов:

- по чек-листам;
- процессам;
- динамике изменения оценки по процессам;
- вопросам;
- статусам задач;
- исполнительной дисциплине по задачам;
- магазинам, регионам, дивизионам;
- проверяющим (сводный отчет) и другие.



В каждом из них имеются фильтры по различным параметрам, с помощью которых можно получить детализированную информацию по интересующему вас объекту анализа. **Используя аналитические данные, вы сможете строить рейтинги, разрабатывать системы мотиваций, получать информацию для создания кадрового резерва и многое другое.**

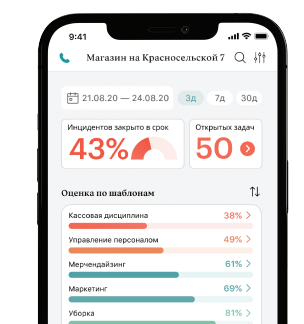
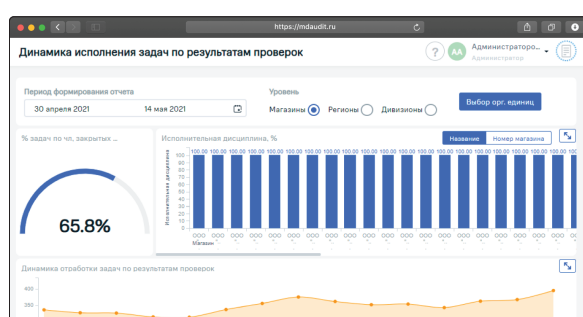
Отчетов много, но далеко не каждому сотруднику для работы требуются все из них — **здесь нужен избирательный подход.** Например, директору магазина достаточно владеть информацией по результатам работы только своего магазина и иметь возможность сравнить его с итогами работы региона, в который входит данный магазин. Региональному руководителю нужны комплексные отчеты, отражающие эффективность работы всех магазинов его территории. Операционному директору может потребоваться весь существующий набор отчетов для глобального либо детального анализа результатов операционной деятельности компании.

Доступ к отчетам настраивает администратор системы. Если у сотрудника меняется должность, то ему всегда можно сформировать перечень необходимых отчетов.

Анализ исполнительности сотрудников

Каждый реализованный в системе отчет важен и имеет свою специфическую задачу. Одни отражают комплексную информацию по итогам аудитов и направлены на глубокий анализ, другие позволяют в режиме реального времени понять состояние дел и своевременно принять управленческие решения. Все отчеты отражают результаты качества исполнения стандартов и процессов, но среди них есть один, который представляется особенно важным.

Этот отчет называется «Динамика исполнительности дисциплины», он показывает, как выполняются задачи, поставленные по результатам проверок.



Отчет показывает ситуацию с исполнительностью как во всей компании, так и в отдельно взятом регионе или магазине. Изучив его, вы узнаете, сколько задач директора выполняют в срок, а сколько остаются просроченными. Таким образом, вы сможете построить рейтинги исполнительности и сделать выводы. Например, если директор регулярно срывает сроки выполнения задач, стоит подумать о его ротации, а если в течение длительного времени он выполняет работу «на отлично», стоит подумать о его зачислении в кадровый резерв или повышении.

Второй важный инструмент экспресс-контроля и анализа эффективности работы директора – количество открытых задач. Эта информация отображается на главном экране мобильного приложения, нажав на которое, руководитель может увидеть какие задачи отработаны, а какие просрочены.

