

Аутсорсинговая модель обслуживания магазинов

Предложения компании «Национальные Лаборатории Безопасности»

28.01.2021 Виктор Нелидов, vnelidov@nslab.ru

Содержание

- ❑ Что такое аутсорсинг?
- ❑ Сервисы-кандидаты на аутсорсинг
- ❑ С чего начать? Кэш-контроль!!!
- ❑ Аутсорсинговая модель кэш-контроля
- ❑ Функциональный обзор решения

Что такое аутсорсинг?

- ❑ Передача стороннему контрагенту некоторых бизнес-функций
- ❑ Концентрация собственных усилий на профильных работах, выполняемых собственным персоналом и собственными ресурсами
- ❑ На аутсорсинг передаются все бизнес-процессы, которые не являются основными для компании

«оставляю себе только то, что могу делать лучше других, передаю внешнему исполнителю то, что он делает лучше других»

- ❑ Плюсы аутсорсингового подхода:
 - ❑ Снижение затрат на непрофильные виды деятельности (ЗП, амортизация оборудования, рабочие площади)
 - ❑ Возможность воспользоваться наилучшим опытом
 - ❑ Высвобождение ресурсов для основных бизнес-процессов
 - ❑ Отсутствие необходимости в расширении штата компании
 - ❑ Гарантия профессиональной ответственности

Сервисы-кандидаты для аутсорсинга

- ❑ Кэш-контроль
- ❑ Управление очередями
- ❑ Оценка качества работы службы безопасности
- ❑ Соблюдение регламентов в магазинах
- ❑ Мониторинг технических средств систем безопасности
- ❑ Управление обслуживающими организациями/биллинг

С чего начать? Кэш-контроль

- Почему кэш-контроль?
 - Эффективный кэш-контроль дает существенный вклад в борьбу с потерями
 - Системы кэш-контроля относятся к классу зрелых IT-систем (функционал, состав тревожных событий, отчетов давно стабилизировались)

Аутсорсинговая модель кэш-контроля

- ❑ **Контрагент**– предоставляет комплекс услуг Заказчику на основе SLA (имеет доступ ко всем инсталляциям Заказчика)
- ❑ **Ситуационный центр** – организационная структура контрагента посредством которой услуги предоставляются (оборудование, персонал, процедуры, технологии)
- ❑ **Концептуальный подход:**
 - ❑ Поддержка основных типов систем кэш-контроля («ВидеоМаркети» и Trassir.ActivePOS)
 - ❑ Работа не с единичными магазинами, а со всем пулом магазинов **по определенным правилам** - фокусная работа с проблемными магазинами, которые в рамках ВСЕГО анализируемого пула, показывают наихудшие показатели по статистике тревожных событий
 - ❑ Приоритет «коррупционно-емким» тревожным событиям (Аннулирование чека, Возврат товара, Отмена товара)

Функциональный обзор решения

- ❑ Локальный уровень (магазины) - система кэш-контроля
 - ❑ Генерация тревожных событий
 - ❑ Передача «сырых» данных на верхний уровень
- ❑ Верхний уровень
 - ❑ Сбор «сырых» данных из разных источников («ВидеоМаркет», Trassir.ActivePOS)
 - ❑ Консолидация данных (тревожных событий, данных по очередям и пр.) в единой таблице
 - ❑ Формирование рейтингового отчета
 - ❑ **С фильтрами:** Диапазон дат, Состав магазинов, Типы тревожных событий, Число позиций в топе
 - ❑ **И Полями:** SAP ID магазина, Адрес магазина, Количество инцидентов типа «Аннулирование чека», Количество инцидентов типа «Возврат товара», Количество инцидентов типа «Отмена товара»
 - ❑ Анализ проблемных магазинов («чемпионы» рейтингового отчета) аналитиком Ситуационного центра
 - ❑ Индивидуальная работа с проблемными магазинами (углубленный анализ, работа с персоналом и пр.)

Спасибо за внимание!

Главной офис:

115230, Москва Варшавское шоссе, 42

Тел./Факс +7 (495) 662-1144

E-mail: vnelidov@nslab.ru

Сайт: www.nslab.ru

