Офис В Кармане

Трансформация employee experience

arcsinus



Павел Голуб

Директор по развитию, сооснователь

Разработка и интеграция для лидеров отраслей

20+

млн. человек

используют наши решения

100+

специалистов

с глубокой экспертизой

10+

лет

опыта в разработке цифровых продуктов

100+

млн. долларов выручки

ежемесячно обеспечивается нашими МРМ

• Аналитика и продуктовый дизайн

Аналитика и исследования. Яркие дизайн-концепции. Понятные интерфейсы. Рост конверсии и удержания пользователей.

• Мобильная и веб-разработка

Современные и надежные решения. Актуальный стек. Проверенные паттерны проектирования. Тестирование и контроль качества.

• Автоматизация и бизнес-решения

Решения для цифровых экосистем и корпоративные приложения. Сокращение рисков и time to market.

Комплектация и усиление команд

Выделенные команды. Специалисты для усиления инхаус-команд. Лучшие практики проектной работы.

Подход



Ориентируемся
на стратегические цели
и бизнес-метрики заказчика

Автоматизируем процессы и повышаем эффективность сотрудников

Трансформируем клиентский опыт и цифровизируем крупный бизнес

Клиенты

\$ фск	≵спортмастер	Gett.	ДОДО ПИЦЦА	O°STIN	BOSCO &
делимобиль	kaspersky	НОРНИКЕЛЬ	Panasonic.	Herbalife	КАЛЯЕВ
ж вконтакте	COFFEE LIKE	РОЛЬФ	Ситимобил	Ростелеком	SAMSUNG

Какова роль офиса сейчас?

Мы, например, remote-first

Что для нас офис? Это в первую очередь софт, позволяющий выполнять наши рабочие задачи.



А если это полевая работа или разъездного характера?

- У них нет собственных выделенных рабочих мест, но их тоже надо вовлекать на орбиту.
- Им надо рассылать расчетные листки, показывать дни от отпуска.
- А еще что? Быстро вводить новичков, обеспечивать единые стандарты работы, обеспечивать полноту результата, прослеживаемость и материальную ответственность.
- Кто это? Только ли экспедиторы, курьеры, кладовщики, комплектовщики заказов, страховые агенты и топ-менеджеры?
- Конечно нет! Еще это продавцы, консультанты, сервисмены, белые воротнички и другие.

300

млн. рабочих мест под угрозой из-за искусственного интеллекта

по прогнозу Goldman Sachs



Качественный клиентский опыт улучшает результаты работы?

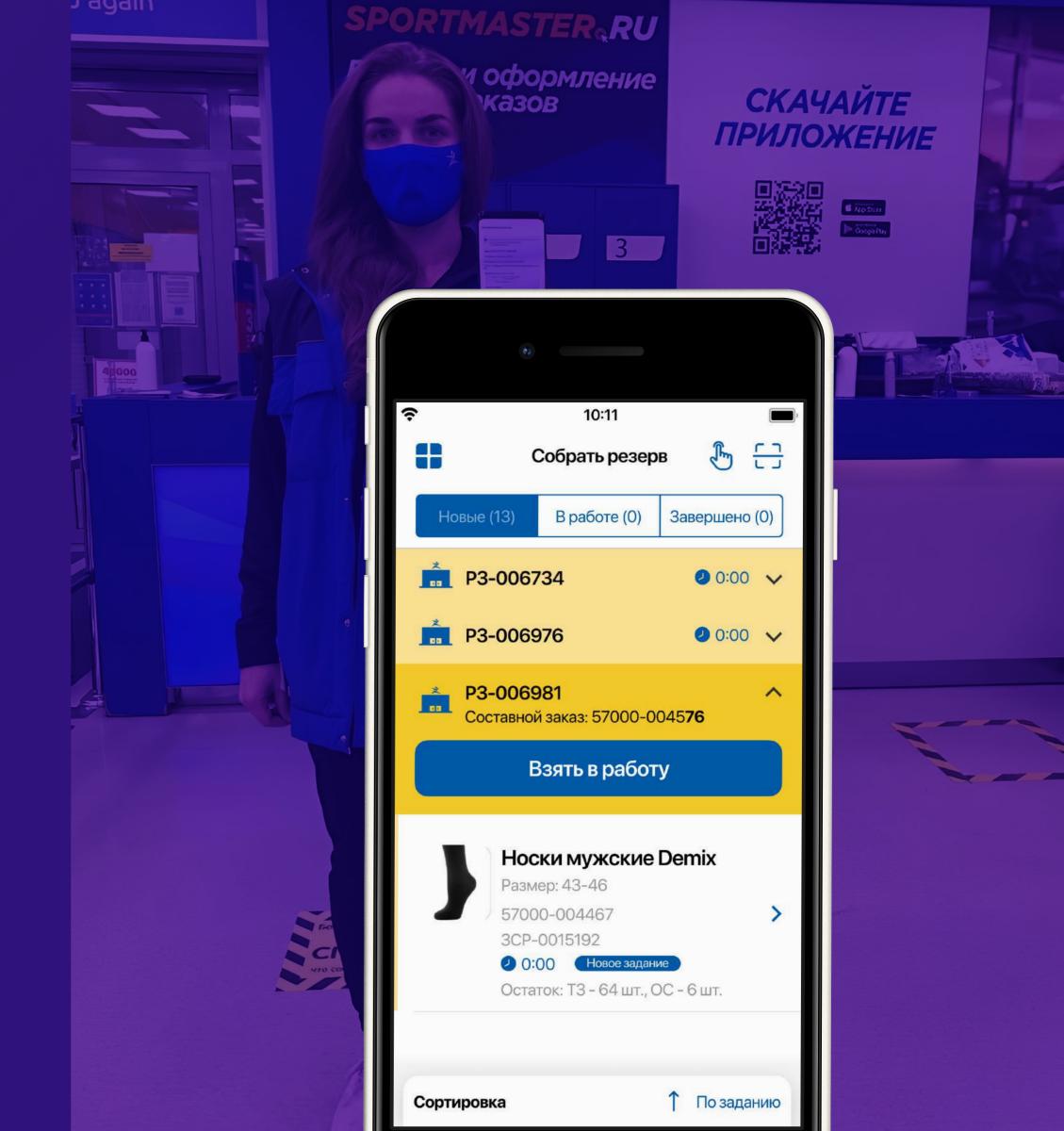
Относитесь к вашим сотрудникам так, как хотите, чтобы они относились к вашим лучшим клиентам

