

DNS УЛЕЙ Битрикс24<sup>Ⓜ</sup>

# Обучение и адаптация в розничной сети **DNS**

Путь к успешному масштабированию  
на 26 000 сотрудников

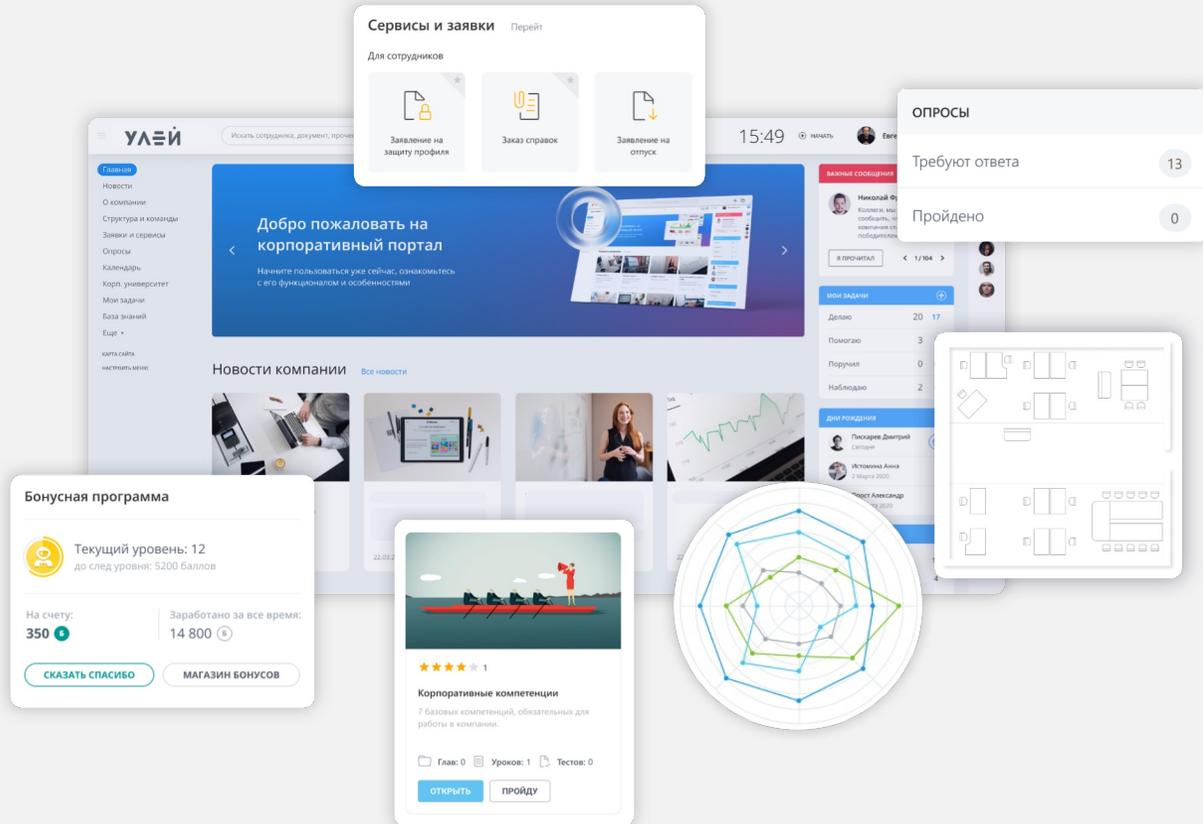


**Мария Зыкова,**  
руководитель направления развития  
и управления HR-сервисами и  
корпоративной информационной  
средой DNS



**Линура Валитова**  
Руководитель по коммуникациям  
digital-интегратора Улей

# Битрикс24 Enterprise HRM



- 1. Корпоративный университет**
- Оценка 360
- 3. Главная страница**
- Геймификация
- Управление целями
- 6. HelpDesk**
- Опросы
- База знаний
- 9. Брендирование**
- Карта офиса + Бронирование РМ
- Интерактивные подсказки
- Запуск БП из МП
- 13. Управление уведомлениями**
- 14. Статистика использования портала**

