

И.В. Меженина,
директор частного торгового
унитарного предприятия «БиоЛинкБел»



Биометрические системы учета рабочего времени в ретейле

Предприятия в сфере ретейла¹ и обслуживания являются неотъемлемой частью инфраструктуры любого населенного пункта. Покупатели и посетители этих учреждений ждут от них быстрого и качественного обслуживания, безопасной и комфортной обстановки, поощрения своей лояльности. С другой стороны, руководители предприятий торговли и обслуживания заинтересованы в эффективной работе своих сотрудников, создании оптимальных условий труда, без которых немыслима деятельность любого магазина или ресторана.



ОСОБЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ТОРГОВЛИ, ПИТАНИЯ И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Деятельность предприятий торговли, питания и индустрии гостеприимства имеет свою специфику, которая в значительной степени учитывается в автоматической системе учета рабочего времени. Речь идет о сменных графиках работы, например графиках, «перетекающих» из одних суток в другие, режиме «сутки работы через несколько дней отдыха». Иногда происходит замещение одной штатной должности несколькими людьми, или когда сотрудник в течение одного дня или смены работает сразу в нескольких бизнес-ролях: в качестве консультанта в торговом зале, кассира, старшего по смене.

¹ Ретейл — розничная продажа, розница, розничная торговля.

Кроме этого, индустрию торговли, питания и гостеприимства отличает наличие в них крупных сетей с большой численностью персонала и его рассредоточенностью по территориально удаленным структурным подразделениям.

Для предприятий ретейла из-за большого количества сотрудников высока вероятность невыхода на работу (из-за болезни, по другим непредвиденным обстоятельствам). Следовательно, руководство сети должно всегда располагать актуальной информацией о наличии/отсутствии на рабочих местах сотрудников, чтобы незамедлительно компенсировать нехватку работника в данном структурном подразделении без ущерба для нормального функционирования остальных подразделений. Возможно также перемещение сотрудников из одного магазина или ресторана сети в другой (например, для подмены заболевшего коллеги).

Известно, что результатом деятельности любого сотрудника является его рабочее время. А это особенно актуально для ретейла, ведь рабочее время персонала — продавцов, товароведов, экономистов, бухгалтеров, работников склада — напрямую или косвенно в итоге конвертируется в объемы продаж. Представим, чем обернется опоздание сотрудника на 5–10 минут: открытие магазина позже положенного времени может привести к потере клиента, ведь покупатель, раздосадованный тем, что потратил свое время впустую, придя к открытию магазина, расскажет о своих негативных впечатлениях друзьям и знакомым, а дальше по принципу «сарафанного радио» отрицательная реклама этому магазину обеспечена. Очевидно, что срывает тезис «время — деньги», ведь потери в рабочем времени влекут за собой издержки. На что же тратится этот ценный и невозполнимый ресурс?

Потери рабочего времени вызваны действием двух групп факторов — *объективных* и *субъективных*. К *объективным* факторам можно отнести ведение бумажных журналов, в которых сотрудники вручную фиксируют время своего прихода/ухода. Несложно пред-

ставить, сколько времени и сил занимает работа по обработке подобных документов у HR-менеджеров и бухгалтеров, которая к тому же нередко сопровождается ошибками. Ведение учета рабочего времени на бумажных носителях, сопровождаемое потерями рабочего времени бухгалтеров, приводит к издержкам, которые обходятся предприятию в 4 % от совокупного фонда оплаты труда.

Субъективные факторы связаны со слишком свободным отношением

сотрудников к своему рабочему времени: чересчур длинные обеденные перерывы, бесконечные перекуры, поздние приходы, ранние уходы с работы и, что еще серьезнее, обмен карточками (или PIN-кодами) с целью отметить соответствующее время прихода/ухода за себя и за коллег.

Принимая во внимание сказанное выше, приходим к выводу, что учет рабочего времени является основой эффективного управления персоналом на предприятиях торговли.



Учет рабочего времени является основой эффективного управления персоналом на предприятиях торговли.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ БИОМЕТРИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ УЧЕТА РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ

В условиях кризиса «человеческий фактор» в ретейле не просто вышел на первый план, но стал важнейшим фактором выживания в конкурентной борьбе.

