

РОЛЬ БИОМЕТРИЧЕСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ В МЕБЕЛЬНОМ РИТЕЙЛЕ



*Денис Алексеев,
руководитель отдела продаж,
компании BioLink Solutions*

На сегодняшний день такой широкий сегмент, как ритейл, является полем жесткой конкурентной борьбы, в условиях которой остаются на плаву те игроки, которые ответственно подходят не только к коммуникации с клиентом, но и уделяют внимание внутренним бизнес-процессам в своей компании. Одним из таких процессов является эффективный учет рабочего времени персонала.

Большинство клиентов, обращаясь в нашу компанию за помощью, рассказывали об одной и той же проблеме, с которой они столкнулись: используя карточную пропускную систему, сотрудники организации передавали этот носитель друг другу, что позволяло им отмечать свое присутствие, не находясь на рабочем месте. Данный неприятный факт усложнял многие важные внутренние процессы компании, которые напрямую зависят от достоверности получаемой информации. Так, например, расчет заработной платы становился неправильным, и руководители компании несли финансовые потери, платя персоналу за неотработанное время.

Избежать таких ситуаций можно, используя биометрическую систему учета рабочего времени, но, к сожалению, многие мебельные ритейлеры мало осведомлены о том, как удобно вести учет рабочего времени с помощью биометрии, и из-за недостатка информации теряют свои деньги.

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПРИ УЧЕТЕ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ В МЕБЕЛЬНОМ РИТЕЙЛЕ

Продавец — это «лицо» мебельного магазина, и важно, чтобы он был пунктуальным и приветливым, именно в этом случае лояльность клиента к вашей компании гарантирована. Не стоит забывать и о пунктуальности сотрудников «бэк-офиса» — работников склада, товароведов, экономистов, бухгалтеров, чья деятельность не видна покупателям предприятия торговли, но напрямую сказывается на объемах продаж.

Если недобросовестного или неаккуратного поставщика магазин может легко сменить, оборудование и рекламные материалы при необходимости — обновить, то инвестиции в персонал по определению являются «длинными» (если принимать во внимание расходы не только на зарплату, но и на поиск нужных сотрудников, их подготовку,

последующее повышение квалификации, материальное стимулирование и т. д.). Главная задача заключается в том, чтобы упомянутые инвестиции сразу же начинали приносить отдачу, и измерить ее достаточно легко, ведь главный итог деятельности любого сотрудника — его рабочее время.

Еще одна особенность управления персоналом в ритейле — ориентация на максимальную гибкость и мобильность соответствующих бизнес-процессов, что особенно актуально для торговых сетей, где просто по «закону больших чисел» высока вероятность невыхода сотрудника на работу (по болезни или каким-либо другим непредвиденным обстоятельствам). Следовательно, руководство сети всегда должно располагать актуальной информацией о наличии/отсутствии сотрудников, чтобы незамедлительно компенсировать неожиданный «дефицит» рабочей силы в данной торговой точке не в ущерб нормальному функционированию остальных

магазинов. Таким образом, учет рабочего времени можно признать основой эффективного управления персоналом предприятия торговли.

НА ЧТО ТРАТИТСЯ ВРЕМЯ?

Потери рабочего времени вызваны действием факторов двух групп: объективных и субъективных. К числу объективных факторов относятся, к примеру, допотопные способы организации учета рабочего времени в компании: так, по мнению аналитиков АРА [1], ведение бумажных журналов, в которых сотрудники вручную фиксируют время своего прихода и ухода, ежегодно приводит к потере четырех процентов от совокупного фонда оплаты труда. И речь идет не о нечестности сотрудников, «приукрашивающих» соответствующие показатели (в свою пользу, разумеется), а о том, что обработка подобных «гроссбухов» отнимает массу времени и сил и HR-менеджеров, и бухгалтеров и к тому же неизбежно сопровождается ошибками.