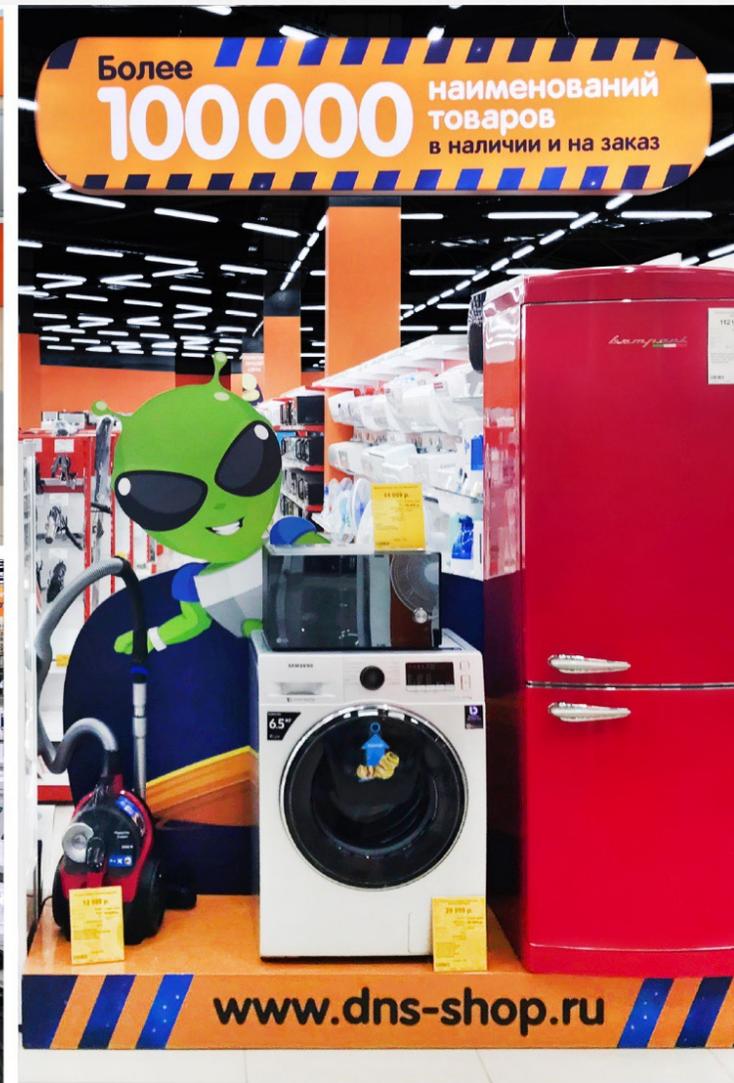


## **DNS** ЦИФРОВАЯ И БЫТОВАЯ ТЕХНИКА

Сеть супермаркетов DNS – это IT-ритейлер, игрок российского рынка потребительской электроники и бытовой техники.

**Федеральный офис DNS находится во Владивостоке и является центром компетенций по всем направлениям работы компании.**

За 25 лет DNS вырос от одного магазина во Владивостоке до бизнеса федерального масштаба, построив разветвлённую сеть розничных магазинов, свои сервисные и логистические центры, а также наладив надежные связи с поставщиками и производителями с мировыми именами.



**25 лет**

Опыта работы

**1600**

Населенных  
пунктов

**2680**

Магазинов

# Проблематика внедрения корпоративного портала

Запрос по результатам CUSTDEV, 2019 год



11 Дивизионов, у каждого **своя культура**, темы для разговоров, своя вертикаль коммуникаций.

Часто розничный персонал даже не знает, куда можно выразить свои пожелания или идеи.



Долгие коммуникации при решении «бытовых» вопросов.

**Мало автоматизации** и много лишних звеньев.



Отсутствие социальной активности сотрудников – **нет коммуникаций**, постов, обмена опытом, обсуждений.



