

# ИСТОРИЯ УСПЕХА

КОМПАНИЯ TERRALINK И ТЕХНОЛОГИИ MICROSOFT ПОМОГЛИ МИРОВОМУ ЛИДЕРУ В ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ КОМПАНИИ L'ORÉAL СУЩЕСТВЕННО ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ СРАЗУ ТРЕХ ДЕПАРТАМЕНТОВ



## СИСТЕМА ОРГАНИЗАЦИИ И КОНТРОЛЯ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТОВ И АНИМАТОРОВ «L'ORÉAL BEAUTY ADVISORS» В ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ КОМПАНИИ L'ORÉAL НА БАЗЕ ТЕХНОЛОГИЙ MICROSOFT

Компания TerraLink разработала для L'Oréal систему для автоматизации процесса организации работы консультантов и торговых представителей. Решение предназначено для учета рабочего времени сотрудников и их распределения по торговым точкам согласно календарю рабочих смен. Также была создана удобная картотека, в которой отражаются все необходимые данные о каждом консультанте.

Созданная система может решать различные задачи по управлению экспертами, промоутерами, консультантами и продавцами, работающими распределенно в розничных сетях и предлагающими услуги своих компаний. Может быть использована не только в индустрии красоты, как это сделала компания L'Oréal, но и в других сферах, например:

- Для банков, где армии экспертов продают кредиты, страхование и другие финансовые услуги в рознице
- Для алкогольной промышленности, где консультанты/сомелье консультируют покупателей по продукции
- Для компаний из табачной отрасли, где промоутеры помогают определиться с выбором марки сигарет
- Другие области

### Сложившаяся ситуация

В трех ведущих подразделениях компании L'Oréal работает более 800 консультантов и торговых представителей (аниматоров). Координаторы подразделений должны были формировать графики с информацией о рабочих сменах в MS Excel, что было крайне неудобно, потому что на согласование графиков и их выверку сотрудниками тратилось большое количество времени. Более того, получить полную и достоверную информацию по сводным графикам было практически невозможно.

Связано это с большим количеством консультантов в различных подразделениях и частыми изменениями. Сотрудники в подразделениях работают с разными графиками, берут информацию из разных источников, работают на разных территориях и представляют различные продукты, попутно проходя различные тренинги, которые назначаются в разное время разными тренерами.

### Решение

Подразделения Люкс, Активной Косметики и Продукции широкого спроса, занимающиеся работой с консультантами, заинтересовались созданием единой рабочей системы, в которой хранились бы все данные о консультантах и их рабочем графике, графике тренингов с возможностью формировать их в режиме онлайн на месяц вперед и автоматически рассылать эту информацию по электронной почте всем консультантам.

Компания TerraLink предложила оптимизировать этот процесс за счет создания системы автоматического формирования графиков и учета рабочего времени на платформе Microsoft SharePoint 2013 как наиболее инновационной и функциональной платформы для реализации подобных задач. Еще одним фактором послужил успешный опыт реализации ряда задач для других подразделений, выполненных на платформе MS SharePoint с помощью компании TerraLink.

Система нужна для управления 3 аспектами:

1. График смен и учет рабочего времени
2. Распределение по торговым точкам
3. Расписание тренингов.

Во время создания системы перед TerraLink были следующие **цели**:

- Создать систему управления базами консультантов и торговых представителей
- Дать возможность формирования индивидуальных графиков работы консультантов и аниматоров в торговых точках
- Обеспечить быстрый процесс формирования графиков с учетом всей имеющейся информации о численности консультантов, загруженности точек и расписания тренингов

### Задачи системы

- Формирование индивидуальных графиков
- Управление загруженностью торговых точек и ее распределение
- Учет плановых и фактических показателей загрузки консультантов
- Получение актуальной информации о загруженности торговых точек и сотрудниках
- Своевременное информирование консультантов об изменениях в графиках работы (рассылка по электронной почте)
- Формирование отчетности для предоставления контрагентам (в торговые сети)

### Преимущества системы

- Наглядность отображения информации через использование разных цветов
- Интерактивность: внесение изменений и получение подтверждений/одобрение в режиме онлайн
- Быстрота согласования графиков работы, позволяет избегать коллизий, возникающих в случае изменений и добавления в них новых событий
- Точность учета рабочего времени, обеспечивающее прозрачность всех финансовых расчетов оплаты труда
- Обеспеченность торговых точек - информация в режиме онлайн о наличии необходимого количества консультантов на точке
- Быстрое получение различной отчетности для руководства, пользователей системы и контрагентов