Стивен Р. Кови





Мобильное рабочее место (МРМ) комплектовщика интернет-заказов



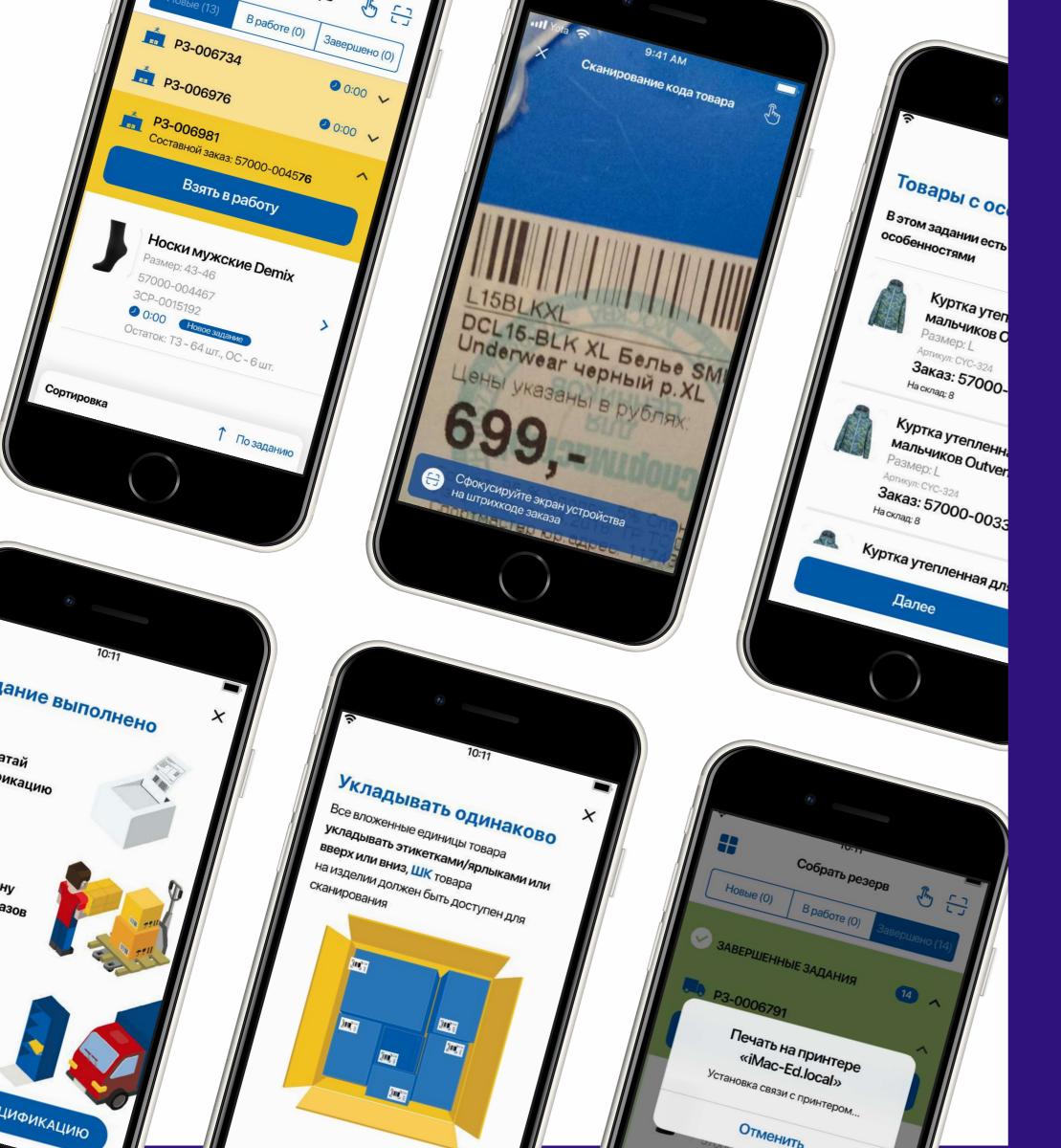
Как мобильное рабочее место помогает комплектовщику

01 Сборка товаров на доставку

Сотрудник сканирует штрихкод каждого товара. Если штрихкод не считывается, то в приложении можно ввести артикул вручную. Приложение не позволит завершить задание с неполным комплектованием без указания причин отклонения товара. Также из приложения можно отправить на печать документ для маркировки места размещения.

02 Отгрузка товаров, собранных на доставку

Сотрудник упаковывает заказы и передаёт их кладовщику для транспортировки в точку сборки заказа. Приложение предлагает сотруднику простую инструкцию по упаковке с визуальными подсказками. Сотрудник передает кладовщику упакованный заказ и завершает задание.



O3 Приёмка товаров, собранных на доставку

Сотрудник собирает товары в месте хранения.
Приложение позволяет отправить на печать документ для маркировки места размещения.