**Множество рабочих** и информационных **сред**, между которыми надо переключаться.

**Нет достоверности информации** и единого источника инфы о задачах сотрудников.



Обучение **не решает задач адаптации и удержания персонала**.

Носит разрозненный или форматный характер, «так исторически сложилось»



Нет доступности ресурсов без VPN.

**Отсутствует мобильное приложение.**

# Структура сервиса

Паспортные данные 2020 года



## MVP 2020: техническая сторона

Собственный сервер, выделенный под эксперимент;

2 виртуальные машины;

Расчетная нагрузка до 6000 пользователей.



## MVP 2020: метрики успеха

Рост активации лицензий;

Стабильность пользовательской активности: пользователи ежедневно заходят на портал, пользуются ЖЛ;

Отслеживание активности пользователей через инструменты Аналитики Битрикс24;

Наличие обратной связи по модулям, предложений по улучшению, подсвечивание проблем.

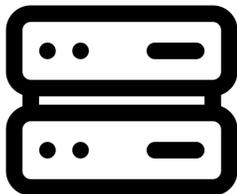
# Вовлечение: уроки

Итоги 2020 года

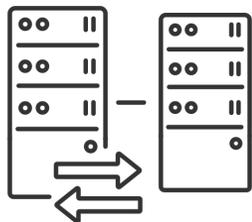
1. Вовлечение без административного давления и рекламы: на портале должен быть ценный и уникальный контент, который невозможно найти в других источниках;
2. Открытые коммуникации возможны только без разделения по должностям;
3. Корпоративный университет – это про разные потребности: быстрая проверка знаний, ознакомление с процессами или товарами, обучение ВКР, программы обучения;
4. Заходя почитать Живую ленту, сотрудники находят для себя что-то интересное, вступают в диалоги – их больше не разделяют разные кабинеты и удаленность территории;
5. Современная система – это больше, чем просто лента новостей.

# Структура сервиса

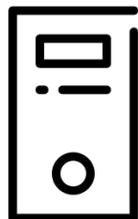
Паспортные данные 2024 года



Server Backup



Ecosystem-node



Load Balancer



**Функциональные затраты на портал:**

Аренда серверов в дата-центре – 2,4 млн/год.

Лицензии – 4 млн/на 2024 год.

Техническая поддержка – 2,5 млн/год.

ФОТ собственных сотрудников – 2,9 млн/год.

