

Кейс №2

Модернизация модели управления продажами – переход на **online-управление**



Пилотный проект внедрения online - системы управления продажами в ТС «Семь+Я»

Участники:

Сотрудники 31 магазинов сети «Семь+Я» в различных регионах

Сроки проведения пилотного проекта:

Январь – Март 2016 года

О проекте online - управления продажами:

Специальное ПО® в режиме on-line демонстрирует продавцам и всей вертикали управления текущие результаты, цели и текущий прогноз. Мотивирует на выполнение планов и быстрое реагирование на отставания.

Цель:

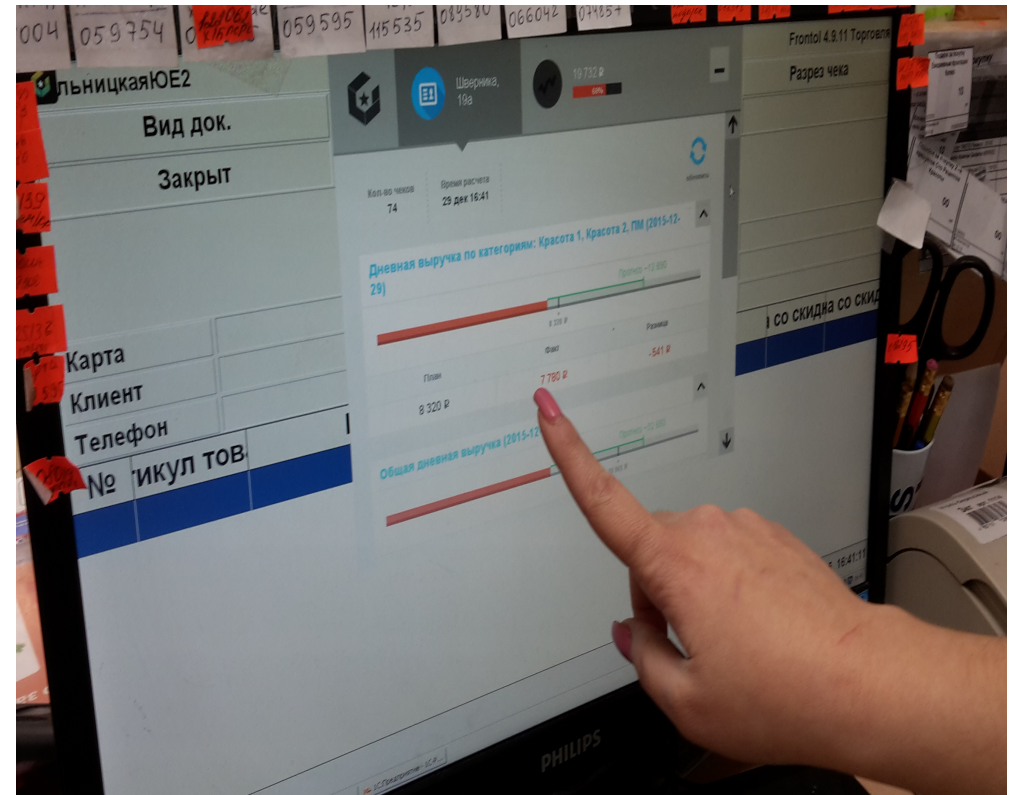
Повысить выручку сети и доход через внедрение инструмента online мониторинга и управления факт/планами продаж по выручке и товаров группы СТМ.

ЗАДАЧА – глубокая модернизация модели управления продажами в сети «Семь+Я»

Управление «вчерашним днем»	Управление on-line
Продавцы и управляющий персонал узнают от достигнутых результатах только на следующий день	Актуальные результаты постоянно перед глазами продавцов и управляющей вертикали
Управляющие тратят до 1 часа в день на снятие «вчерашних» отчетов, подготовку результатов и донесение их до продавцов	Управляющие не тратят дорогое время на рутинную вычислительную работу
Управляющий ставит цели на день, но о их достижении узнает только «завтра»	Управляющий ставит цели как на день , так и внутри дня. Постоянно видит динамику их достижения
В текучке продавце не понимает, как каждая продажа влияет на достижение результата смены	Продавцы постоянно следят за результатами и видят эффект от каждой продажи и отклонения от плана