О4 Разбор невостребованного резерва или заказа

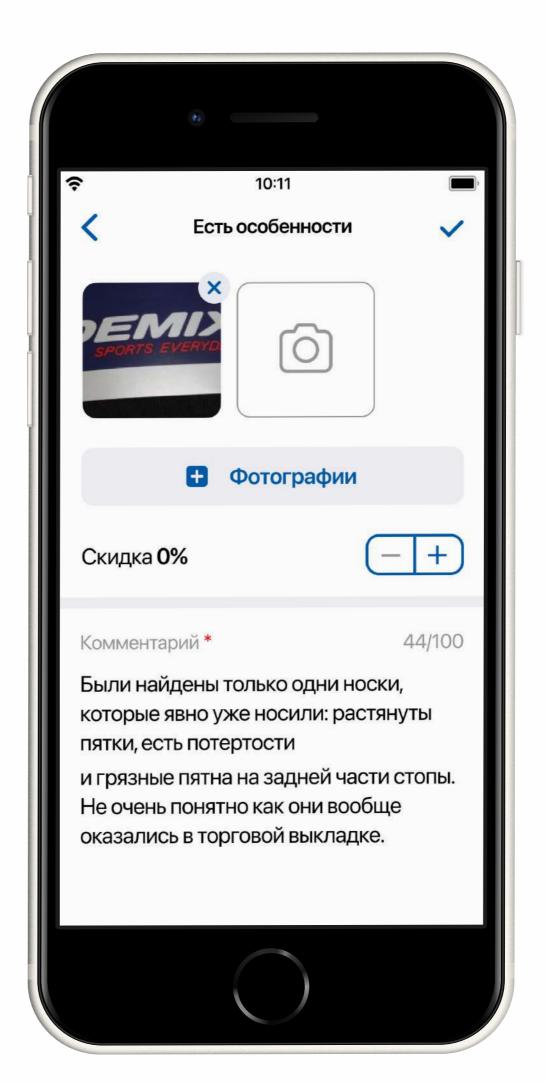
Сотрудник разбирает товары, которые остались невостребованными: сканирует штрихкоды или вводит артикулы товаров вручную, раскладывает в отведённых для товаров местах торгового зала.

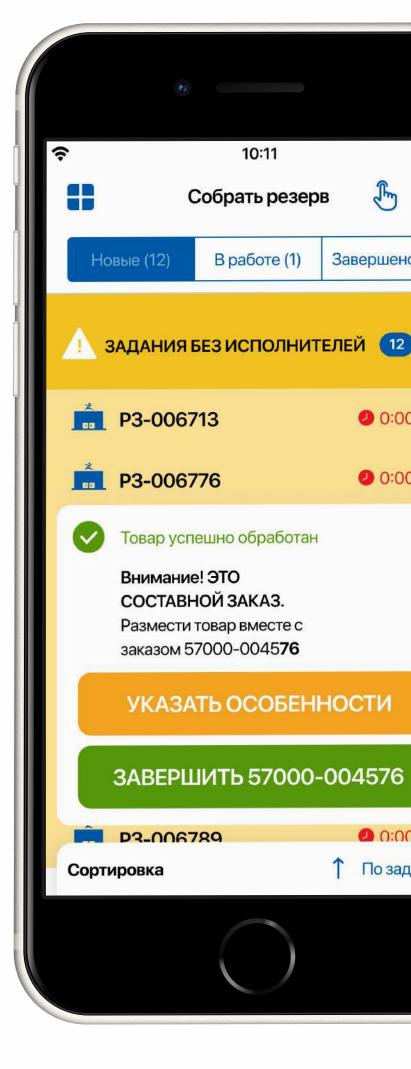


Если при сборке заказа обнаружился товар в повреждённой упаковке или с другими особенностями, способными ухудшить опыт клиента, сотрудник может заранее указать допустимую скидку.

Если обнаружилось, что товар испорчен или повреждён

– с помощью приложения сотрудник запускает процесс
списания его в брак.







Сканирование

Функция сканирования в приложении работает благодаря встроенной камере устройства или инфракрасному сканеру чехла Linea Pro. iPod в чехле можно закрепить на запястье с помощью ремешка — это делает процесс сборки и сканирования быстрее и комфортнее. Приложение работает со штрихкодами форматов Code 128 и EAN-13.



Приложение позволяет



Делегировать обязанности

сборщика любому свободному сотруднику.



Фиксировать время

на выполнение задания.



Минимизировать ошибки

и злоупотребления при сборке заказа.



Зафиксировать брак

и запустить процесс списания товара.

Результаты

Запуск мобильного рабочего места позволил сократить время сборки интернет-заказов, снизить количество ошибок комплектовщика и увеличить процент выкупа.

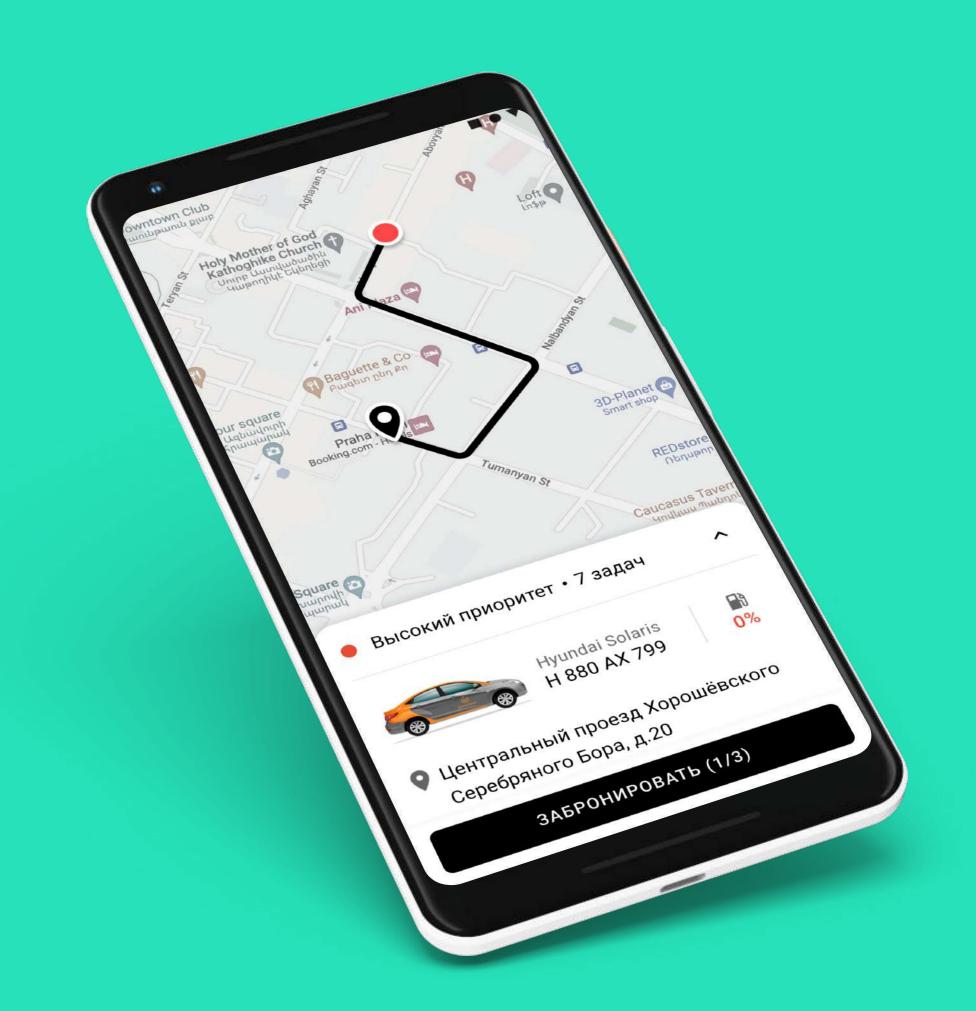
pa3a снизили время на сборку интернет- заказов