Что же касается субъективных факторов, то здесь преград фантазии персонала не существует. Скажем, самовольное ежедневное «удлинение» обеденного перерыва на 15 минут эквивалентно предоставлению каждому сотруднику одного оплачиваемого отпускного дня ежемесячно. Более «интеллектуальный» способ заключается в том, что сотрудники обмениваются карточками (или PIN-кодами), с помощью которых они фиксирует приход/уход, и затем кто-то один отмечает соответствующее время за себя и своих коллег. С подобной практикой сталкиваются три из четырех американских компаний, и обходится она им в 2,2% от фонда оплаты труда ежегодно.

Но, может быть, наши соотечественники более ответственно относятся к своему рабочему времени? Увы, это не так: согласно данным онлайн-опроса на портале Clerk.ru, 41% россиян опаздывают

на работу регулярно, 32% допускают опоздания редко, и лишь 24 процента всегда пунктуальны [2]. Если же принять во внимание, что немалая часть респондентов явно польстила себе, статистика получается еще более удручающей.

БИОМЕТРИЧЕСКИЕ СИСТЕМЫ ПРОТИВ «КАРТОЧНОГО» УЧЕТА

Для автоматизации учета рабочего времени современные технологии предоставляют широкий простор. Можно вооружить персонал карточками со штрих-кодами, магнитными картами или контактными смарт-картами, которые сотрудники и будут предъявлять соответствующим ридерам, отмечая свой приход на работу и уход с нее. Однако все более популярными становятся биометрические системы учета рабочего времени. Общий алгоритм действий схож с принципом функционирования карточных решений, только считывателю (в данном случае — сканеру) нужно «предъявлять» отпечаток пальца. В продвинутых системах допускается использование карт, и биометрических идентификаторов.

ПАРАМЕТРЫ ВЫБОРА БИОМЕТРИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ УЧЕТА РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ

При выборе системы, ее внедрении и дальнейшем использовании важно учитывать следующие аспекты:

- необходимость соблюдения норм закона «О персональных данных»;
- важность таких характеристик, как масштабируемость и гибкость. Система учета рабочего времени должна обладать способностью к расширению (например, при увеличении численности сотрудников и/или появлении в компании новых территориально удаленных офисов) и возможностью управления из единого центра (дабы не обрекать бухгалтерию

на сбор сведений по каждому из таких офисов по отдельности);

- способность выбранной системы к интеграции с другими ИТ-решениями — скажем, платформой 1С (что в идеале должно подтверждаться официальным сертификатом);
- поддержка считывателями/терминалами различных сетевых интерфейсов;
- возможность ведения большого числа отчетов и формирования разнообразных графиков работы (сменных, фиксированных, свободных, календарных и т. д.);
- предоставление поставщиком возможности бесплатно протестировать систему перед ее закупкой.

Все вышеперечисленные аспекты присутствуют в биометрической системе BioTime которая, благодаря своему функционалу пользуется спросом как в крупных торговых сетях, так и в небольших магазинах.

Успешным опытом внедрения поделился представитель мебельного ритейла — компания IDC Discount. Автоматизация учета рабочего времени обеспечила мебельному магазину следующие преимущества:

- возможность руководителям без особых усилий отслеживать рабочий процесс, контролировать дисциплину каждого сотрудника;
- минимизировать неизбежные погрешности при ручном учете;
- выплачивать заработную плату за реально отработанное время;
- экономить время на обработку данных по приходу/уходу, опозданию сотрудников на работу;
- отслеживать посещение персоналом своего рабочего места удаленно, из центрального офиса, вне зависимости от количества торговых точек.

Об особенностях выбора, использования и результатах внедрения биометрического УРВ (учет рабочего времени) нам рассказала представитель мебельной компании IDC Алина Васильян:

– Почему вы решили автоматизировать учет рабочего времени?

– До настоящего момента в нашей компании учет рабочего времени сотрудников велся постольку-поскольку. Это было связано с отсутствием единой системы учета, позволяющей автоматически отмечать присутствие работника в салоне. Получать достоверную информацию о переработках, опозданию или же вовсе отсутствии каждого сотрудника на своем рабочем месте было невозможно. На ежемесячное формирование отчетов уходило очень много времени и сил, данные обрабатывались вручную, при этом использовалась неполная информация по посещению сотрудников. Автоматизация системы учета рабочего времени с помощью биометрической системы BioTime сделала данный процесс гораздо удобнее.