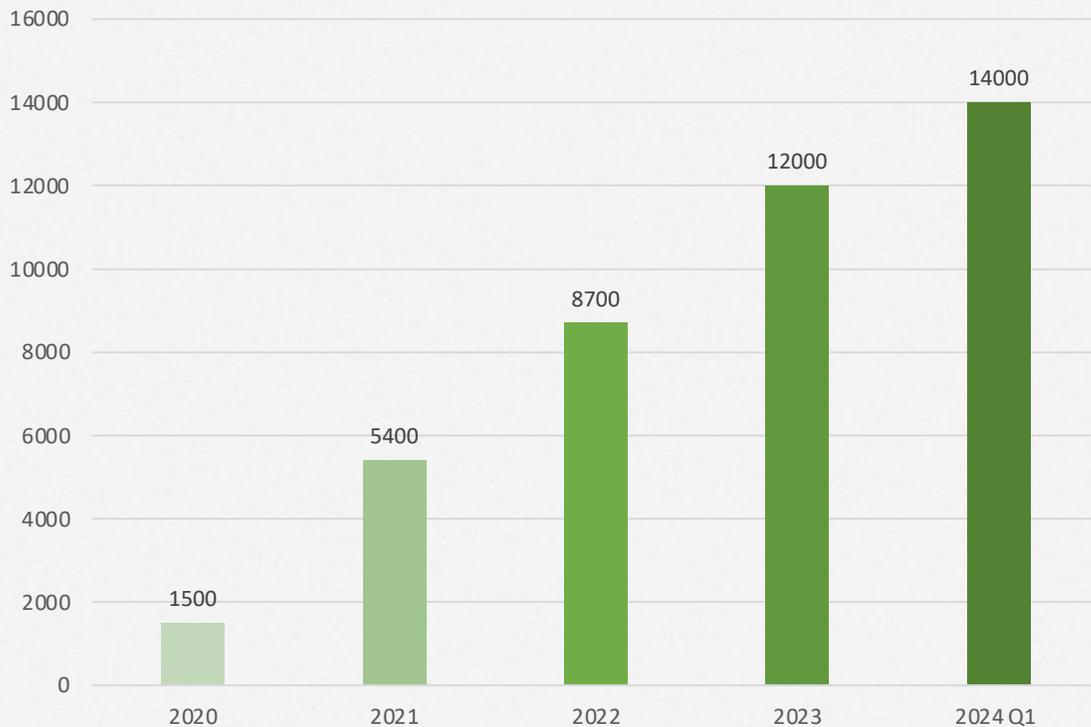
**Развитие портала:**

2023 г.~2 млн

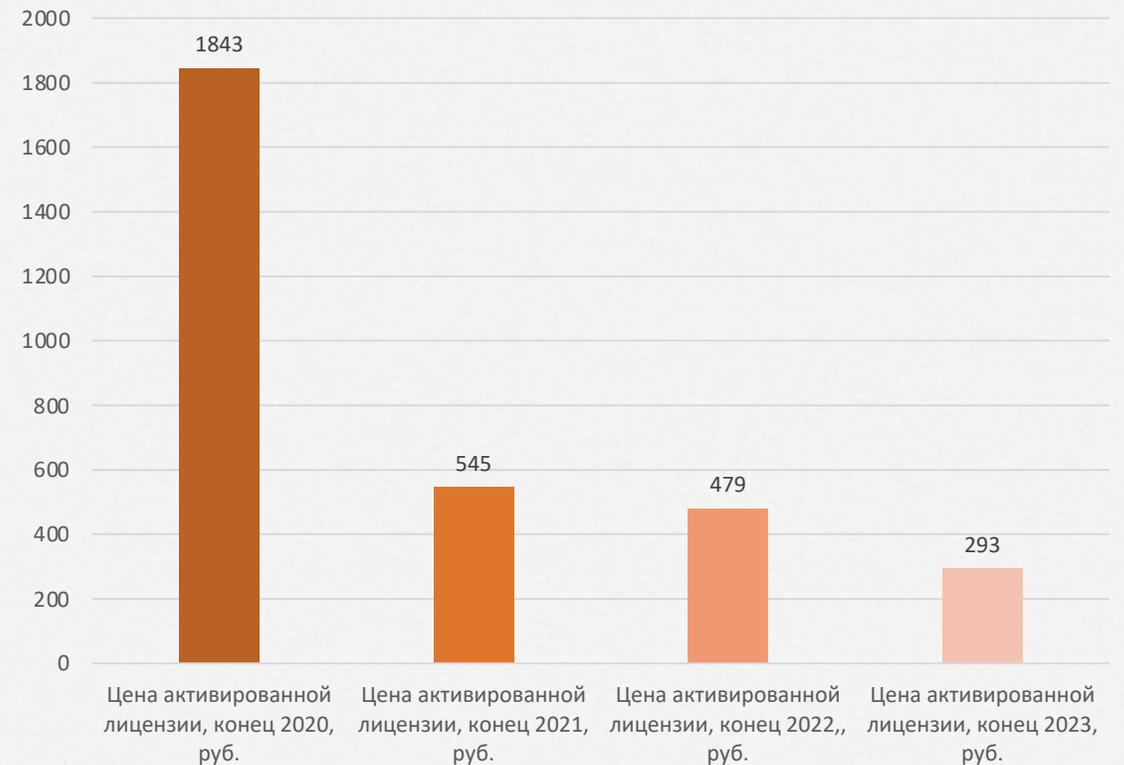
2024 г.~план 2,5 млн.