Можно ли внедрить единые стандарты работы?

α × делимобиль

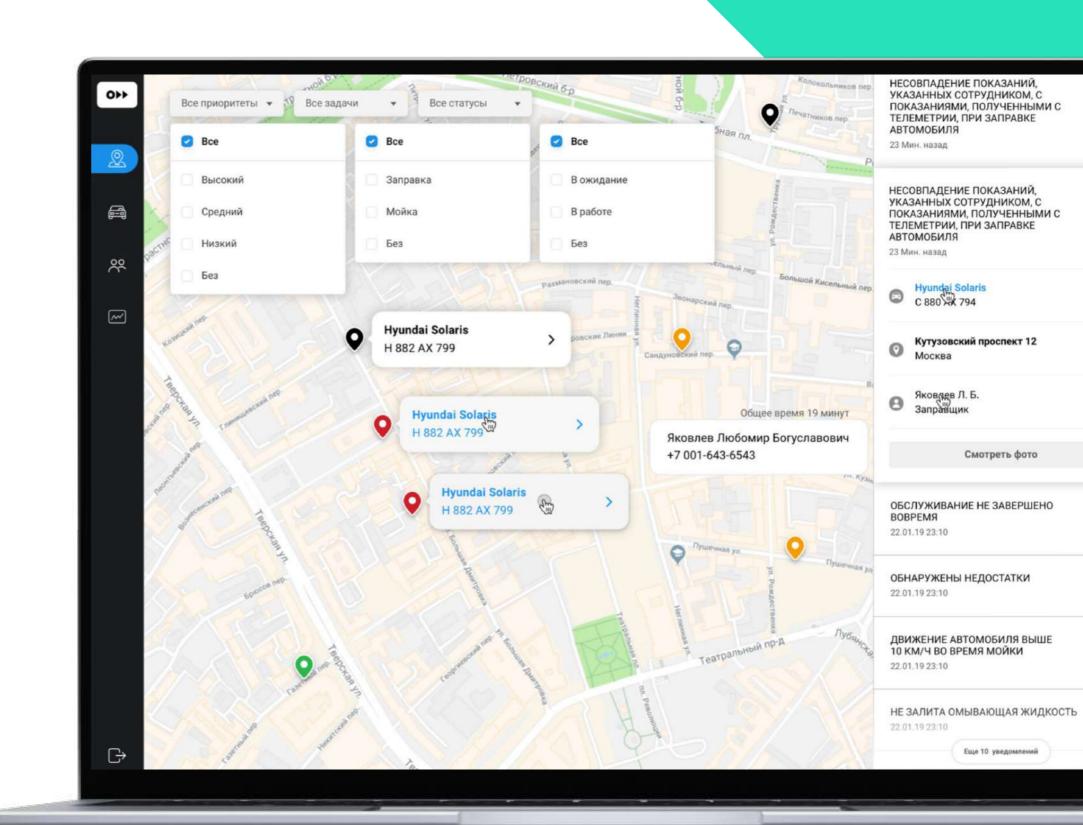
Guido. Цифровые рабочие места

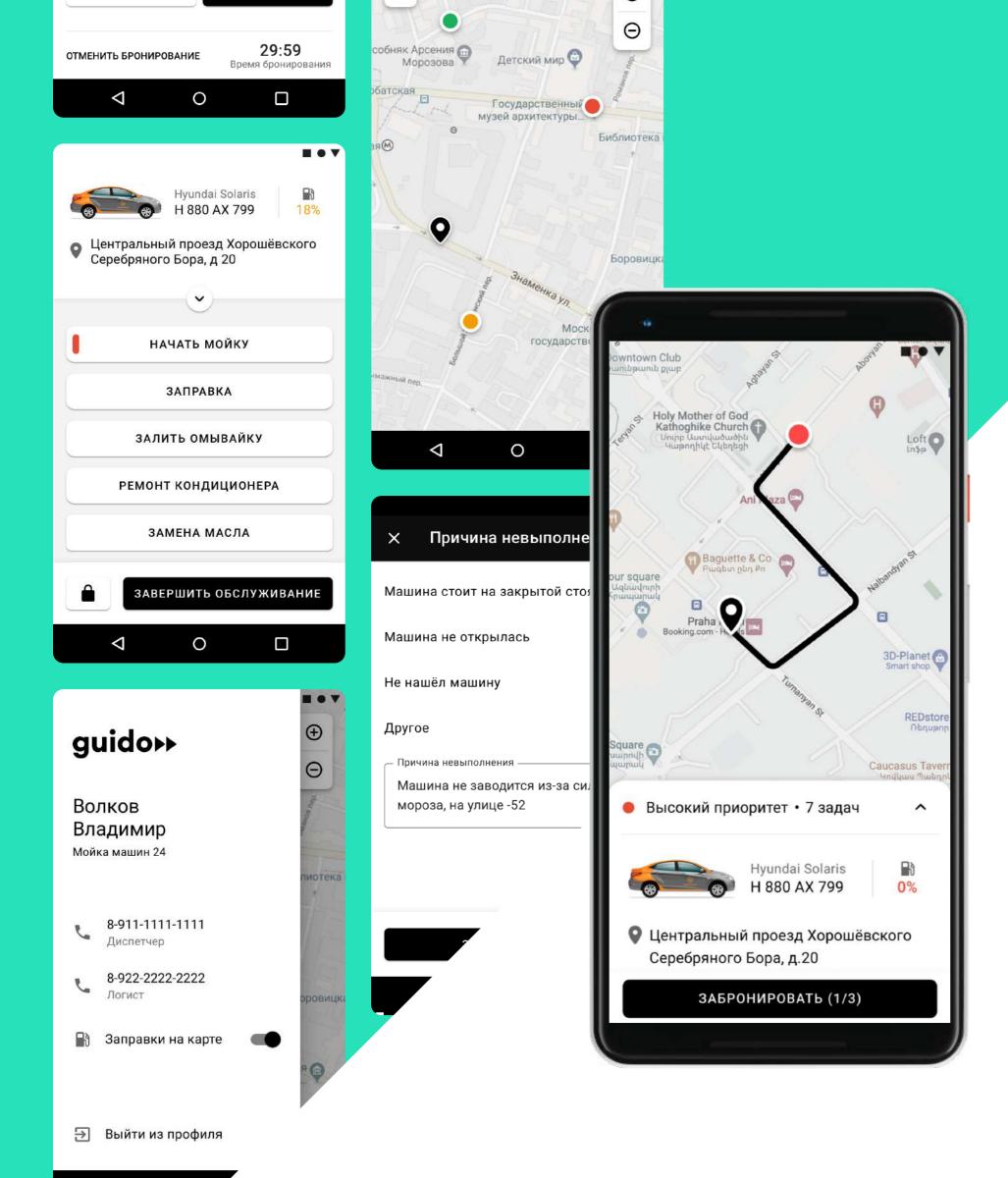
До 2018 года пионеры российского каршеринга работали с традиционными инструментами — бумажными накладными, телефонными звонками и сообщениями в мессенджерах. За 6 месяцев мы автоматизировали сервисное обслуживание более 15,000 автомобилей.



α × делимобиль

Логист распределяет задания через веб-приложение и управляет их приоритетами. В каждом задании есть чек-листы. Специалист по обслуживанию автомобилей получает задания в мобильном приложении в соответствии с ролью мойщика, заправщика или механика.





Вначале специалист выполняет операции по приёмке: осматривает авто и отмечает неисправности. Каждый шаг фиксирует в виде фото в приложении. Затем подписывает акт приёма и приступает к выполнению задания по обслуживанию.