– И вы выбрали именно биометрическое решение. Расскажите, по какой причине?

– Дело в том, что любой материальный носитель можно передать в другие руки. И дружба между сотрудниками играет здесь немаловажную роль, мы не раз сталкивались с подобной неприятной ситуацией, которая не только нарушает общую дисциплину, но и увеличивает риск потери клиентов из-за отсутствия работника в салоне. Биометрические параметры человека уникальны – будь то сетчатка глаза или же, например, геометрия руки. Для нашей компании наиболее оптимальным вариантом идентификации личности работника стал такой параметр, как отпечаток пальца. Во-первых, потому, что это достаточно недорогой относительно других биометрических решений вид идентификации. Во-вторых, данный способ позволяет исключить возможность сотрудника отметить себя и за коллегу. Отпечатки пальцев сугубо индивидуальны, они различаются даже у

ПРОДАВЕЦ – ЭТО «ЛИЦО» МЕБЕЛЬНОГО МАГАЗИНА, И ВАЖНО, ЧТОБЫ ОН БЫЛ ПУНКТУАЛЬНЫМ И ПРИВЕТЛИВЫМ, ИМЕННО В ЭТОМ СЛУЧАЕ ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТА К ВАШЕЙ КОМПАНИИ ГАРАНТИРОВАНА.

близнецов, что позволяет гарантированно получать достоверную информацию о присутствии работника в магазине.

– Какие предложения вы рассматривали? Почему выбрали систему BioTime?

– Наш выбор сразу пал на BioLink Solutions. Статус компании № 1 в России говорит сам за себя. Кроме того, я наслышана о продуктах BioLink от различных организаций, которые автоматизировали учет рабочего времени с помощью системы BioTime, благодаря чему сэкономили кучу времени. Биометрическая система учета рабочего времени BioTime многофункциональна, это, пожалуй, ее основной плюс. Оперативное построение графиков работ, календарное планирование, формирование отчетов, просмотр нужной информации (время прихода/ухода, опоздания, переработки), – все это скомпьютеризовано в одной системе. Еще один немаловажный плюс, по крайней мере для меня, – это простота использования.

– Какие плюсы получила ваша компания после внедрения системы BioTime?

– Улучшение дисциплины не заставило себя ждать, число опозданий сократилось в разы, что позволило открывать магазины в положенный час. Отрасль торговли – достаточно тонкое дело, здесь каждая минута может сыграть немаловажную роль. Задержав открытие магазина на пять минут, можно потерять клиента, который не только останется не-

довольным, что потратил свое время впустую, придя к открытию салона, но и оставит свои негативные впечатления в кругу друзей и знакомых, а дальше эта информация распространится по методу «сарафанного радио». Благодаря биометрической системе учета рабочего времени BioTime, мы можем контролировать процесс прихода/ухода сотрудников, наказывать опаздывающих и тем самым предотвращать подобные ситуации. Как говорится, время – деньги.

Для нашей компании немаловажным плюсом является удобное и простое построение отчетов. Теперь не нужно разбираться, кто и когда пропустил рабочий день или же опоздал, к примеру, на час. Вся эта информация хранится в системе, она обрабатывается автоматически и выдает нужный отчет, включая причину пропуска или опоздания. Руководящий персонал должен видеть конечный результат и получать уже готовый месячный или недельный отчет по работе сотрудников. Таким образом, оперируя имеющимися данными, руководство может корректировать работу персонала и вносить нужные поправки для улучшения дисциплины и работы магазинов в целом.

При использовании:

1. AmericanPayrollAssociation [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.americanpayroll.org/>. – Загл. с экрана.
2. Большинство трудящихся россияне опаздывают на работу [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.klerk.ru/job/news/252232/>. – Загл. с экрана.