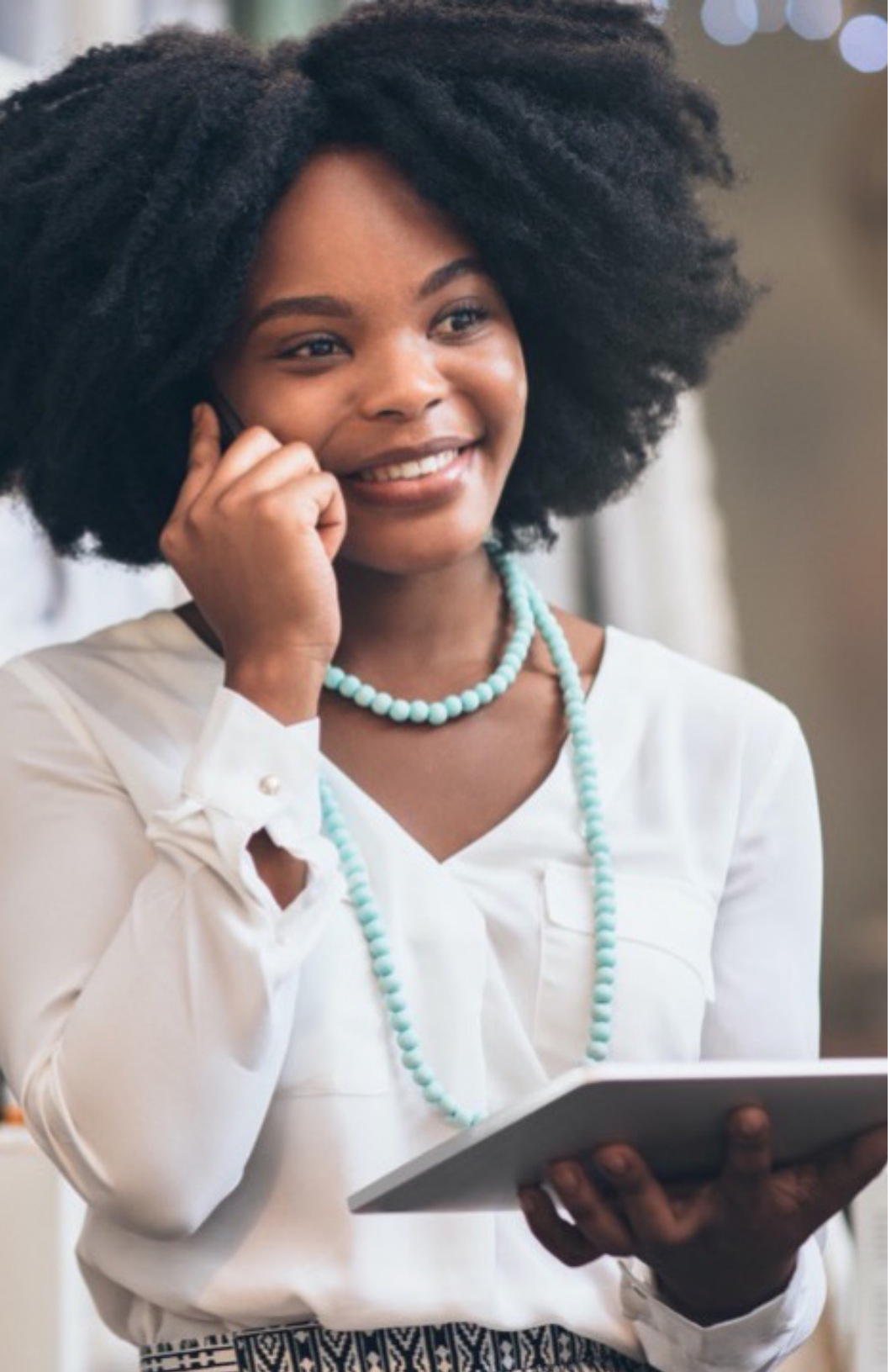
Microsoft

Velika reorganizacija maloprodaje

Kako zadržati zaposlenike za komunikaciju s klijentima omogućivanjem korištenja digitalne tehnologije