Завершая обслуживание, в своём приложении специалист подписывает акт сдачи автомобиля.

а × делимобиль

Без шанса на ошибку

Подписывая акты приёма и сдачи, специалист принимает на себя материальную ответственность за изменения в состоянии автомобиля, которые произошли в период сервисного обслуживания.



Можно ли вовлечь на орбиту компании всех сотрудников?



HR Mobile. Корпоративное приложение

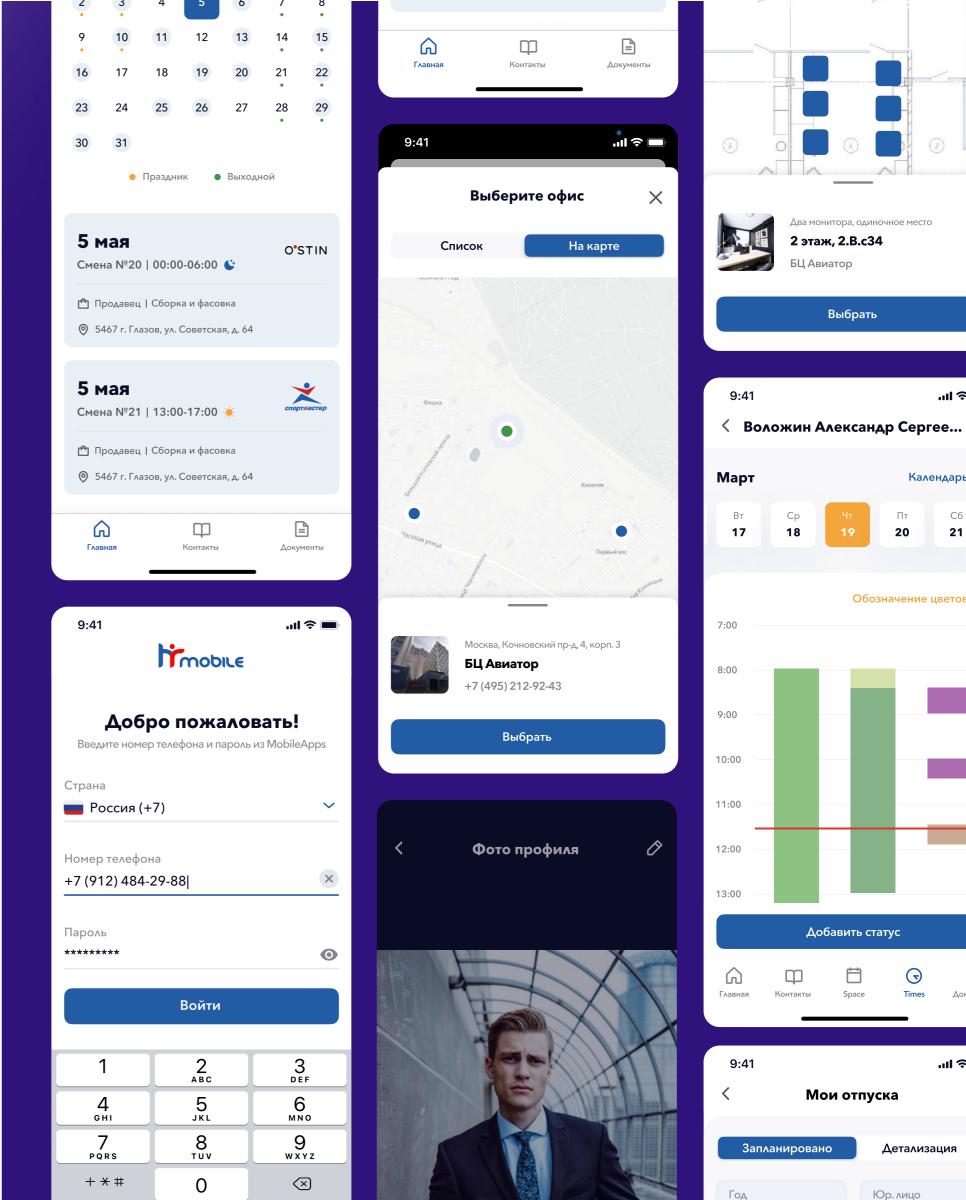
Для учёта рабочих часов, планирования встреч, обмена документами, общения и других повседневных задач сотрудники компании «Спортмастер» используют несколько внутренних сервисов. Мы объединили эти сервисы в одном мобильном приложении с удобным интерфейсом.