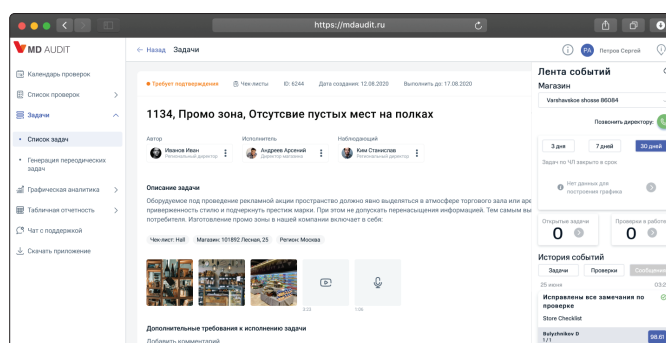


Рис. Лента событий веб-версия

Чтобы быть в курсе того, что происходит в компании создана лента событий. Она отображает в реальном времени все события, происходящие на объекте: проведена проверка, директором закрыта задача и тд.

Управление рабочим временем

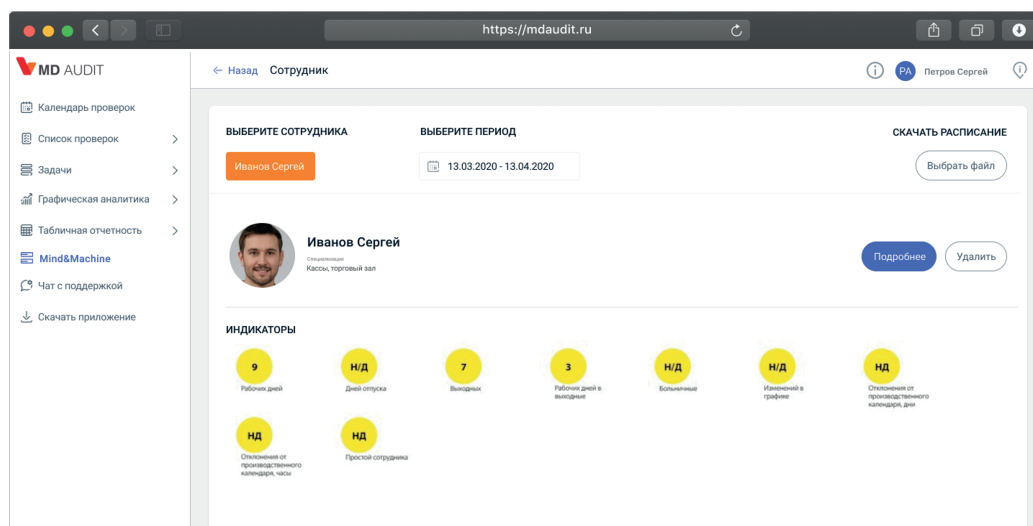
Общая эффективность работы компании зависит от следующих факторов:

- достаточно ли сотрудников в компании;
- оптимально ли спланирована рабочая нагрузка;
- хорошо ли организован процесс замещения вакантных часов;
- справедливо ли учитываются рабочие часы.

Все эти задачи можно решить, используя модуль «Управление рабочим временем», который включает в себя два инструмента.

Учет рабочего времени

С помощью этого инструмента вы сможете организовать безбумажный процесс учета рабочего времени сотрудников. Это позволит не только облегчить работу управляющего персонала, но и уменьшит количество ошибок, возникающих при подаче сведений об отработанных часах.



Нормирование операций

Рассчитать оптимальную нагрузку на персонал – задача нетривиальная и очень важная. Если сотрудников будет слишком мало, то они будут не успевать выполнять свои обязанности, а это приведет к недополученной прибыли из-за снижения уровня сервиса. Обратная ситуация, когда сотрудников с избытком, приведет к перерасходу ФОТ.

Мало того, что расчет оптимальной нагрузки сложен, выполнять его нужно регулярно, потому что любая компания постоянно модернизируется, меняется рыночная ситуация. Эту задачу поможет облегчить инструмент «Нормирование операций». Система, построенная на базе машинного обучения, проанализирует показатели компании и рассчитает оптимальную штатную численность и рабочую нагрузку.