В этой связи предприятия торговли стремятся автоматизировать свои бизнес-процессы, справедливо видя в этом дополнительные конкурентные преимущества. Одним из таких бизнес-процессов является рациональное использование рабочего времени персонала. Неслучайно пристальное внимание участников IV отраслевой конференции «IT в ретейле», которая проходила 14 сентября 2015 г. в Москве, привлекла демонстрация биометрической системы учета рабочего времени, которая успешно применяется во многих розничных сетях.

**ПРИМЕР**

Биометрическую систему учета рабочего времени эксплуатируют торговые сети «АБК», «Остров», «Марка», LACOSTE, OLDI, «Мир сантехники» (все — РФ); биометрические технологии популярны и в Москве, и в регионах, а одной из новых тенденций стало стремление ретейлеров извлекать максимальный эффект из интеграции средств учета рабочего времени и контроля физического доступа в здания и помещения.

В этом контексте обсуждение возможностей биометрической системы учета рабочего времени носило не теоретический, а сугубо прикладной характер. В дискуссии, в частности, приняли активное участие представители компаний, которые либо уже используют систему, либо тестируют ее в рамках акции Try&Buy («Пробуй бесплатно!»). О большом интересе к биометрическим системам учета рабочего времени и актуальности решаемых ими задач свидетельствует перечень профилей деятельности предприятий торговли — это сети продовольственных супермаркетов и зоомагазинов, салонов цифровой техники, мебели, одежды, обуви и аксессуаров, автосалонов и издательских домов. Также было обсуждено множество вопросов о возможностях интеграции биометрической системы учета рабочего времени с другими информационными системами. Важным является то, чтобы система была сертифицирована на совместимость с Windows 10 и 1С: Предприятие.

**КСТАТИ**

Некоторые разработчики программного обеспечения еще дописывают дополнительные приложения, позволяющие системам учета рабочего времени обмениваться данными с различными CRM- и ERP-системами; большим плюсом также является быстрая интеграция с турникетами и существующими системами контроля и управления доступом (СКУД).

5 ШАГОВ ПО СОКРАЩЕНИЮ РАСХОДОВ НА ПЕРСОНАЛ

После презентации на конференции биометрической системы учета рабочего времени и контроля доступа, в ходе оживленной и конструктивной дискуссии с экспертами из числа СIO и IT-директоров торговых сетей и крупных торговых предприятий, было определено 5 первоочередных шагов по сокращению расходов на персонал, составляющих существенную часть издержек в ретейле.

- 1** Главное требование к учету рабочего времени в торговле — его корпоративный масштаб (данный тезис поддержали 94 % представителей бизнес-подразделений и 96 % сотрудников IT-служб). Реализация данного требования многогранна: поддержка всех магазинов и сотрудников, территориальной структуры, организационной иерархии; централизованное управление; регистрация сотрудников без их выезда в головной офис; наличие веб-модулей, загружаемых прямо из браузера и реализующих различные функции (например, фиксацию времени прихода/ухода). Сюда же можно отнести такие характеристики системы учета рабочего времени, как отказоустойчивость, резервирование, способность отдельных программных и аппаратных компонентов действовать в автономном режиме (скажем, при сбоях в линиях связи).
- 2** Второе место в списке приоритетов заняла достоверность учета рабочего времени (92 % и 70 % соответственно). В этом плане показателен пример зарубежных ретейлеров: так, турецкие супермаркеты Carrefour отказались от карт, а китайская сеть магазинов одежды One Look — от PIN-кодов. В обоих случаях предпочтение было отдано сканированию отпечатков пальцев. Такой подход закономерен: картами, кодами, паролями сотрудники обмениваются, а отпечаток пальца уникален для каждого человека, и именно биометрическая система учета рабочего времени предоставляет достоверную управленческую информацию.

3 «Бронза» у требования совместимости системы учета рабочего времени и других IT-решений, уже эксплуатируемых в ретейле (72 % и 84 %). Здесь выделены два основных измерения: интеграция с корпоративными CRM, ERP, кадровыми и управленческими системами, включая 1С, Ахарта, SAP ERP HCM, а также наличие у системы учета рабочего времени бесплатного открытого API.