Теперь все возможности внутренних сервисов доступны в «одном окне»

- Учёт рабочего времени
- Бронирование переговорок и парковки
- Контакты сотрудников
- Обмен документами
- Новости компании



2 этаж, 2.В.с34

Выбрать

Добавить статус

Мои отпуска

Календарь 🛗

Обозначение цветов 🥐



- Внутренние сервисы доступны «полевым» сотрудникам
- Рутинные операции занимают меньше времени
- Работник остаётся сфокусированным на задачах
- Сотрудники высоко оценивают новый инструмент

>8500

сотрудников «Спортмастера» пользуются приложением

Tagline awards



2 место. Лучшая мобильная утилита

2022

3 место. Из офлайна в онлайн

Можно ли дать продавцам инструмент повышения продаж и лояльности?



Платформа для клиентов и консультантов

Более 40 лет Herbalife Nutrition придерживались традиционной офлайн-модели продаж. Мы разработали платформу Herbalife Assistant, которая объединяет клиентов и консультантов в 14 странах.



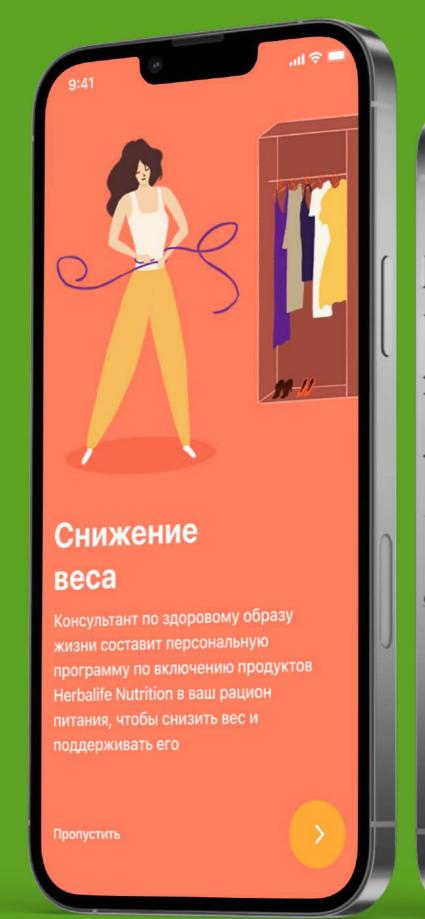




a × Herbalife

Мы разработали систему управления взаимоотношениями, в которую заложили бизнес-процессы и модели продаж компании. Herbalife Assistant — настоящий суперапп.

- Онбординг
- Каталог
- Лента новостей
- Мониторинг целей
- Велнес-тест
- Профили клиента и консультанта
- Чаты клиента и консультанта