# Динамика пользователей и влияние на стоимость активации

## Численность уникальных посетителей



## Динамика активации лицензии, руб.



# Сервисы в корпоративном портале DNS

Битрикс24 Enterprise HRM: что мы уже используем

## Вовлечение

- Главная страница
- Брендирование Битрикс24

## Работа с обратной связью

- Helpdesk

## Дополнительные решения

- Быстрый доступ к собственным сервисам DNS: База знаний Docs, TVDNS, дашборд BI

**DNS**  
Экосистема

## Адаптация

- Наглядная страница орг.структуры
- Страница О компании
- Приветствие сотрудника

## Развитие

- Корпоративный университет

# Корпоративный университет: предпосылки

От множества разрозненных источников  
к Единой платформе

От оффлайна и командировок к широкому  
online охвату (COVID)

От формальной сдачи тестирования  
к практико-ориентированным курсам

От разрозненных инструкций  
к сформированным программам



# Корпоративный университет: контент

Гипотеза эксперимента:

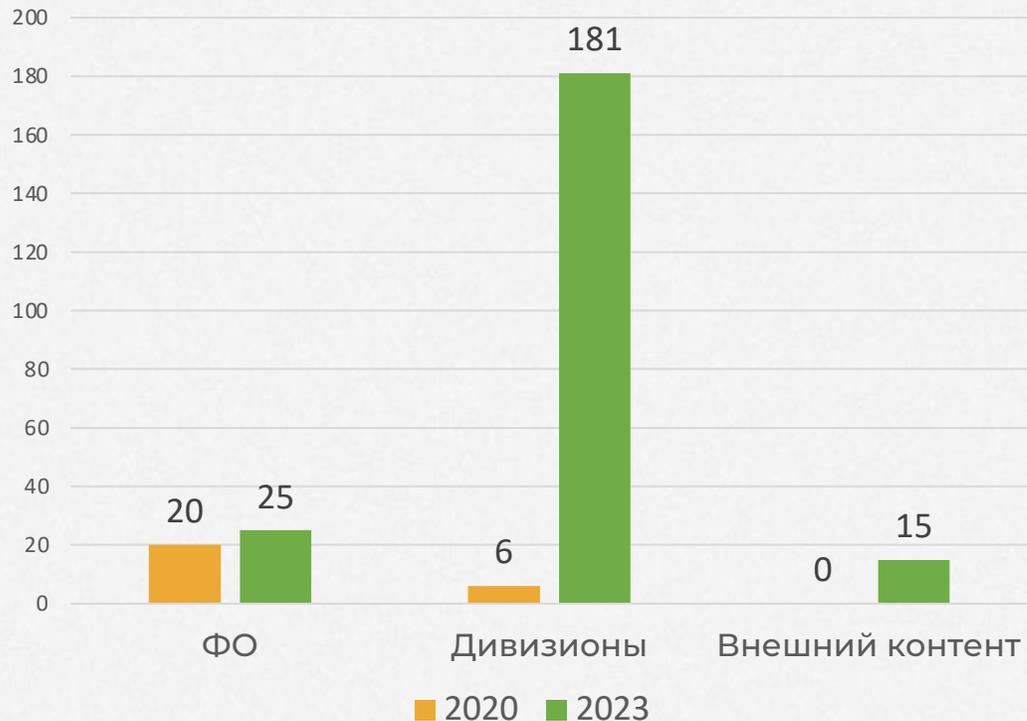
**«Практико-ориентированные курсы, выполненные на основе внутренних кейсов, будут более востребованы по сравнению с курсами общей или soft-skills тематикой».**

Преимущества подхода:

- ✓ В учебные материалы заложены принципы и идеология Компании.
- ✓ Не обязательно каждому дивизиону делать свой уникальный курс.
- ✓ Возможность индивидуального/массового назначения курсов
- ✓ Обучение – способ коммуникации бизнеса с персоналом
- ✓ Основным заказчиком на такой канал коммуникаций являются первые лица Компании.
- ✓ Обучаясь сотрудник тут же может участвовать в обсуждении различных тем на Портале.