Система была внедрена в трех подразделениях:

1. Подразделение Продукции широкого спроса (Consumer Products Division), которое работает с марками L'Oréal Paris, Maybelline NY, Garnier и Essie
2. Подразделение Активной косметики (Active Cosmetics Division), которое представляет марки Vichy, La Roche-Posay и SkinCeuticals
3. Подразделение Люкс (L'Oréal Luxe) – марки Lancôme, Giorgio Armani, Yves Saint Laurent, Biotherm, Helena Rubinstein, Clarisonic, Kiehl's, Urban Decay, Cacharel, Viktor & Rolf, Maison Martin Margiela

### Описание системы

Компания TerraLink создала систему на платформе Microsoft SharePoint 2013 для управления базой консультантов, их индивидуальными графиками работы в торговых точках и загруженностью точек, а также для учета плановых и фактических показателей загрузки сотрудников. Благодаря системе автоматически формируется план, а по результатам работы за месяц рассчитываются фактические показатели. Графики работы автоматически отправляются консультантам. Через систему их также информируют об изменениях в расписании. На основе данных формируется отчет, который отправляется контрагентам по заданному формату.

Администраторы системы могут работать со следующими списками:

- Пользователи
- Консультанты и аниматоры
- Торговые точки
- Регионы
- Секторы
- Марки
- События для консультантов/аниматоров;
- Активности для точек
- Агентство

Все данные загружаются из файлов MS Excel и автоматически преобразуются в таблицы. Также предусмотрена возможность загрузки этих данных вручную самим пользователем.



## Роли

### Консультант или аниматор

**Супервайзер (супервайзер, RSM, Area-менеджер)** управляет аниматорами, формирует отчеты о загрузке точек и графике консультантов и аниматоров по торговым точкам.

**Региональный директор** управляет в системе активностями в торговых точках и работой консультантов: формирует, изменяет и рассылает график работы, редактирует анкетные данные. Формирует отчеты о загрузке точек и сводном графике консультантов.

**Суперпользователь** (администратор системы в рамках своего подразделения) обладает более расширенными правами, чем региональный директор, может создавать и корректировать справочники, назначать роли пользователям.

### Ведение базы данных консультантов

Для каждого консультанта в системе создается персональная карточка. Исторические данные загружаются в систему с помощью файла в формате MS Excel, а дальнейшая работа и заведение новых консультантов осуществляется через интерфейс. Персональные данные, такие как ФИО, фото и другая аналогичная информация (паспортные данные, данные о привязке к региону, точке, городу и т.д.) ограничиваются системой прав доступа и доступны только для вышестоящего руководства.

### Варианты построения графиков

Есть несколько вариантов графика работы консультанта: 2/2, 5/2 и индивидуальный. В зависимости от того, какой график работы выбран, система автоматически строит его. После того как все данные по консультантам внесены, координатор подразделения формирует в системе график работы консультантов и начинает его корректировать, смотреть загруженность той или иной точки. В процессе он может что-то добавлять, изменять время работы, перерывы, смотреть плановую и фактическую загрузку.

## Управление графиком

На графике отображаются все консультанты, относящиеся к данному подразделению, дни недели, а также привязка к торговой точке, городу и руководителю. Также есть функция фильтрации по консультанту, по сектору, по городу, по торговой точке. Далее руководитель начинает работу с этим графиком, он также может его редактировать, например, добавить дополнительное событие, сформировать отпуск или отгул, добавить активность, такую как торговый день, работа с клиентами, собрание. Все эти активности отображаются на графике для консультантов и для наглядности выделяются разными цветами.

После того как график сформирован, также через систему его утверждает вышестоящее руководство. После согласования он автоматически рассылается всем консультантам на электронную почту в теле письма и в виде файла MS Excel, где указано имя консультанта, торговая точка и его часы работы. Также помечена активность – клиентский день или что-то еще.