КСТАТИ

Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

Автоматизированные системы поддержки управленческой деятельности ERP-системы (от Enterprise Resources Planning — управление ресурсами предприятия) — это компьютерные системы, созданные для обработки деловых операций организации и для содействия комплексному и оперативному (в режиме реального времени) планированию, производству и обслуживанию клиентов.

Microsoft Ахарта (Navision Ахарта) — это современная автоматизированная система управления предприятием, обеспечивающая руководство компании и ее сотрудников максимально полной информацией, необходимой для успешного ведения бизнеса. Microsoft Ахарта — это масштабируемая система для средних и крупных предприятий, корпораций и холдинговых структур, предоставляющая единое интегрированное решение, направленное на повышение управляемости бизнеса и роста прибыли предприятия.

SAP ERP Human Capital Management (SAP ERP HCM) — это наиболее полнофункциональная и надежная HR-система для оптимизации кадровых процессов. Она позволяет объединить в рамках одного информационного пространства все бизнес-процессы службы персонала, направленные на привлечение сотрудников, их удержание и мотивирование, донесение стратегических целей до каждого сотрудника и получение эффективной управленческой отчетности по всем направлениям HR.

Application Programming Interface — это интерфейс программирования, интерфейс создания приложений.

4 Наряду с перечисленными стратегическими задачами определены и тактические шаги. Они заключаются в том, что с внедрением биометрической системы учета рабочего времени в нынешних непростых условиях медлить нельзя: ее использование экономит до 31 % фонда оплаты труда.

5 Не менее важная задача — правильный выбор поставщика. По данным независимых исследований, самой продаваемой в России биометрической системой учета рабочего времени является BioTime; 38 % из 6350 ее внедрений приходится именно на ретейл.

Основным выводом стало общее мнение о том, что такую экономию в управлении персоналом как раз и обеспечивает биометрический учет рабочего времени.

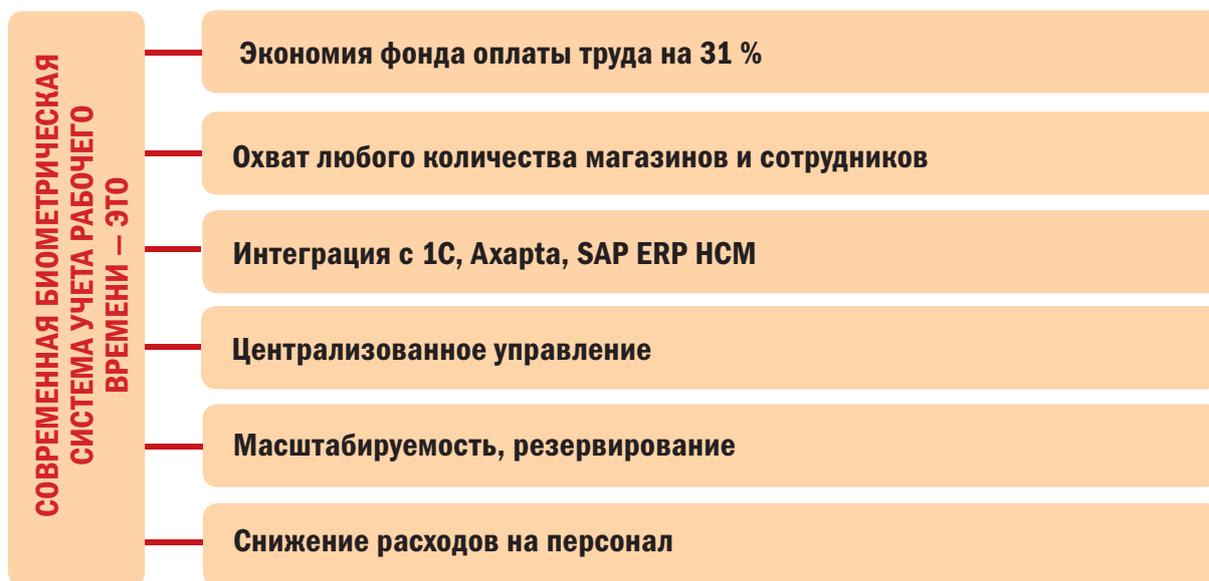
До 800 долл.