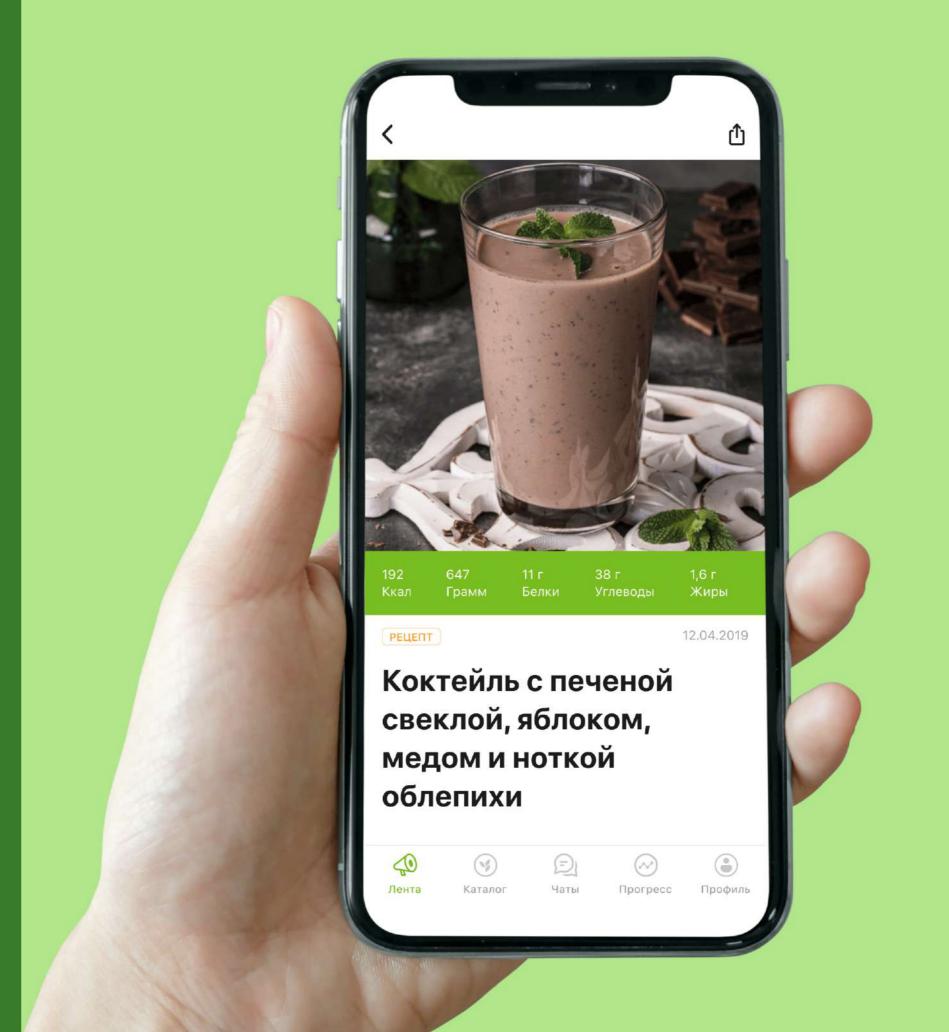


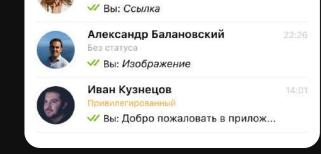




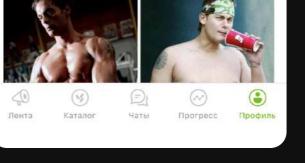
Забота о пользователе

Средний возраст пользователей приложения — 45 лет.
Пользователи часто увеличивают шрифт из-за проблем со зрением, поэтому мы сделали текст контрастнее и крупнее, а также исключили потенциальное наложение кнопок и текстовых блоков друг на друга. Консультанты могут приглашать в приложение своих клиентов для упрощения взаимодействия с ними.