### Планы по развитию Системы

- Возможность управления мероприятиями по обучению и аттестации консультантов. Рассылка уведомлений, напоминаний и по расписанию тренингов. Отображение результатов обучения в карточке консультанта, что будет влиять на его бонусы
- Управление планом продаж (план/факт)
- Расчет бонусов и компенсаций для консультантов
- Развитие функционала построения отчетности – внедрение и построение собственных шаблонов для упрощения работы менеджеров с системой

### Детальный обзор реализационного функционала системы на базе MS SharePoint 2013

#### Загрузка справочных данных:

- Справочник торговых точек
- Справочник анкет консультантов и аниматоров для разовой загрузки

#### Управление базой консультантов:

- Создание анкет новых консультантов и аниматоров
- Редактирование анкет существующих консультантов и аниматоров
- Управление анкетами уволившихся консультантов и аниматоров
- Формирование печатных анкет

#### Планирование и учет рабочего времени консультантов и аниматоров:

- Создание и редактирование индивидуальных графиков
- Автоматическое формирование сводного графика по сформированным индивидуальным графикам, спискам активностей в точках
- Учет плановой и фактической загрузки консультантов и аниматоров
- Управление списком активностей в торговых точках

#### Управление загрузкой торговых точек:

- Автоматическое формирование сводного графика загрузки торговых точек по сформированным индивидуальным графикам консультантов и аниматоров, списком активностей в точках
- Управление параметрами графика загрузки торговой точки (активности, количество консультантов и аниматоров)
- Рассылка индивидуальных графиков консультантам и аниматорам (интеграция с почтовым клиентом)
- Формирование отчетных форм:
  - Формирование предустановленных отчетных форм и отправка заявок и анкет консультантов в розничные сети
  - Возможность быстрой распечатки из системы всех отчетов, графиков и списков
- Ведение журнала системных событий
  - Автоматическое формирование списка системных событий
  - Типы регистрируемых событий:
    - Выполнение рассылки (индивидуального графика)
    - Управление списком активностей в точках (события: добавление новой активности, редактирование активности, удаление активности)
    - Загрузка списка торговых точек
    - Управление анкетами (события: создание новой анкеты, редактирование анкеты)
- Администрирование:
  - Управление учетными записями пользователей
  - Управление нормативно-справочной информацией
  - Управление процедурой импорта данных (по консультантам и торговым точкам)



## О КОМПАНИИ TERRALINK

TerraLink – один из лидеров в ИТ-консалтинге, системной интеграции и дистрибуции программных и аппаратных средств для организации и оптимизации инфраструктуры предприятий. Репутация надежного поставщика, международные стандарты ведения проектов, мультивендорный подход при выборе продуктов и высочайший уровень экспертизы позволяют компании успешно развиваться и решать самые нестандартные задачи.

## О КОМПАНИИ MICROSOFT

Компания Microsoft – мировой лидер в области информационных технологий, поставляющий широкий диапазон устройств и сервисов, программного обеспечения и ИТ-услуг. Это одна из крупнейших в мире корпораций, работающая в более чем 190 странах мира. Согласно ежегодному исследованию агентства Millward Brown, по результатам 2013 года Microsoft входит в десятку самых дорогих брендов мира (69 млрд долларов). Компания Microsoft действует в России с 1992 года. На сегодняшний день компания активно работает в 70 городах страны. Головной офис находится в Москве, региональные центры — в Санкт-Петербурге, Казани, Екатеринбурге, Ростове-на-Дону, Новосибирске.

## О КОМПАНИИ L'ORÉAL

Богатая история развития компании L'Oréal в России насчитывает уже более 20 успешных лет работы, начало которой было положено благодаря созданию совместного советско-французского косметического предприятия в 1990 году. Сегодня L'Oréal в России присутствует во всех каналах дистрибуции: салонах красоты, аптеках, супермаркетах, а исключительный ассортимент марок занимает лидерские позиции во многих сегментах рынка, таких, как макияж, уход за волосами, уход за телом, парфюмерия и др. Команда состоит из более чем 1300 человек, полных энергии и идей.

### **TERRALINK РОССИЯ**

☎ +7 (495) 721-1-721  
[www.terralink.ru](http://www.terralink.ru)

### **TERRALINK КАЗАХСТАН**

☎ +7 (727) 232-1-555  
[www.terralink.kz](http://www.terralink.kz)

### **TERRALINK США**

☎ +1 (646) 530-8777  
[www.terralink.us](http://www.terralink.us)

### **TERRALINK КАНАДА**

☎ +1 (416) 593-0700  
[www.terralink.ca](http://www.terralink.ca)