в год экономит биометрический учет рабочего времени в расчете на одного сотрудника, по оценкам компании Nucleus Research, специализирующейся на анализе эффективности IT-систем. Инвестиции в биометрическую систему, в зависимости от масштаба внедрения, окупаются в срок от 2 до 6 месяцев.



ПРЕИМУЩЕСТВА БИОМЕТРИЧЕСКОГО УЧЕТА РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ

Биометрическая система учета рабочего времени имеет ряд преимуществ перед иными технологиями и методами.



Биометрические системы учета рабочего времени внедряются на сотнях предприятий торговли

Столь высокая популярность обеспечивается следующими факторами:

- поддержка деятельности сетей с большим количеством магазинов — накапливаемая в них информация автоматически транслируется в центральный офис;
- адаптация учета рабочего времени к специфике ретейла (активный аутсорсинг, замещение одной должности несколькими людьми, перемещение работников из одного магазина в другой);
- наличие нестандартных графиков работы, например сменного режима: графиков, «перетекающих» из одних суток в другие; режима «сутки работы через несколько дней отдыха»;
- возможность учета времени, отрабатываемого сотрудником в каждой из бизнес-ролей (в качестве консультанта в торговом зале, кассира, старшего по смене).

Учет рабочего времени: дисциплина — на высоте

Прогрессивные системы учета рабочего времени должны полностью автоматизировать ключевые функции управления персоналом (планирование, контроль и анализ использования рабочего времени), в результате чего:

- топ-менеджмент, HR-дивизион, руководители функциональных, структурных, линейных подразделений, служба безопасности, бухгалтерия получают необходимые сведения;
- информация поступает в режиме реального времени и с необходимой детализацией — по компании в целом, конкретным магазинам, отделам, каждому сотруднику;
- обеспечивается интеграция с 1С, Ахарта, SAP ERP HCM, другими кадровыми и управленческими системами;
- внедрение системы должно проходить оперативно, безболезненно и не затрагивать бизнес-процессы предприятий торговли.

Корпоративный масштаб: эффективная централизация

Прогрессивные системы учета рабочего времени должны агрегировать информацию, поступающую из магазинов, и предоставлять консолидированную информацию по всей сети:

- синхронизация данных осуществляется автоматически;
- сбои в линиях связи не влияют на обмен данными;
- сотрудникам магазинов не нужно выезжать в головной офис, т.к. все данные регистрируются на месте;
- после однократной регистрации в системе сотрудник может выходить на работу в любой магазин (например, на подмену).