Sadržaj

3 Iz zla u gore

4 Bolje upoznavanje zaposlenika

5 Omogućivanje komunikacije i suradnje u trgovini u stvarnom vremenu

6 Optimiziranje planiranja rasporeda i upravljanja zadacima

7 Redefiniranje maloprodaje putem automatizacije i obavještavanja

8 Sve je bolje uz podatke

9 Novi način poslovanja za bolju sutrašnjicu

Iz zla u gore

Baš kad su trgovci na malo pomislili su prebrodili krizu izazvanu pandemijom bolesti COVID-19, iznenada su se suočili s novim izazovom – neočekivanim globalnim manjkom radne snage. Oduševljeni što mogu ponovno otvoriti vrata kupcima, sretnima što mogu izaći iz svojih domova i ponovno početi kupovati, trgovci na malo sada teško pronalaze dovoljno zaposlenika da zadovolje potrebe kupaca. Malo tko je mogao očekivati da će jedna od posljedica pandemije biti to da se zaposlenici neće htjeti vratiti na posao jer su postali svjesni činjenice mogu tražiti bolje prilike kada je riječ o mjestu rada, razlogu za rad, načinu rada i zadovoljstvu trenutačnim poslodavcem. Američki Zavod za statistiku rada objavio je podatak o 10,4 milijuna slobodnih radnih mjesta u kolovozu 2021. uz najviši broj otkaza (4,3 milijuna) od prosinca 2000.[1]

Maloprodaja je jedna od djelatnosti koja je najteže pogođena velikim valom otkaza sa stopom otkaza od nevjerojatnih 43 % od veljače 2020.[2] Budući da su zbog pandemije bolesti COVID-19 zaposlenici na početku ostajali bez posla ili radili od kuće, to im je omogućilo da razmisle o svojim karijerama, uvjetima rada i dugoročnim ciljevima. Mnogi zaposlenici za komunikaciju s klijentima počeli su razmišljati ne samo o načinu na koji rade, već i zašto rade te su odlučili potražiti prilike koje najbolje odgovaraju njihovim potrebama, bilo da se radi o većoj fleksibilnosti, dugoročnim prilikama za razvoj karijere ili većem osjećaju ispunjenosti.

Microsoft smatra da se radi više o velikom valu reorganizacije nego o velikom valu otkaza.

Određeni pokazatelji upućuju na to da maloprodajne tvrtke mogu privući i zadržati zaposlenike tako da im pokažu da ih se poštuje i cijeni – 75 % zaposlenika koji rade s klijentima u maloprodaji smatraju da njihova tvrtka stavlja potrebe kupaca ispred potreba zaposlenika, dok ih 58 % tvrdi da rukovodstvu nije prioritet izgradnja radne kulture.[3] U srži svega je početak novog, dinamičnijeg odnosa između poslodavaca i zaposlenika. Zaposlenici će se vratiti na posao, ali s drukčijim očekivanjima. Oni žele da njihovi poslodavci poštuju njihovo vrijeme, energiju i talente te da ulažu u njih. Žele bolju ravnotežu posla i slobodnog vremena, priznanje za svoj trud i jasnu strukturu potpore. U konačnici, žele ono što uredske poslove čini tako atraktivnim.

Na isti način na koji je Microsoft imao ključnu ulogu u transformaciji uredskog rada, naše platforme opremaju maloprodajne tvrtke modernim radnim rješenjima koja zaposlenicima za komunikaciju s klijentima pružaju ono žele i trebaju za uspjeh i uživanje u svom poslu.

1. Sažetak izvješća o slobodnim radnim mjestima i fluktuaciji radne snage, Američki Zavod za statistiku rada, 2021.
2. Izvješće JOLTS-a za rujan 2021., Indeed Hiring Lab, 2021.
3. Indeks trenda rada za 2021.: godišnje izvješće, Microsoft, 2021.

Bolje upoznavanje zaposlenika

Nisu svi zaposlenici u maloprodaji isti jer ne rade svi istu vrstu posla. Prilikom ulaganja u rješenja potrebno je u obzir uzeti strateški pristup za privlačenje i zadržavanje svakog maloprodajnog tima.

Suradnici u trgovini

Žele se osjećati priznatijim i biti dio radne kulture

Žele veću kontrolu nad svojim rasporedom i vremenom

Potrebni su im bolji alati za pružanje kvalitetne usluge kupcima

Žele više prilika za učenje novih vještina

Voditelji trgovine

Žele bolje alate za planiranje rasporeda i nadgledanje tima

Potrebne su im jednostavnije metode upravljanja zadacima

Potrebna im je jednostavnija komunikacija

Žele važniju ulogu u tvrtki

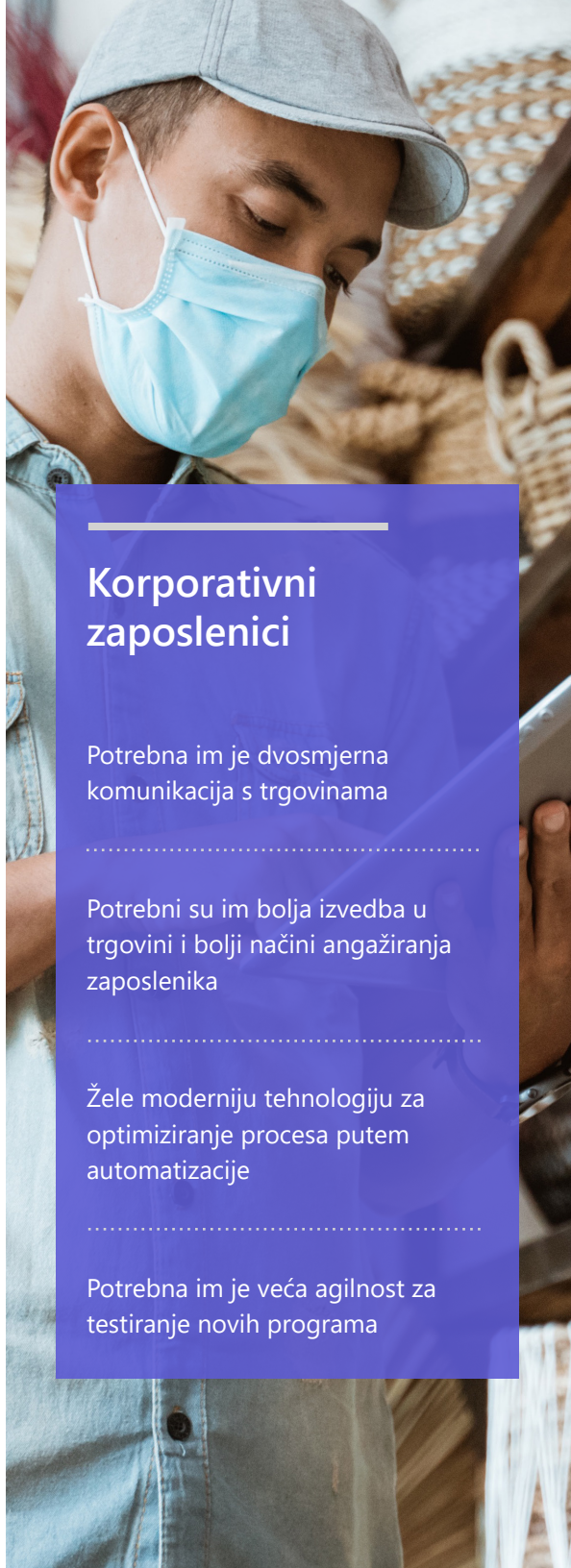
Zaposlenici za ispunjavanje narudžbi u trgovini

Potrebni su im jednostavniji načini koordiniranja preuzimanja narudžbi

Žele jednostavan pristup podacima tvrtke

Žele se osjećati uključenijima u tim i priznanje za svoj rad

Potrebni su im optimizirani alati za uvid u status zaliha u skladištu



Korporativni zaposlenici

Potrebna im je dvosmjerna komunikacija s trgovinama

Potrebni su im bolja izvedba u trgovini i bolji načini angažiranja zaposlenika

Žele moderniju tehnologiju za optimiziranje procesa putem automatizacije

Potrebna im je veća agilnost za testiranje novih programa

1

Trećina

zaposlenika za komunikaciju s klijentima tvrdi da nema odgovarajuću tehnologiju za učinkovito obavljanje svog posla.[4]

Omogućivanje komunikacije i suradnje u trgovini u stvarnom vremenu

Prvi korak povećavanja produktivnosti timova u trgovini jest opremanje suradnika u trgovini modernim komunikacijskim alatima uz koje će se osjećati povezaniji s tvrtkom, drugim zaposlenicima i kupcima. Suradnici u trgovini prva su točka kontakta za kupce, zbog čega su neprocjenjivi ambasadori robne marke. No unatoč vrijednosti koju donose, oni su često posljednji do kojih dolazi tehnologija. Implementacijom modernih komunikacijskih alata ne samo što se obogaćuju timovi u trgovini, već se i optimizira operativa u trgovini uz prilagodbu promjenjivim potrebama kupaca.

4. Indeks trenda rada za 2021.: godišnje izvješće, Microsoft, 2021.

Evo nekoliko načina na koje Microsoftova moderna radna rješenja za maloprodajne trgovine omogućuju komunikaciju i suradnju u trgovini u stvarnom vremenu:

- Jednostavniji pristup svim ključnim informacijama u jednoj aplikaciji
- Ubrzano pružanje usluga kupcima u trgovini, u skladištu i ispred trgovine uz trenutnu glasovnu komunikaciju
- Stupanje u kontakt sa svakim zaposlenikom za komunikaciju s klijentima uz mogućnost segmentiranja ciljnih skupina
- Skretanje pozornosti na hitne informacije i pohvale ponude
- Korištenje zajedničkih, osobnih ili vrhunskih uređaja tvrtke uz sigurnu jedinstvenu prijavu
- Zadržavanje angažiranog i uključivog radnog okruženja

2

Optimiziranje planiranja rasporeda i upravljanja zadacima

Jedan od glavnih razloga nezadovoljstva zaposlenih u maloprodaji jest planiranje rasporeda i nedovoljna razina kontrole zaposlenika i rukovodstva nad njim. To je razumljivo jer, naposljetku, zaposlenici za komunikaciju s klijentima nisu roboti. Oni su ljudi kojima je potrebna kontrola nad planiranjem svojih života kao i svima drugima.

Maloprodajne tvrtke koje žele pokazati da cijene svoje zaposlenike znatno će pridonijeti njihovu zadržavanju ako poboljšaju upravljanje zaposlenicima tako da rukovoditeljima omoguće digitalizaciju planiranja rasporeda i izvršavanja zadataka te istodobno suradnicima omoguće fleksibilnost u pogledu njihovih rasporeda.

Ovo su neki od načina na koje Microsoftova moderna radna rješenja za maloprodajne trgovine mogu optimizirati planiranje rasporeda i upravljanje zadacima:

- Besprijekorno upravljanje smjenama pomoću jednostavnog i sigurnog alata za organizaciju osoblja za mobilne uređaje
- Jednostavno povezivanje s postojećim sustavom za upravljanje radnom snagom
- Pojednostavnjeno širenje zadataka od korporacijske razine do trgovina
- Omogućivanje rukovoditeljima trgovina i suradnicima u trgovinama da jednostavnije obavljaju zadatke

3

Redefiniranje maloprodaje putem automatizacije i obavještavanja

Pandemija bolesti COVID-19 zauvijek je promijenila maloprodajni sektor. To je neupitno. S obzirom na dugoročne strukturalne promjene, nemamo drugog izbora nego krenuti prema naprijed i graditi nove putove za budućnost maloprodaje. Tvrtke koje su rano postavile svoje digitalne temelje najlakše će se moći uskladiti s potrebama kupaca. Pozitivno je to što je svijet imao priliku iz prve se ruke uvjeriti u to kako moćna i važna tehnologija može biti kada se oslanjamo na nju. Maloprodajne tvrtke koje žele ostati konkurentne moraju agresivno implementirati tehnologiju za digitalnu transformaciju u trgovine te zaposlenicima za komunikaciju s klijentima omogućiti pružanje usluge kupcima na nove načine, stjecanje novih vještina i prilagodbu promjenjivim potrebama kupaca.

> "Zaposleni u maloprodaji i zaposleni u sjedištima prvi put mogu jednostavno razgovarati o zajedničkim interesima."
>
> **Joey Northcott,**
> Potpredsjednik odjela za tehnološke usluge, REI

Ovo su neki od načina na koje Microsoftova moderna radna rješenja tvrtkama omogućuju redefiniranje maloprodaje putem automatizacije i obavještavanja:

- Korištenje lako prilagodljive i proširive platforme koja zaposlenicima pruža sve što im je potrebno na jednom mjestu
- Smanjenje opterećenja zaposlenika za komunikaciju s klijentima pomoću automatizacije da bi se zaposlenici mogli više usredotočiti na kupce
- Brza i jednostavna implementacija novih slučajeva korištenja
- Lakši rast i razvoj zaposlenika

Sve je bolje uz podatke

Povećanje produktivnosti zaposlenika za komunikaciju s klijentima i pružanje zaposlenicima alata koji su im potrebni za učinkovitije obavljanje njihova posla implementacijom transformativne tehnologije u maloprodajno okruženje ima još jednu ogromnu prednost za trgovce u maloprodaji: podatke.

Sve radnje i interakcije koje se u stvarnom vremenu odvijaju maloprodajnim trgovinama, od nabave zaliha do interakcije s kupcima, postaju dio digitalnog tkiva i pružaju dragocjene točke podataka koje se mogu pretvoriti u uvide na temelju kojih je moguće djelovati. Microsoft Cloud za maloprodaju ima pojedinačne značajke specifične za maloprodaju koje svakom trgovcu u maloprodaji omogućuju da bude učinkovitiji.

1

Opremite zaposlenike za komunikaciju s klijentima novim alatima i boljom povezivošću

2

Steknite bolju osviještenost o nedovoljno iskorištenim podacima u cijelom radnom okruženju

3

Microsoft Industry Cloud

Microsoft Cloud za maloprodaju

Novi način poslovanja za bolju sutrašnjicu

Promjena može biti zastrašujuća. No ako nas je pandemija bolesti COVID-19 ičemu naučila, to je spoznaja da imamo kolektivnu snagu da se suočimo s naizgled nepremostivim izazovima i prevladamo ih. Manjak radne snage novi je izazov koji, ako mu se pristupi na odgovarajući način, može biti izrazito pozitivan za trgovce u maloprodaji. Zaposlenicima za komunikaciju s klijentima potrebna su bolja rješenja za podršku jedinstvenim načinima na koje rade, osjećaj povezanost s tvrtkom ili ustanovom i odgovarajuće znanje za provedbu odluka u praksi. Svi ti prijelazi pružaju bolju vrijednost ne samo zaposlenicima, već i kupcima. Naposljetku, kada vaši zaposlenici rade bolje, unapređuje se cijelo vaše poslovanje.

Da biste saznali više o tome kako Microsoftova moderna radna okruženja mogu povećati produktivnost vaše tvrtke ili ustanove, pročitajte članak Microsoft Cloud za maloprodaju ili Microsoft Teams za zaposlenike za komunikaciju za klijentima.

© Autorska prava Microsoft Corporation. Sva prava pridržana.