Что было сделано

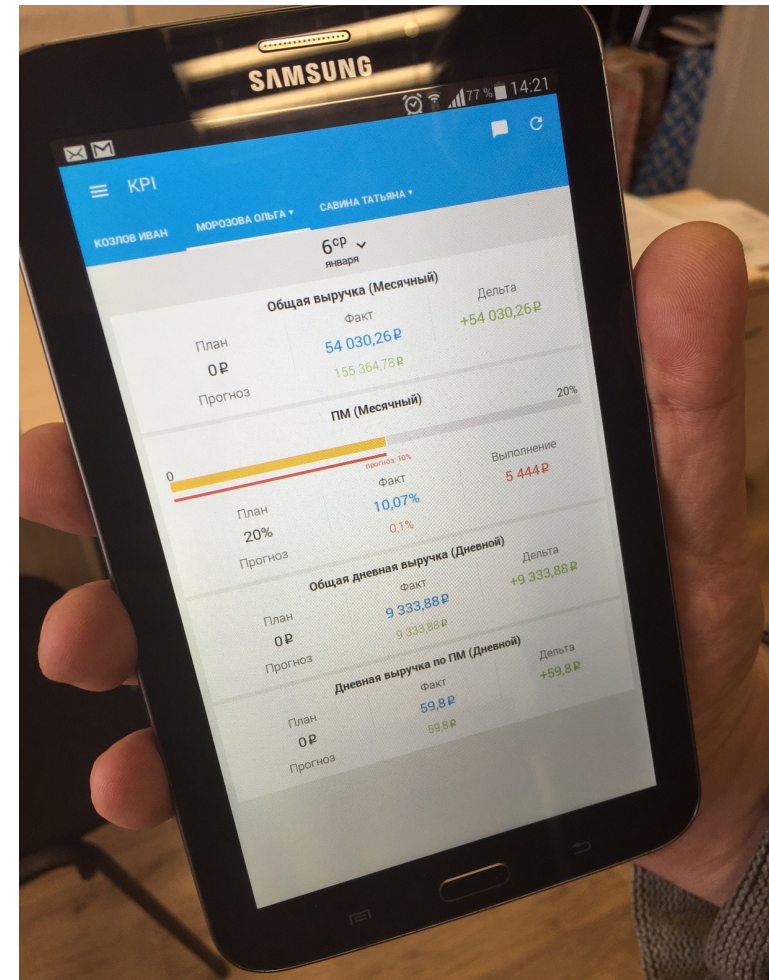
- На кассовый компьютер установлено специальное ПО®, которое в режиме on-line демонстрирует продавцам: **планы дня и месяца, фактические продажи, прогноз выполнения**



- Дополнительно выделены план-факт показатели по продажам СТМ и приоритетных категорий, связанных с мотивацией продавцов

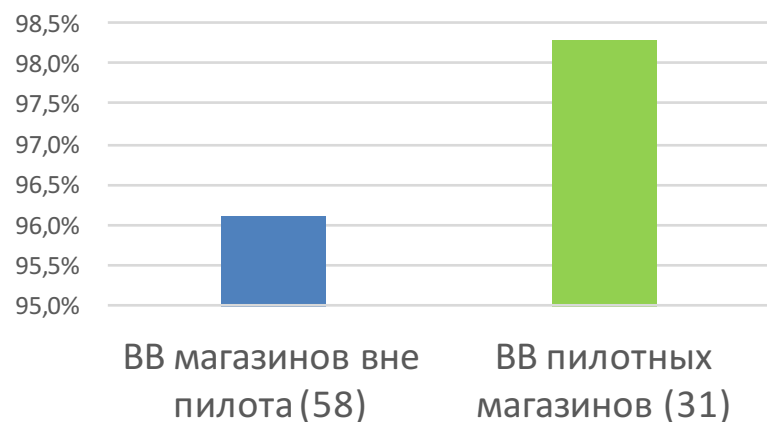
Вовлечение супервайзеров

- Супервайзеры держат информацию о текущих продажах на «кончиках пальцев» – в режиме реального времени на смартфоне и стационарном компьютере
- Оперативно реагируют на отставания от плана