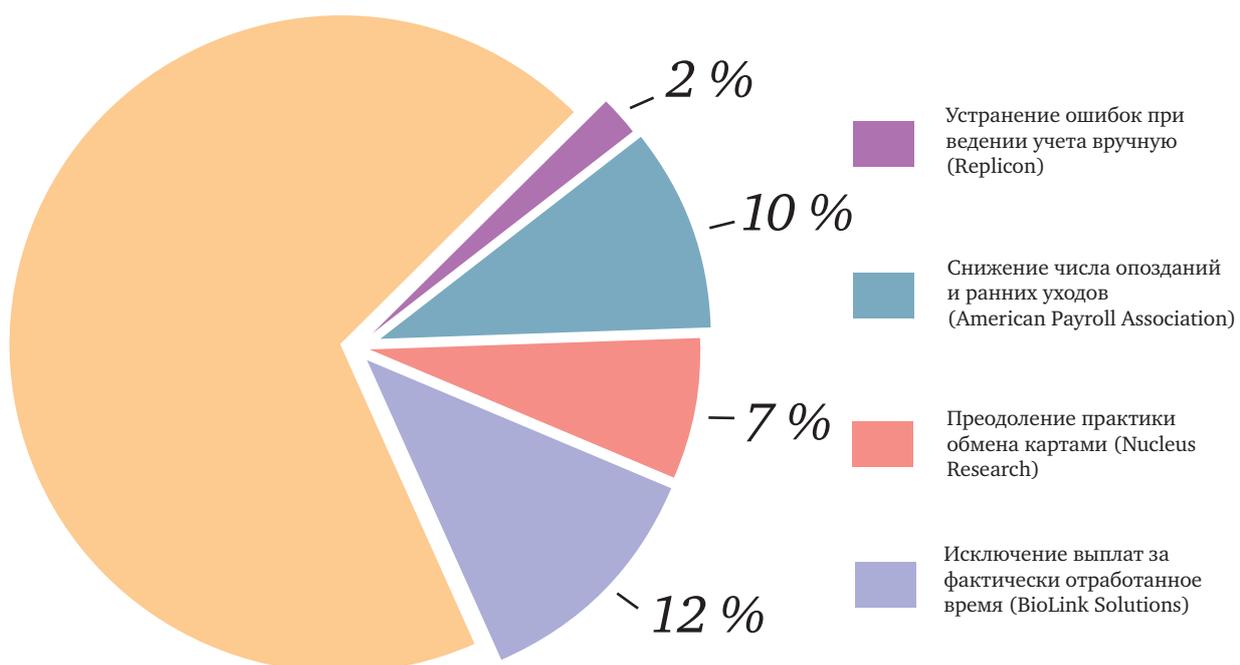
Биометрия: точность одним касанием

Самая распространенная, надежная и эффективная технология биометрии — *идентификация по отпечаткам пальцев*:

- в отличие от карты, PIN-кода, отпечаток пальца нельзя потерять или передать другому. Главное в учете рабочего времени — достоверность, и гарантирует ее только биометрия;
- отпечаток пальца предъявлять легко и удобно. Сотрудникам не нужно вспоминать PIN-код или искать карту. Все, что требуется, — коснуться сканера;
- в прогрессивных биометрических системах распознавание отпечатков оптимизировано. Если сотрудник не числится в системе (или в данном магазине), время на его идентификацию не тратится.

Экономия фонда оплаты труда при использовании биометрического учета рабочего времени

В данном исследовании за 100 % был взят весь фонд оплаты труда, а каждая компания приводит данные по своему «участку».





ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ БИОМЕТРИЧЕСКИХ СИСТЕМ УЧЕТА РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ

- В комплекте поставки — большой выбор распространенных должностей, стандартных графиков работы и политик учета рабочего времени;
- простые и понятные средства создания новых графиков и политик;
- календарное планирование (сводные графики работы подразделения, формирование рабочих смен).



Графики работы и политики учета: свобода выбора

- Управление тарифными ставками (часовыми, дневными, месячными);
- учет работы в сверхурочное и ночное время, в праздники, выходные дни;
- оплата за переработку — как в рублях, так и в процентах от основной ставки;
- 1С-совместимость: преимущества интеграции;
- экспорт из биометрической системы учета рабочего времени в 1С данных по учету рабочего времени и о причинах отсутствия;
- импорт из 1С в биометрическую систему учета рабочего времени сведений о сотрудниках (ФИО, табельный номер, должность, отдел);
- поддержка иерархии отделов, отраженной в 1С.



Расчет зарплаты: сколько отработал — столько получил

- USB-сканеры отпечатков пальцев;
- компактные;
- эргономичные;
- Ethernet-терминалы распознают отпечаток меньше чем за секунду;
- отпечатки пальцев, бесконтактные карты, PIN-коды;
- управление электрозамками, турникетами, шлюзами, калитками;
- автономная работа (например, при обрыве связи с сервером биометрической системы учета рабочего времени);
- полностью русифицированный интерфейс;
- информирование пользователя (сообщения на TFT-экране, голосовые оповещения, цветовая индикация);
- поддержка Wiegand, RS-232/485, USB, Wi-Fi.



Сканеры и терминалы: на любой вкус

- Отчеты Т-13 — компактно и комфортно:
 - табель приходов/уходов;
 - табель использования рабочего времени;
 - расписание рабочих смен;
 - расчет заработной платы.
- Журналы — развернутая информация:
 - журнал рабочего времени;
 - причины отсутствия;
 - опоздания / ранние уходы;
 - автоуходы (сотрудник случайно или намеренно не отметил окончание рабочего дня).



Отчеты и журналы: полно и оперативно

- Любые новые отчеты — легко и быстро;
- гибкие фильтры, настраиваемый внешний вид;
- e-mail-рассылки — автоматически, в заданное время (например, каждое утро — отчет по опоздавшим);
- экспорт в html, xml, xls;
- SMS-информирование опоздавших.



Конструктор и дизайнер отчетов