Дополнительные услуги

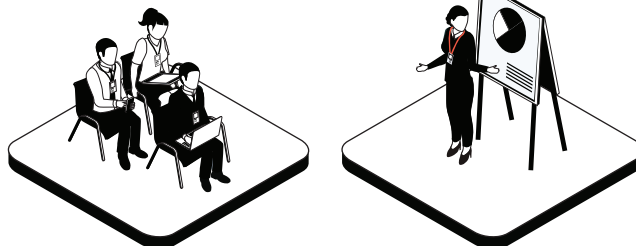
Внедрять систему можно по двум разными сценариям:

Самостоятельный



Покупка софта, обучение персонала своими силами, базовая техническая поддержка MD Audit.

Экспертный



Полный комплект технической поддержки MD Audit, кастомизированные методологические услуги.

Самостоятельный сценарий внедрения MD Audit

Некоторые наши клиенты на стадии переговоров говорят, что сами хотят разобраться с тем, как работает система и как ее можно использовать. В этом случае мы предоставляем первичные консультации по использованию системы, пакет инструкций (текстовые и видеоуроки), доступ к базе знаний MD Audit и оказываем базовую техническую поддержку. Во многих случаях этого оказывается достаточно для внедрения системы и работы с ней, но не всегда такой подход дает максимальную эффективность.

Эту ситуацию можно сравнить с курсами вождения. Вы, конечно, можете самостоятельно научиться водить автомобиль и вы зубрить правила, но в этом случае есть риск что-то понять не так либо не учесть какие-то нюансы, а это впоследствии может привести к штрафам.

Если же обучаться с профессиональным инструктором, то он сразу обратит ваше внимание на особенности и сложные моменты. К тому же на такое обучение вы потратите меньше времени и получите больше знаний.

Конечно, пример с уроками вождения весьма упрощенный, и реальная ситуация сложнее, но суть он передает верно.

Экспертный сценарий внедрения MD Audit

Это тот самый «курс вождения с инструктором», упомянутый выше. Рассмотрим правильный алгоритм внедрения системы MD Audit.

Начните с разработки концепции операционного аудита

Прежде чем начинать работу с системой, нужно определиться:

- какие задачи вы будете решать с ее помощью;
- какими метриками будете измерять результаты использования системы;
- какие объекты будете проверять на предмет качества исполнения бизнес-процессов и стандартов;
- какие подразделения компании, конкретные пользователи, подрядчики будут участвовать в аудитах.

Этот совет может показаться очевидным по опыту часто приходится сталкиваться с обратным. Компании начинали внедрение MD Audit имея неактуальные стандарты или вообще не имея никаких, на ходу меняя свою иерархическую структуру и ответственных за объекты сотрудников. Конечно же, ничего хорошего с таким подходом не получалось: возникала неразбериха, не позволяющая эффективно организовать процесс аудита.

Именно поэтому еще раз обращаем ваше внимание, насколько важно начинать работу, четко понимая свои цели и стратегию. В случае экспертного сценария, мы совместно с клиентом в обязательном порядке прорабатываем все этапы эффективного внедрения системы. При необходимости, наши специалисты не только помогают в проведении мониторинга на предмет актуальности и понятности имеющихся стандартов, но и в написании, формализации новых бизнес-процессов и регламентов.

