

РИТЕЙЛИКА

RETAILIQA

ФИЛИАЛЬНЫЕ СЕТИ **КЕЙСЫ**

Автоматизация операционного аудита
и облачный контроль качества работы
компаний с сетью офисов, филиалов,
центров и представительств

Это облачный сервис, разработанный на базе мобильных технологий и алгоритмов искусственного интеллекта для автоматизации процессов операционного аудита, контроля качества работы и мониторинга конкурентов.

На рынке:

С 2014 ГОДА

Основные направления:

**РИТЕЙЛ, ОБЩЕПИТ, АЗС,
АПТЕКИ, АГРОПРОМ**

Общая клиентская база:

500+ КОМПАНИЙ

УСПЕШНЫЙ ОПЫТ СОТРУДНИЧЕСТВА:



Банки



Фитнес-центры и
оздоровительные комплексы



Кинотеатры и
развлекательные центры



Страховые
компании



Компьютерные клубы и
киберспортивные арены



Парки отдыха
и развлечений



Микрофинансовые
структуры



Салоны красоты,
парикмахерские



Лотерейный
бизнес



Коворкинги
и офисы



Центры
бытовых услуг



Вендинговые
компании

СЕТИ ОФИСОВ, ФИЛИАЛОВ, ЦЕНТРОВ И ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ



ЦИФРОВИЗАЦИЯ ОБХОДНЫХ ЧЕК-ЛИСТОВ СОТРУДНИКОВ

- региональные директора • супервайзеры • управляющие • маркетологи и HR • корпоративные тренеры • администраторы • СБ



ОТКРЫТИЕ НОВЫХ ОФИСОВ И ФИЛИАЛОВ

- анализ перспективных локаций • чек-листы открытия • мониторинг конкурентного окружения



КОНТРОЛЬ СТАНДАРТОВ РАБОТЫ КОМПАНИИ

- персонал • инфраструктура • документация • безопасность • сервис



АУДИТ ПАРТНЕРОВ- ФРАНЧАЙЗИ

- брендбук • визуализация • стандарты • регламенты • обслуживание



СНИЖЕНИЕ ЧИСЛА КРИТИЧЕСКИХ НАРУШЕНИЙ

- внедрение системы штрафов • разработка KPI



ЭЛЕКТРОННОЕ АНКЕТИРОВАНИЕ ПЕРСОНАЛА

- прием на работу • тренинги и аттестации • данные полиграфа



ОРГАНИЗАЦИЯ ТАЙНЫХ ПРОВЕРОК

- общий портал отчетности • единое информационное пространство • аудио и видео фиксация нарушений



REAL-TIME ФОТООТЧЕТЫ И BI-АНАЛИТИКА

- для руководства • для супервайзеров • для СБ • для HR и маркетинга • для отдела качества



МОНИТОРИНГ АКТИВНОСТИ КОНКУРЕНТОВ

- цены • условия • акции • новинки • преимущества



ДОРАБОТКА ПЛАТФОРМЫ ПОД БИЗНЕС-ЗАДАЧИ КОМПАНИИ

- кастомизация функционала • разработка новых модулей • брендрование интерфейса • интеграция с IT-системами

На следующих слайдах мы продемонстрируем несколько примеров использования платформы **РИТЕЙЛИКА** в компаниях с филиальной сетью

По просьбе клиентов названия некоторых компаний не афишируются



КЕЙС: АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОВЕРОК НА СОБЛЮДЕНИЕ ВНУТРЕННИХ СТАНДАРТОВ В ОФИСАХ БАНКА «ПОЙДЁМ!»