# Корпоративный университет

Динамика создания контента



**Затраты на развитие** совокупно с начала старта проекта **~6 млн.руб.:**

- ✓ кастомизация модуля под потребности,
- ✓ четкая оценка и ранжирование разработок: приоритет тем разработкам, которые можно масштабировать.

## Неоценимо:

- ? **распределенные команды** обучения персонала розничной сети,
- ? **подготовка учебных материалов внутри Дивизионов** в соответствии с актуальными целям и задачами,
- ? **Федеральный офис готовит обучающий контент для руководителей** + помогает адаптировать материалы коллегам из Дивизионов.

# Динамика обучения сотрудников

## Охват программами обучения



## Работа с контентом и пользователями

**2020 г.** – запуск Корпоративного университета и обучение Авторов курсов в дивизионах

**2020-2021 г.** - публикация первых версий курсов-драйверов

**2021-2022 гг.** - обучение как регулярный процесс для сотрудника, дополнение и расширение учебного контента,

**2021-2022 гг.** – обучение УМ\ЗУМ работе с отчетами и инструментами для самостоятельного развития сотрудников

**2023 г.** – внедрение программ периодического контроля знаний розничного персонала

**2023-2024 гг.** – активное знакомство с СТМ через учебные материалы

## Кастомизация инструментов

**2020 г.** – внедрение БП Адаптация,

**2021 г.** – внедрение отчета Аналитика по курсам. Внедрение инструмента в работу Дивизионов

**2022-2023 гг.** – развитие инструментов Назначение курсов и Свободный выбор компетенций.

# От стандартных сервисов к актуальным в работе

Администрирование | 6 | Настройки | Поиск... | Мария Зыкова | Выйти | RU | Помощь

Рабочий стол > Сервисы > Обучение > Аналитика по курсам

### Аналитика по курсам

**Фильтр** +

Учащийся:   -

Тест:   -

Дата начала:  -

Дата конца:  -

Курс:   -

Подразделение: Уровень 1 (Любой) - Уровень 2 (Любой) - Уровень 3 (Любой) - Уровень 4 (Любой) - Уровень 5 (Любой) - Уровень 6 (Любой) -

ID	Учащийся	Уровень в структуре 4	Уровень в структуре 5	Уровень в структуре 6	Курс	Дата начала попытки
1268051	Огнев Савелий	Павлодар ТЦ City Centre Гипер			Продуктовое обучение. Деревья потребительских решений.	12.06.2024 16:14:30
1268050	Скобелев Иван Александрович	РРС ВС Чита	Чита Шилова Гипер		Технология продаж	12.06.2024 16:13:01

## Кастомизация инструментов, работа с заказчиками

1. реальная потребность заказчика
2. Брифинг, разработка ТЗ, приемка
3. Презентация нового инструмента, масштабирование от 1го Дивизиона в работу всех Дивизионов
4. 1820 актуальных пользователей отчета

# «Маркетплейс курсов»

DNS eco system

Онлайн-курсы

Фильтр + поиск



Главная

Живая Лента

Сотрудники

О компании

Университет

Docs partner

Видео-портал

Группы

Задачи и Проекты 99+

HelpDesk

Чат и звонки

PPC СВ Башкортостан

Ещё - 2

помощь

КАРТА САЙТА

НАСТРОИТЬ МЕНЮ



★★★★★ 770

Продуктовое обучение. Деревья потребительских решений.

51 урок (бытовая и цифровая техника, умный дом, инструмент). Видео + схема ДПР + тест

Продажи

Главы: 5 | Уроков: 54 | Тестов: 53

ОТКРЫТЬ

ПРОЙДУ



★★★★★ 495

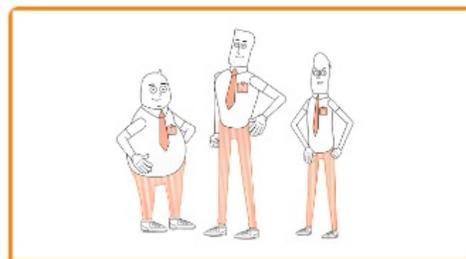
Вводный курс для сотрудников розницы(BC)

Адаптация

Главы: 0 | Уроков: 7 | Тестов: 1

ОТКРЫТЬ

ПРОЙДУ



★★★★★ 472

Технология продаж(BC)

Продажи | Адаптация

Главы: 7 | Уроков: 33 | Тестов: 7

ОТКРЫТЬ

ПРОЙДУ



★★★★★ 463

Стандарты обслуживания, див. Юг

Продажи

Главы: 0 | Уроков: 13 | Тестов: 0

ОТКРЫТЬ

ПРОЙДУ



★★★★★ 426

!!!Тестирование ПРИВОЛЖСКИЙ!!!

Содержит теоретический материал для подготовки к тестам, а также сами тесты.



★★★★★ 337

Технология продаж

Посмотри на продажи глазами клиента



★★★★★ 315

Продажа STM

13 уроков | Гайды | Видео | Тесты | Бренды и знакомство с STM внутри DNS



★★★★★ 266

Целеполагание. Базовый уровень

5 модулей с заданиями | Видео + текст

# Инструменты смешанного обучения для руководителей

- 1. Обучение** принципам, методам и правилам управления, присущим компании, **на языке компании:**
  - ✓ Выравнивание понятийного аппарата у менеджмента в компании. Чтобы продолжать достигать целей, нужно больше взаимодействовать. Важная часть взаимодействия – называть одинаковыми словами одни и те же вещи.
  - ✓ Установление личного контакта с ключевыми сотрудниками компании.
  - ✓ Охват в 2023 г. – 106 человек, ЦА – 100% охват.
  - ✓ Период «отрыва» от работы сокращен с 10 рабочих дней до 5.
- 2. Дистанционное изучение** теории, домашние задания на основе своих управленческих задач.
- 3. Очное обучение** в формате дискуссий, игровых активностей, в формате групп из «незнакомых» коллег одного уровня управления.

# КУ: роль в реакции на изменения



Наша ценность Корпоративного университета:

- \* Инструмент синхронизации менеджмента в понятийном аппарате, инструментах принятия решений, получении разного опыта (смешанные курсы Афина и Гермес)
- \* Инструмент знакомства персонала розничной сети с СТМ компании, товарными направлениями;
- \* Инструмент поддержания ВКР.

Возможности:

- ? гибкая настройка уровней доступа к функциям университета
- ? развитие модуля в составе HRM и возможность кастомизации
- ? возможность делать отчуждаемые или более точечные обучающие продукты для конкретных команд
- ? Online- поддержка авторов курсов, обучение, сбор ОС и поддержание работоспособности

# Главная страница: вовлечение сотрудников, таргетированные коммуникации

**DNS eco system** | искать сотрудника, документ, прочее... | 18:51 | НАЧАТЬ | Мария Зыкова

Главная

- Живая Лента
- Сотрудники
- О компании
- Университет
- Docs partner
- Видео-портал
- Группы
- Задачи и Проекты 99+
- HelpDesk
- Чат и звонки 4
- RPC СВ Башкортостан
- Ещё - 2

помощь

КАРТА САЙТА

НАСТРОИТЬ МЕНЮ



## Как раскрыть потенциал сотрудника и вывести его в лидеры по продажам

Делимся опытом коллег из Ишима

### МОИ ЗАДАЧИ

Делаю	99+	6
Помогаю	1	0
Поручил	12	1
Наблюдаю	33	6

### БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

Ждут реакции	2
Процессы	2
Мои процессы	10

### ПОПУЛЯРНОЕ

-  **Дмитрий Падей**  
Коллеги, добрый день! Есть предложение, ориентировочно в эту субботу 10 утра (всё зависит от количес...
-  **Александр Федоров**  
Коллеги - спортсмены ФО, привет !!! В продолжение темы про здоровый образ жизни и офисное простран...
-  **Олеся Пручай**  
Всем привет! Мы находимся в поиске Руководителя

Я ж МоМ! [ПЕРЕЙТИ К СПИСКУ](#)



**Сергей Кириллов.** Больше, чем разговор: «Для чего приезжать в федофис?»

Продолжаем дискусию на тему визитов в федофис

1 час 20 минут

**РАЗВИТИЕ**

29.05.2024 | 9 | 1 | 145



**Сергей Исаев.** Больше, чем разговор: «Для чего приезжать в федофис?»

В рубрике «Больше, чем разговор» выясняем, зачем директору RPC приезжать в федеральный центр

20 минут

**РАЗВИТИЕ**

13.05.2024 | 7 | 1 | 175

# Главная страница: вовлечение сотрудников в процессы

Февраль 2024

# 4.6

## Наши собственные торговые марки сегодня. Часть II

Как меняется мнение наших покупателей об СТМ? Планируется ли производство в РФ?

🕒 9 минут...

СТМ

21.02.2024 👍 19 💬 1 👁 1028



## СТМ-рекомендасьон:

подборка актуальных и просто классных подарков близким, друзьям и коллегам

🕒 9 минут...

СТМ

16.02.2024 👍 10 💬 0 👁 808



## Наши собственные торговые марки сегодня. Часть I

Популярен ли наш СТМ среди покупателей? Какие категории самые востребованные?

🕒 13 минут...

СТМ

12.02.2024 👍 23 💬 4 👁 1579



## DEXP:

бренд и мифология

🕒 12 минут...

СТМ

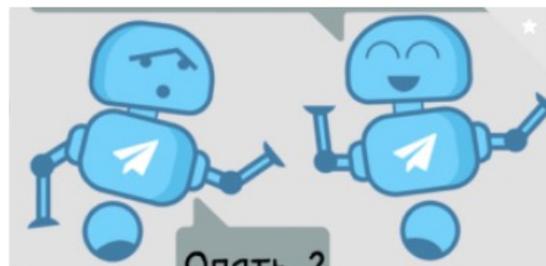
05.02.2024 👍 26 💬 8 👁 1145

Апрель 2024



## Как замотивировать сотрудника и научить его продавать:

История на примере кладовщика из Ишима, который стал



## Бот средневожский необыкновенный:

(очень) скорая помощь по решению задач

🕒 12 минут...



## Самообслуживание в Верхней Волге:

уверенный «рынок» в увеличении доли продаж

🕒 11 минут...



## Система опознала вора!

Готовьтесь, выехала группа быстрого реагирования

🕒 8 минут

# Коммуникации. Наблюдения.

1. Ядро пользователей портала – 10 000 человек, из них до 35% уникальных пользователей читают новости на Главной странице.
2. Таргетированные ленты новостей охватывают 50% и более от ЦА.
3. Формирование актуальной интересной повестки складывается из трансляции фокусов компании, событий и интересующих аудиторию.
4. UGC (созданный пользователями) дополняет – способствует запоминаемости и уникальности информации на портале, усиливает вовлеченность, открывает дискуссию.

# Общие выводы: чего добились

- ✓ Цифровое решение обеспечивает устойчивость.
- ✓ Развитие инструментов вместе с интегратором.
- ✓ Модуль Главная страница даёт более выраженную ценность для сотрудника за счет контента, сделанного в компании, на основе данных компании и процессов компании.
- ✓ Корпоративный университет позволяет сокращать издержки. При этом не для всех должностей стоит экономить и отказываться от смешанных форматов.
- ✓ Вовлечение в Портал без административного давления и рекламы – должен быть ценный и уникальный контент, который невозможно найти в других источниках.

# Благодарим за внимание и приглашаем на стенд №14

**DNS** УЛЭЙ **Битрикс24**Ⓛ



**Мария Зыкова**

Руководитель направления развития и управления  
HR-сервисами и корпоративной информационной  
средой DNS

[Zyikova.MA@dns-shop.ru](mailto:Zyikova.MA@dns-shop.ru)