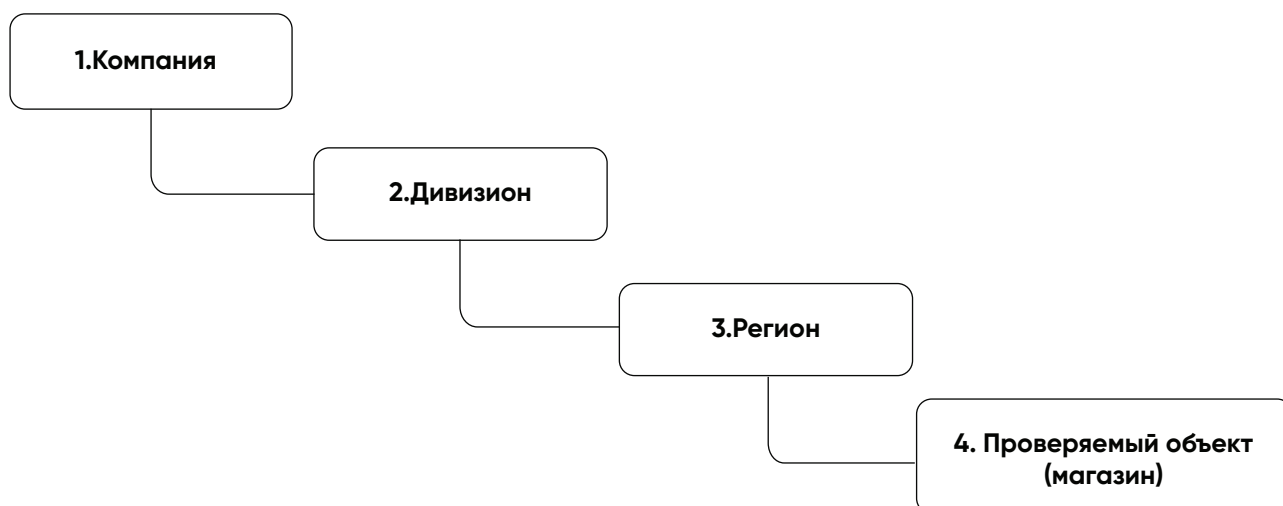
К нам обращаются за следующими услугами:

- разработать с нуля бизнес-процесс «Операционный Аудит»;
- провести первичный анализ эффективности, актуальности действующих бизнес-процессов, выполнить их оптимизацию для составления методологически правильных чек-листов;
- составить методологически правильные чек-листы на основе оптимизированных бизнес-процессов;
- провести обучение персонала различного уровня;
- провести тренинги для руководителей по эффективному внедрению системы MD Audit и формированию лояльности сотрудников к новому инструменту работы.

Но вернемся к этапам внедрения системы. После того, как концепция операционного аудита разработана, можно приступать к технической стороне вопроса.

Заполните систему данными

Сперва нужно внести в систему структуру компании (наименования структурных подразделений). В MD Audit используется следующая иерархия:



На этом этапе важно правильно адаптировать реальную структуру компании в структуру системы.

В MD Audit предусмотрена возможность выбора названий структурных объектов согласно сфере бизнеса и цветовой схемы системы в соответствии с вашими корпоративными цветами.

Затем нужно внести в систему данные по пользователям и присвоить им уровни.

В MD Audit используются следующие уровни пользователей:

- компания (ТОП-менеджмент);
- провести обучение персонала различного уровня;
- провести тренинги для руководителей по эффективному внедрению системы MD Audit и формированию лояльности сотрудников к новому инструменту работы.

Персонализируйте пользовательские настройки

Так как в MD Audit будут работать сотрудники с разными уровнями, то для каждого из них нужно выполнить персональные настройки: кому какие будут приходить уведомления и в каком виде, какие будут доступны отчеты, кому и на какой уровень можно ставить задачи и так далее.

Составьте чек-листы

О том, как их правильно составлять мы уже рассказывали в предыдущей главе. Еще раз обратим внимание на то, что от правильности составления чек-листов зависит результативность всего процесса аудита. Достаточно будет сотруднику неверно понять вопрос, его ответ может кардинально повлиять на достоверность результатов аудита, а следовательно, на общую статистику по компании, на мотивацию сотрудников.

Обучите сотрудников пользовательскому функционалу

Рекомендуем разделить этот процесс на три этапа:

- обучение администратора;
- обучение руководителей;
- обучение линейных пользователей (директоров магазинов).

Наличие в компании собственного администратора системы жизненно необходимо. На стороне компании должен быть ответственный сотрудник, который будет поддерживать работу системы и актуализировать данные по пользователям, структуре, персонализировать настройки, а также проводить первичное консультирование пользователей.

Если же и пользователи будут обучены, то они смогут работать самостоятельно, без дополнительных консультаций администратора.