RETAILIQA

ФАКТЫ О БАНКЕ: *Банк Пойдём!*

С 1993 ГОДА

на рынке

160+

офисов

34+

региона охвата

1 500+

сотрудников

ОСОБЕННОСТИ КЕЙСА:

- АО КБ «Пойдём!» входит в число крупных розничных банков России. Филиальная сеть на сегодняшний день состоит из 160 офисов в 34 регионах России. За 26 лет кредитная организация несколько раз меняла свое наименование, но номер лицензии банка остается неизменным уже более четверти века.
- Банк успешно практикует необычный подход к работе с клиентами, искренне стараясь помочь и предложить оптимальное решение даже в непростых жизненных обстоятельствах. Банк не просто оказывает банковские услуги, но и создает новые финансовые возможности.
- АО КБ «Пойдём!» очень внимательно и ответственно относится к поддержанию высокого уровня оказания клиентского сервиса в своих офисах и отделениях. Для этих целей в Банке активно используются регулярные проверки для выявления нарушений соблюдения стандартов обслуживания клиентов в офисах.
- Уход иностранных поставщиков программного обеспечения с российского рынка вынудил многие компании срочно искать им замену среди отечественных продуктов. Пострадали не только финансовые структуры, но и консалтинговые агентства, сотрудничающие с банками и использующие зарубежные IT-решения для аудитов.

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ RETAILIQA:

- ✓ С помощью платформы RETAILIQA, Банком были решены задачи цифровизации чек-листов и автоматизации проверок соблюдения операционной модели обслуживания клиентов сотрудниками, а также соблюдение стандартов оформления и оснащения офисов.
- ✓ К системе подключены ответственные за экспертный аудит сотрудники Банка, осуществляющие контроль соблюдения требований к проведению кредитного интервью с целью выявления нарушений, а также внешние партнеры подрядчика, осуществляющие фотомониторинг соблюдения стандартов оформления офисов.
- ✓ В ходе миграции на платформу RETAILIQA были естественным образом устранены внешние негативные факторы, препятствующие работе в ранее используемом иностранном ПО (заморозка международных платежей, санкции, блокировка российских аккаунтов и отказ от работы с российскими компаниями)



КЕЙС: ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОВЕРОК В СЕТИ ОФИСОВ ФЕДЕРАЛЬНОЙ МИКРОФИНАНСОВОЙ КОМПАНИИ

RETAILIQA

ФАКТЫ О МФК (КЛИЕНТ ПОД NDA):



15+

лет на рынке

200+

офисов

100+

городов присутствия

50 000+

клиентов

ОСОБЕННОСТИ КЕЙСА:

- МФК – крупнейшая федеральная компания в сфере микрофинансирования, насчитывающая порядка 200 офисов на территории РФ. Компания предоставляет краткосрочные займы в более чем 100 городах по всей России, работая без поручителей и залогов.
- Главной целью компании является стремление обеспечить заемщикам спокойствие и финансовую поддержку, а в конкурентной борьбе организация опирается на три своих основных преимущества: оперативность, лояльность и прозрачность по отношению к своим клиентам.
- Взрывной рост сети компании и ее экспансия требовали применения эффективных инструментов удаленного контроля, которые не могли дать старые методы, основанные на использовании бумажных чек-листов и электронных таблиц. Информация терялась, данные искажались и доходили до бэк-офиса с большим запозданием.
- Организации требовался надежный и проверенный инструмент для проведения мобильных аудитов своей сети офисов, обладающий не только обширным функционалом, но и способный работать с компаниями федерального уровня на высоких нагрузках с большим количеством пользователей.

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ RETAILIQA:

- Отказ от бумажных носителей, переход на электронные чек-листы и мобильные аудиты.
- Гибкое создание и назначение задач на ответственных лиц.
- Централизованное планирование и назначение проверок.
- Наглядная и информативная отчетность для руководства компании.
- Информирование ответственных лиц в зависимости от привязки подразделений к блокам чек-листов.
- Многоэтапные режимы прохождения проверки с подключением региональных директоров, руководителей направлений и сотрудников центрального офиса.