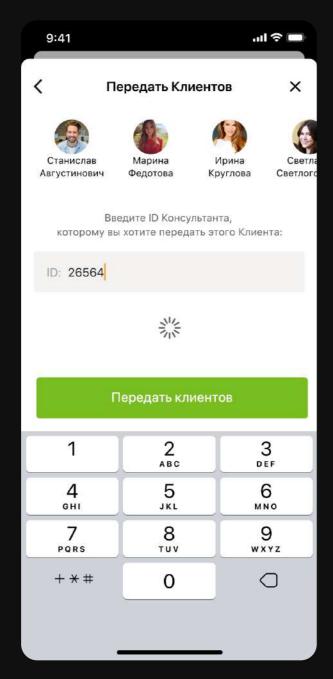


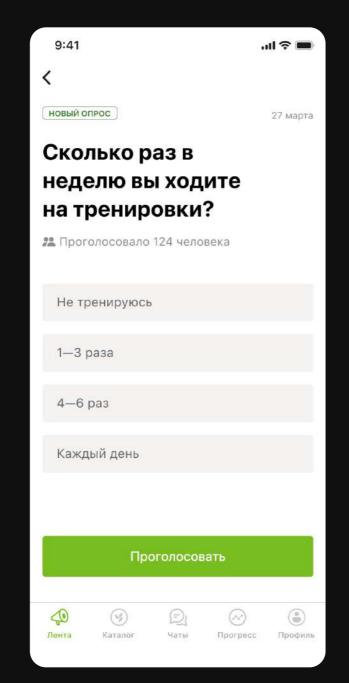










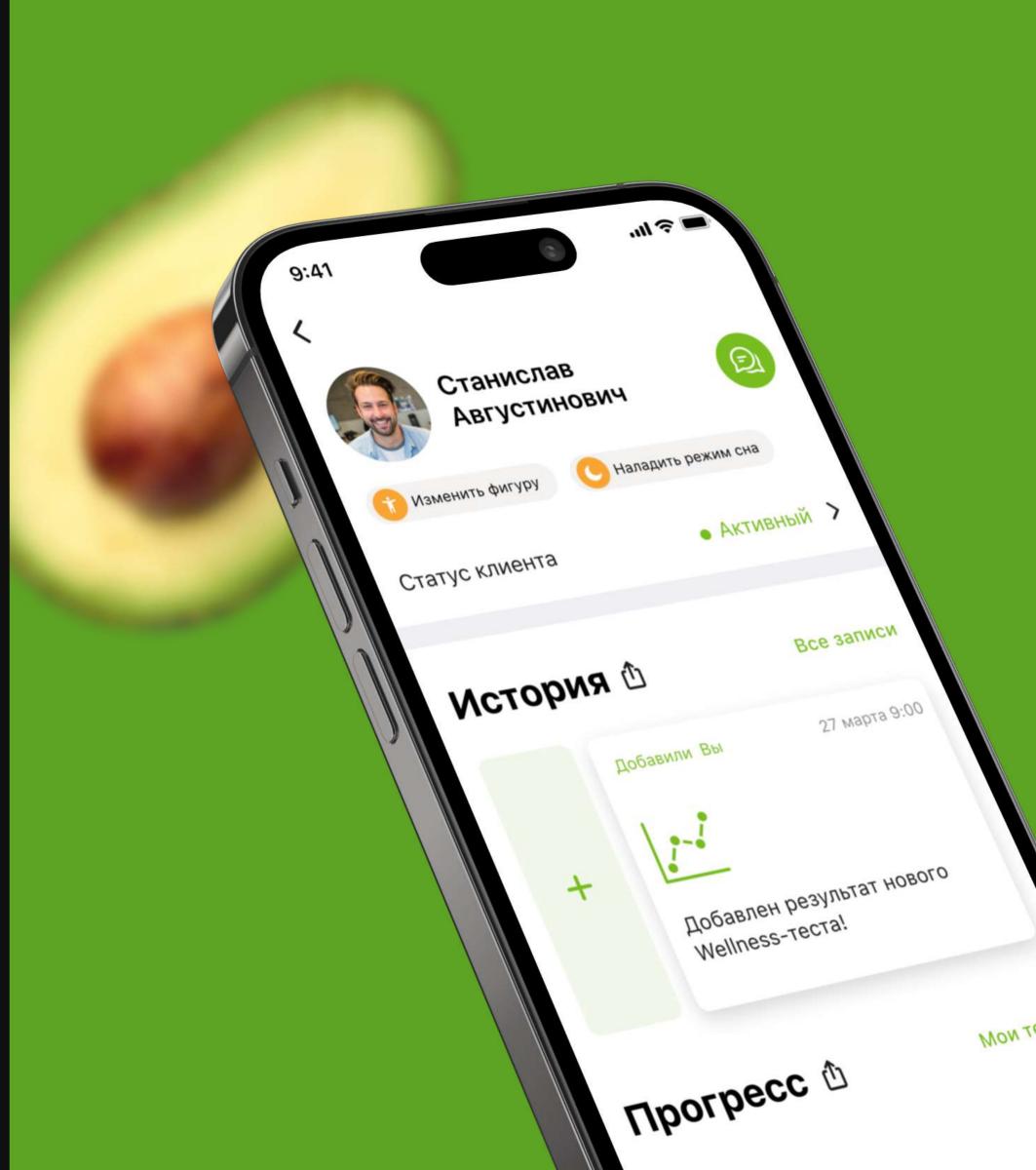


Tagline awards 2021



2 место. «Лучшее международное мобильное приложение»

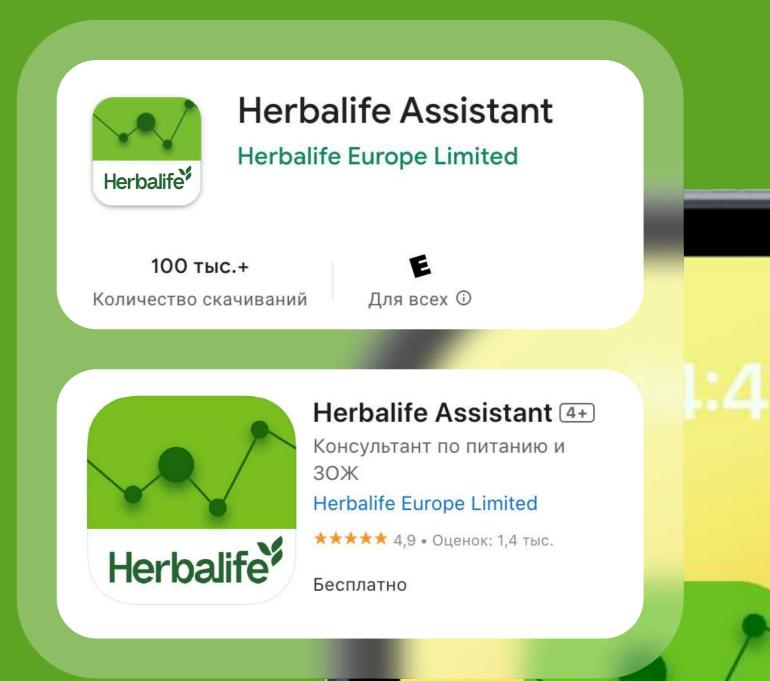
2 место. «Лучшее FMCG-приложение»



a × Herbalife

Компания arcsinus помогла Herbalife
Nutrition совершить цифровую
трансформацию и остаётся единственным
подрядчиком с доступом к внутренним
информационным системам в Восточной
Европе

- 15,000 установок приложения в день релиза
- Приложение используют 20 % консультантов в регионе
- Построен принципиально новый клиентский опыт



Можно ли планомерно развивать employee experience?

Пример развития экосистемного решения



Мобильная касса

Убийца очередей, оформление и оплата заказа, увеличение процента выкупа, сокращение времени



Мобильное приложение продавца

Персонализация рекомендаций и консультаций, улучшение обслуживания, повышение качества клиентского опыта клиента и сотрудника



Универсальное мобильное рабочее место продавца

Интеграция с CRM, корпоративный портал, обучение, видеоконсультации и др.

1 шаг

2 шаг

3 шаг

	Результат	Метрики
Мобильная касса	Ускорение обслуживания клиентов	CSAT/NPS/CSI
		Выручка за FTEПрибыль на сотрудника
Мобильное рабочее	• Ускорение обслуживания клиентов	CSAT/NPS/CSI
место продавца	• Персонализированная консультация	• Выручка за FTE
	• Ускорение технических операций	• Прибыль на сотрудника
		• eNPS
Интерактивное рабочее	• Ускорение обслуживания клиентов	• CSAT/NPS/CSI
место продавца	• Персонализированная консультация	• Выручка за FTE
	• Ускорение технических операций	• Прибыль на сотрудника
	• Автоматизация рутинных задач	• eNPS
		• Расходы на обучение
		 Вовлечённость сотрудников
		 Лояльность персонала

01	Учёт особенностей компании
	или подразделения

02 Зависимость или независимость от сторонних вендоров

Коробка или кастомная разработка?

03 Импортозамещение

04 Безопасность

05 Контроль над развитием

01	Заточенное под задачи раб	бочее окружение
----	---------------------------	-----------------

02 Улучшенный опыт сотрудников (ЕХ)

03 Единые стандарты работы

04 Быстрый ввод новичков

05 Все сотрудники на орбите компании

06 BYOD

Мобильные b2e-решения

arcsinus



Павел Голуб

Директор по развитию, сооснователь golub@arcsinus.ru



Пишите

welcome@arcsinus.com

Москва, ул. Народного Ополчения, 34, стр. 1, БЦ «Октябрьское поле». +7 (495) 279-90-47

Спасибо: