

Велика трансформація роздрібної торгівлі

Як утримати працівників, що
взаємодіють із клієнтами,
за допомогою цифрових
технологій





Зміст

- 3 З вогню та в полум'я.
- 4 Знайомство з працівниками роздрібно́ї торгівлі
- 5 Спілкування та співпраця в реальному часі
- 6 Оптимізація планування й керування завданнями
- 7 Трансформація роздрібно́ї торгівлі завдяки рішенням із автоматизації й аналітики
- 8 Оптимізація роздрібно́ї торгівлі завдяки даним
- 9 Новий етап розвитку роздрібно́ї торгівлі

З вогню та в полум'я.

Не встигли власники роздрібної торгівлі оговтатися після пандемії COVID-19, як перед ними знову постало неочікуване випробування – дефіцит працівників на міжнародному рівні. Вони з нетерпінням чекали, коли нарешті зможуть відкрити свої магазини для покупців, які засиділися вдома та мріють вибратися на шопінг. Проте несподівано усвідомили, що не зможуть задовольнити потреби клієнтів через нестачу персоналу. Мало хто міг передбачити, що одним із негативних наслідків пандемії буде небажання працівників повертатися на роботу, оскільки вони зрозуміли, що мають свободу вирішувати, де, як та для чого їм працювати, і змінювати місце роботи, якщо їх не влаштовують умови праці, запропоновані їхнім роботодавцем. Згідно з даними Бюро статистики праці США станом на серпень 2021 року було розміщено 10,4 млн вакансій, а кількість працівників, які звільнилися з роботи, досягла максимального рівня з грудня 2000 року – 4,3 млн осіб¹.

Роздрібна торгівля – одна з тих галузей, що постраждали найбільше через феномен, який отримав назву "велике звільнення". З лютого 2020 року кількість працівників, які звільнилися з роботи, збільшилася до 43%². Унаслідок пандемії COVID-19 багато людей залишилися без роботи або почали працювати вдома. За цей проміжок часу вони мали змогу переосмислити свою кар'єру, довгострокові цілі й умови праці. Багато працівників, що взаємодіють із клієнтами, почали замислюватися не лише над тим, як, а ще й для чого вони працюють. Це змусило їх шукати нові можливості, які б могли сповна задовольнити їхні потреби. Зокрема, вони прагнуть більше свободи, перспектив кар'єрного розвитку та самореалізації.

У корпорації Майкрософт упевнені, що це лише початок трансформації роздрібної торгівлі.

Результати опитування свідчать, що компаніям краще вдаватиметься залучати й утримувати працівників, якщо останні відчуватимуть, що в колективі їх цінують і поважають. Так 75% фахівців галузі роздрібної торгівлі вважають, що в їхній компанії більшого значення надають потребам клієнтів, а не працівників. 58% стверджують, що керівництво не вважає за потрібне формувати корпоративну культуру³. Це стало поштовхом для розвитку нових, динамічніших відносин між роботодавцями й працівниками. Люди повертатимуться на робочі місця, однак з новими очікуваннями. Працівникам потрібно, щоб роботодавці поважали їхній час і зусилля, враховували їхні здібності й інвестували ресурси в їхній розвиток. Вони прагнуть покращити рівновагу робочого й особистого часу, отримувати схвалення за свої старання та відчувати підтримку. Зрештою, вони хочуть користуватися й усіма перевагами офісної роботи.

Корпорація Майкрософт відіграє ключову роль у процесах трансформації офісної роботи. Завдяки нашим платформам працівники, що взаємодіють із клієнтами, користуються необхідними сучасними рішеннями, які допомагають їм досягати успіхів і отримувати задоволення від своєї роботи.

1. [Звіт про вакансії та плинність кадрів на ринку праці](#), Бюро статистики праці США, 2021 р.

2. [Звіт JOLTS за вересень 2021 року](#), Indeed Hiring Lab, 2021 р.

3. [Щорічний звіт про тенденції на ринку праці Work Trend Index за 2021 рік](#), корпорація Майкрософт, 2021 р.

10,4 млн
вакансій

на 43%
більше
звільнень

Знайомство з працівниками роздрібної торгівлі

Працівники роздрібної торгівлі відрізняються, тому що виконують різну роботу. У пошуку стратегічного підходу та рішень, які допоможуть залучати й утримувати їх, необхідно враховувати їхні потреби.

Продавці магазинів

Бажають отримувати схвалення та відчувати себе залученими до корпоративної культури

Бажають мати більше свободи для планування розкладів і розподілу часу

Потребують удосконалених інструментів для якісного обслуговування клієнтів

Бажають отримати більше можливостей для опанування нових навичок

Менеджери магазинів

Бажають мати вдосконалені інструменти для планування й управління командою

Потребують простіших методів для керування завданнями

Потребують оптимізації спілкування

Бажають, щоб у компанії дослухалися до їхньої думки

Працівники сервісів доставки

Потребують простішого координування доставки замовлень

Бажають мати зручний доступ до даних компанії

Бажають налагодити зв'язок із колегами й отримувати схвалення

Потребують удосконалених інструментів, щоб перевіряти дані про запаси товарів на складах

Керівники компаній

Потребують кращої двосторонньої комунікації з магазинами

Потребують кращих методів залучення працівників і виконання доручень на рівні магазину

Бажають упровадити сучасні технологічні рішення для автоматизації, щоб оптимізувати робочі процеси

Потребують гнучких можливостей для перевірки нових програм



Спілкування та співпраця в реальному часі

Щоб розширити можливості роздрібних продавців, спершу потрібно надати їм сучасні технологічні інструменти для комунікації, щоб вони могли залишатися на зв'язку з керівництвом компанії, своїми колегами та клієнтами. У магазинах покупці найбільше взаємодіють саме з продавцями. А тому вони відіграють важливу роль як амбасадори брендів.

Попри це дуже часто вони не мають можливості користуватися технологічними рішеннями. Сучасні інструменти для комунікації не тільки покращать співпрацю роздрібних продавців, а й допоможуть їм задовольняти мінливі потреби клієнтів і оптимізувати роботу магазинів.

4. [Щорічний звіт про тенденції на ринку праці Work Trend Index за 2021 рік](#), корпорація Майкрософт, 2021 р.

Третині
працівників, що
взаємодіють
із клієнтами,
бракує технологій
для ефективної
роботи⁴.

Сучасні рішення корпорації Майкрософт покращують співпрацю та налагоджують спілкування продавців магазинів у реальному часі. Зокрема, вони можуть допомогти працівникам роздрібної торгівлі:



Оптимізувати доступ до ключової інформації в одній програмі



Ділитися терміновою інформацією та висловлювати схвалення за роботу



Прискорити виконання замовлень клієнтів у магазинах, службових приміщеннях і на вулиці за допомогою миттєвого голосового зв'язку



Користуватися спільними або особистими пристроями преміум-класу за допомогою захищеної системи єдиного входу



Підтримувати зв'язок з усіма працівниками, що взаємодіють із клієнтами, сегментуючи їх за групами



Підтримувати цікаве й інклюзивне робоче місце



Оптимізація планування й керування завданнями

Найбільше працівники роздрібно́ї торгівлі скаржаться, що їм бракує можливості розподіляти й планувати час. Звичайно, цьому є просте пояснення: працівники, що взаємодіють із клієнтами, – не роботи. Як і будь-кому, їм потрібно мати контроль над плануванням свого життя відповідно до обставин.

Щоб утримати своїх працівників, компаніям роздрібно́ї торгівлі потрібно продемонструвати їм, що їх цінують. Зокрема, вони можуть перейти на цифрові технології, щоб допомогти менеджерам оптимізувати планування та виконання завдань, а продавцям запропонувати гнучкі можливості для керування власними розкладами.

Сучасні рішення корпорації Майкрософт оптимізують планування та керування завданнями. Зокрема, вони можуть допомогти працівникам роздрібно́ї торгівлі:



Легко керувати змінами та планувати графіки за допомогою простого й захищеного мобільного інструмента



Легко розподіляти завдання для працівників магазинів



Оптимізувати виконання завдань



Легко підключатися до наявних систем керування працівниками

3



Трансформація роздрібно́ї торгівлі завдяки рішенням із автоматизації й аналітики

Пандемія COVID-19 назавжди змінила галузь роздрібно́ї торгівлі. Щодо цього немає жодних сумнівів. Коли відбуваються довгострокові структурні зміни, залишається єдине – рухатися вперед і прокладати новий шлях у майбутнє роздрібно́ї торгівлі. Компанії, які ще раніше почали перехід на цифрові технології, змогли якнайкраще пристосуватися до потреб своїх клієнтів. Увесь світ став свідком такого поворотного моменту,

побачивши, яку потужну роль у цьому відігравали технології. Щоб залишатися конкурентноспроможними, компаніям роздрібно́ї торгівлі потрібно активно впроваджувати цифрові технології, щоб працівники магазинів, що взаємодіють із клієнтами, мали змогу покращувати рівень обслуговування покупців, розвивати нові навички та пристосовуватися до мінливих потреб клієнтів.

“Уперше працівники роздрібно́ї торгівлі й керівництво мають змогу легко спілкуватися одне з одним про спільні інтереси.”

Джої Норткотт,
віце-президент відділу
технологічного обслуговування,
REI

Ось як сучасні рішення з автоматизації й аналітики від корпорації Майкрософт можуть допомогти компаніям переосмислити роботу галузі роздрібно́ї торгівлі:



Надати працівникам доступ до всього необхідного на одній платформі, яку можна легко розширювати та налаштовувати



Швидко й легко запроваджувати нові сценарії використання



Зменшити навантаження на працівників, що взаємодіють із клієнтами, за допомогою інструментів автоматизації, щоб вони могли більше зосередитися на клієнтах



Сприяти розвитку працівників

Оптимізація роздрібно́ї торгівлі завдяки даним

Завдяки новітнім технологічним рішенням працівники роздрібно́ї торгівлі, що взаємодіють із клієнтами, не лише отримують більше можливостей і необхідних їм інструментів для ефективної роботи, а й зможуть скористатися ще одною перевагою – даними.

Усі дії працівників галузі роздрібно́ї торгівлі та взаємодії з клієнтами в реальному часі – це частина цінних цифрових даних, які можна використовувати для аналітики. Microsoft Cloud for Retail відкриває нові можливості для роздрібних продавців.



1

Надайте працівникам, що взаємодіють із клієнтами, нові інструменти й вдосконалені можливості підключення

2

Отримайте краще уявлення про невикористані дані на рівні всієї організації

3

Microsoft Industry Cloud



Microsoft Cloud for Retail

Новий етап розвитку роздрібної торгівлі

Зміни можуть лякати. Пандемія COVID-19 навчила нас тому, що разом ми можемо витримати й подолати будь-які випробування, якими б складними вони не здавалися на перший погляд. Дефіцит працівників може позитивно вплинути на роздрібну торгівлю, якщо знайти до нього правильний підхід. Працівники, що взаємодіють із клієнтами,

потребують вдосконалених інструментів для роботи, відчуття єдності зі своєю організацією, а також необхідних знань, щоб приймати оперативні рішення. Від цього виграють не лише працівники, а і їхні клієнти. Зрештою, покращуючи роботу своїх працівників, ви відкриваєте нові можливості для свого бізнесу.

Щоб дізнатися більше про те, як сучасні інструменти корпорації Майкрософт можуть розширити можливості вашої організації, перегляньте інформацію про рішення [Microsoft Cloud for Retail](#) або [Microsoft Teams для працівників, що взаємодіють із клієнтами](#).