КЕЙС: АВТОМАТИЗАЦИЯ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ СЕТИ ОТДЕЛЕНИЙ И ФИЛИАЛОВ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ

RETAILIQA

ФАКТЫ О КОМПАНИИ (КЛИЕНТ ПОД NDA):



25+

лет на
рынке

185+

отделений
и филиалов

75 000+

клиентов –
компаний

12 МЛН+

клиентов –
физических лиц

100+

портфель страховых
продуктов

ОСОБЕННОСТИ КЕЙСА:

- Компания — один из лидеров в сфере страхования в России с подтвержденной за годы успешной деятельности репутацией надежного и устойчивого страховщика. Под страховой защитой – миллионы людей и сотни тысяч компаний. В портфеле – свыше сотни решений для защиты от рисков.
- Надежность и финансовую устойчивость страховой компании подтверждают высокие рейтинги ведущих рейтинговых агентств: «Эксперт РА», «Национальное Рейтинговое Агентство» и «Национальные Кредитные Рейтинги» (НКР).
- Бумажные чек-листы контроля операционных процессов отнимали у сотрудников много времени и отвлекали от решения приоритетных бизнес-задач. Возникла трудность анализа бумажных чек-листов без ручного переноса их в электронный формат, как и подтверждения проверок без контроля геолокации и фотоотчетов.
- Опираясь на успешные кейсы и положительный опыт других компаний федерального уровня из ритейла, сетевого общепита, АЗС, медицинских центров и аптечных сетей, компания остановила свой выбор на платформе RETAILIQA для цифровизации чек-листов и автоматизации проводимых проверок своих офисов и отделений.

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ RETAILIQA:

- ✓ Оцифровка бумажных чек-листов, переход на систему мобильного аудита.
- ✓ Внедрение модуля «Фотоотчеты» для визуальной оценки состояния отделений и филиалов.
- ✓ Электронное анкетирование, тестирование и обучение персонала.
- ✓ Вовлечение в проверки и исправление нарушений ответственных сотрудников.
- ✓ Модификация базовых процессов прохождения проверок под процессы компании.
- ✓ Удобные, быстрые и наглядные web / email отчеты.

КЕЙС: ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МОБИЛЬНОГО АУДИТА В ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЕТИ ФИТНЕС-КЛУБОВ

RETAILIQA

ФАКТЫ О КОМПАНИИ (КЛИЕНТ ПОД NDA):



40+

клубов
по России

20+

городов
охвата

250 000+

постоянных
клиентов

15+

лет на
рынке

1 500+

штат
сотрудников

ОСОБЕННОСТИ КЕЙСА:

- Фитнес-клубы сети — это комфортные тренажерные залы, оснащенные современным европейским и американским оборудованием последнего поколения. Это и широкий выбор групповых программ для взрослых и детей, а также квалифицированный тренерский состав.
- Компания делает качественный фитнес в России доступным для людей с любым уровнем достатка, потому что хочет, чтобы каждый мог заниматься спортом и становиться здоровее день ото дня, совершенствуя свое тело.
- Сеть не только открывает новые фитнес-центры, но и активно развивает свой бизнес по франшизе, предлагая партнерам зайти в растущий сегмент оказания фитнес-услуг на выгодных условиях.
- Обширные площади фитнес-клубов, наличие большого количества используемых помещений, силовых зон, кардиозон, бассейна и зон групповых программ требовали от компании использования не только чек-листов, но и эффективных IT-инструментов мобильного контроля, способных облегчить и максимально ускорить работу сотрудников.
- Компании было важно не только контролировать работу своих фитнес-центров, но и удаленно следить за соблюдением корпоративных стандартов в партнерских клубах, запущенных в других городах по франшизе.
- Как следствие, выбор был сделан в пользу платформы RETAILIQA, как наиболее подходящего решения по совокупности ключевых факторов: функциональность, стоимость, известность на рынке, опыт и компетенции.

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ RETAILIQA:

- ✓ Цифровизация проверок, инспекций и аудитов фитнес-клубов.
- ✓ Автоматизация обходов инфраструктуры зданий и технических помещений клубов.
- ✓ Контроль ежедневных фотоотчетов клубов бэк-офисом компании.
- ✓ Постановка сотрудникам задач на исправление нарушений.
- ✓ Использование многоэтапных процессов проверок с вовлечением всех ответственных лиц.
- ✓ Приемка и оценка готовности новых фитнес-клубов к работе.
- ✓ Аудит франшизных клубов на предмет соблюдения стандартов бренда.
- ✓ Формирование наглядных веб-отчетов, «real-time» отчеты на email.