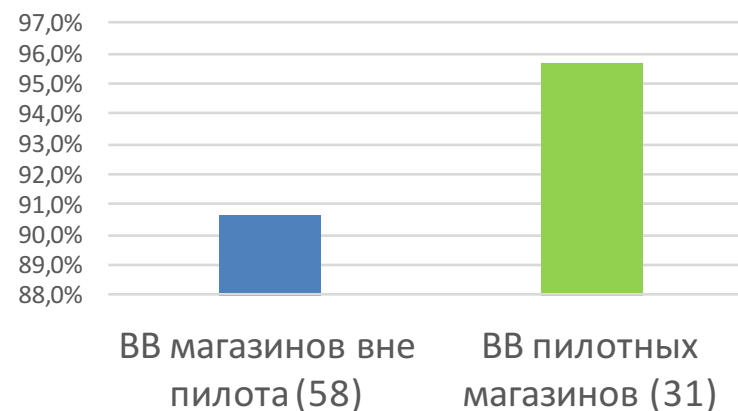


Результаты – рост выполнения планов по ВВ и категориям

Выполнение плана по валовой выручке



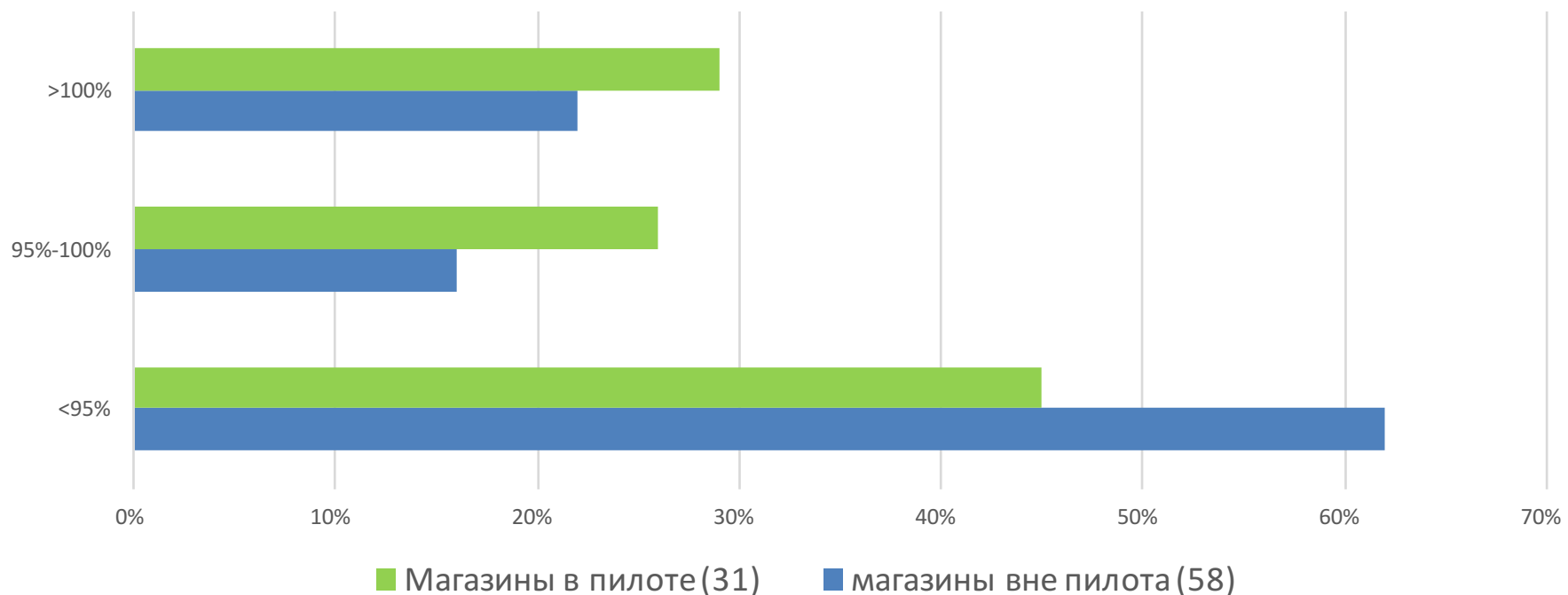
Выполнение плана по категориям



Прирост выручки, %	Прирост выручки за 3 мес, руб	Прирост маржи за 3 мес, руб	Затраты	ROI
2.21%	3 527 323	1 050 000	186 000	564%

Результаты – рост активности пилотных магазинов

Прирост доли магазинов с высоким % выполнения плана по ВВ



Результаты – качественные изменения

- Продавцы следят за результатами более **130 раз за смену** и активно реагируют на отставания от планов
- Директора магазинов **экономят до 1 часа рабочего времени** в день, которое раньше уходило на составление отчетов
- Супервайзеры всегда **видят текущую картину** по их группе ТТ
- Выявлены магазины, которые не вовлечены в систему мотивации – определение причин и сокращение доли таких ТТ является дополнительным **резервом увеличения прибыли**



Обратная связь от персонала:

«...Раньше планы высчитывали два раза в день в 14.00 и в 18.00, если нас не отвлекали. Сейчас я **оперативно реагирую на ситуацию**, если отстаем, бросаю все и иду исправляю ситуацию, мне нужен **постоянный доступ к данным**. Продавцы самостоятельно контролируют разницу по отставанию до плана. Они выходят в зал и продают. Раньше не всегда хватало времени на выгрузки, сейчас продавцы сами контролируют показатели и я спокойна, когда принимаю товар...

Ольга, директор магазина «Семь+Я»

«...Стала видеть, что нужно сделать - **до этого работала в слепую**. У меня нет времени на расчеты и, соответственно, я этого не делаю, так как мне некогда. Сейчас я смотрю на дневные показатели, **контролирую разницу и прогноз** - как мы идем? В норме или нет? Если сейчас по прогнозу выполнения плана за день мы в **«ЗЕЛеноЙ»** зоне - **мы счастливы**, если в **«КРАСНОЙ»**, покупатель зашел - мы его окружили. Если уберете программу мы снова станем СЛЕПЫМИ котятками. Удобно все, вся **информация перед глазами...**

Ольга, продавец-кассир магазина «Семь+Я»



Дальнейшее развитие:

До конца 2016 года планируем протестировать возможности, которые дает дальнейшее развитие системы Giftoman:

- Корпоративный мессенджер. Работает по аналогии с современным мессенджером, но ориентирован на структуру розничной сети. Позволяет быстро и гарантированно доставлять информацию до всех работников вертикали продаж и получать необходимые ответы.
- Соревнования. Позволяет организовать постоянный поток соревнований между магазинами и дивизионами. Основное преимущество – соревнования запускают сами участники, не требуя при этом вмешательства управляющей компании