КЕЙС: ВНЕДРЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ЧЕК-ЛИСТОВ В ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЕТИ КИБЕРСПОРТИВНЫХ КЛУБОВ

RETAILIQA

ФАКТЫ О КОМПАНИИ (КЛИЕНТ ПОД NDA):



500+
клубов
открыто

150+
городов
присутствия

20+
стран
охвата

15 000+
пк в
сети

ТОП-10
в рейтинге
франшиз

ОСОБЕННОСТИ КЕЙСА:

- Компания — безоговорочный лидер рынка и самая крупная сеть клубов в РФ. Сеть на сегодня — это суперсовременные и уникальные киберпространства, лучшее программное обеспечение для управления клубами, максимальная автоматизация, подробная статистика и аналитика с уникальной программой лояльности для игроков.
- Взрывной рост сети киберспортивных арен и ее экспансия от Калининграда до Владивостока требовали применения эффективных инструментов удаленного контроля, которые не могли дать старые методы, основанные на использовании бумажных чек-листов и электронных таблиц. Информация терялась, данные искажались и доходили до бэк-офиса с большим запозданием.
- Учитывая 30% ежегодный прирост рынка киберспорта и популярность среди молодежи, компания в своем развитии делает ставку на франшизу, предлагая потенциальным партнерам гибкие варианты сотрудничества.
- Необходимо было найти эффективное решение, которое можно быстро внедрить и легко «кастомизировать» под уникальные бизнес-процессы компании, осуществляя удаленный контроль не только над своими клубами, но и за сотнями объектов, открытых партнерами по франшизе.

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ RETAILIQA:



С помощью платформы RETAILIQA компания перевела имеющиеся чек-листы в электронный формат, наладила удаленный контроль за работой клубов по всей сети и организовала визиты тайных клиентов для контроля качества обслуживания и соблюдения стандартов бренда.

КЕЙСЫ: ВНЕДРЕНИЕ ПЛАТФОРМЫ МОБИЛЬНОГО АУДИТА RETAILIQА В КРУПНЫХ ФИЛИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

RETAILIQА



**200+
ОБЪЕКТОВ**

Сеть копировальных
центров



**100+
ОБЪЕКТОВ**

Сеть салонов
красоты



(NDA)

Сеть офисов продаж
лотерейного бренда



**10+
ОБЪЕКТОВ**

Сеть
кинотеатров



**300+
ОБЪЕКТОВ**

Сеть ателье защиты
смартфонов



**80+
ОБЪЕКТОВ**

Сеть автоматов
розлива воды



Региональная
сеть коворкингов

на **20-40%**

Снизили число нарушений внутренних стандартов

на **30-50%**

Ускорили работу мобильных сотрудников

на **10-25%**

Сократили количество случаев нарушения трудовой дисциплины

на **10-15%**

Улучшили полноту сбора данных за счет технологий искусственного интеллекта

до **20%**

Уменьшили количество штрафных санкций по результатам проверок надзорных органов

на **2-5%**

Оптимизировали ФОТ за счет депремирования на основании результатов мобильных проверок

на **50%**

Ускорили выявление аутсайдеров по числу выявленных нарушений и отклонений

на **100%**

Помогли нашим партнерам укрепить свои рыночные позиции за счет использования лучших практик, передовых технологий и инновационного программного обеспечения

на **3-7%**

Оптимизировали затраты на использование бумажных носителей информации

RETAILIQA



Не требует вложений
в ИТ-инфраструктуру



Работает в облаке



Просто используйте браузер
или свое мобильное устройство

ОЦЕНИТЕ ФУНКЦИОНАЛ ПЛАТФОРМЫ В БЕСПЛАТНОМ ДЕМО-ДОСТУПЕ

RETAILIQA



Доступно на
Google play



Доступно в
App Store



Скачайте из
RuStore



Личный кабинет по названию
Вашей компании (бренда)



Настройка системы
«под ключ»



Примеры готовых чек-листов
для компаний с сетью офисов,
филиалов, центров и
представительств

RETAILIQA

RETAILIQA

РИТЕЙЛИКА

8 800 250 33 28

info@retailqa.ru

rtlq.ru