



Портал в будущее



Digital research



2004 год

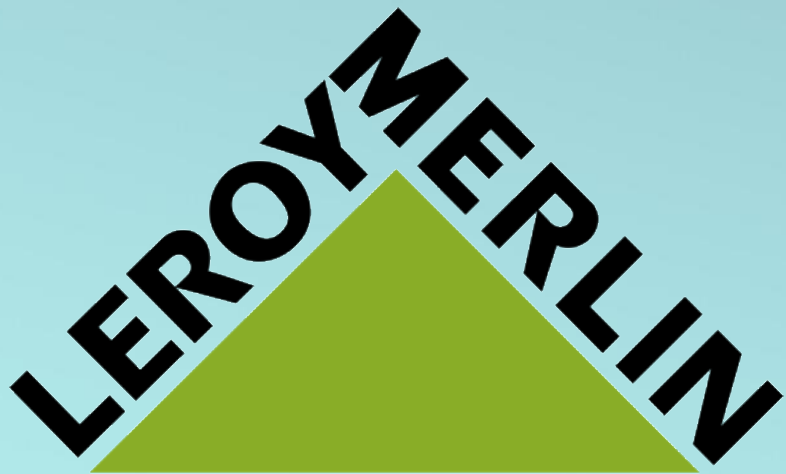
88 магазинов в **51** городе

51 интернет-магазин

Открытие **20** новых
магазинов в год

23 000 сотрудников

LEROYMERLIN

The logo for Leroy Merlin, featuring the brand name in a bold, black, sans-serif font. The text is arched over a solid green triangle that points downwards.

В центре - **МИЛЛИОНЫ**
покупателей



МЫ УСПЕШНЫ, ПОТОМУ ЧТО ЗНАЕМ О СВОЕМ КЛИЕНТЕ ВСЕ

69%

семьи

57%
мужчины

43%
женщины

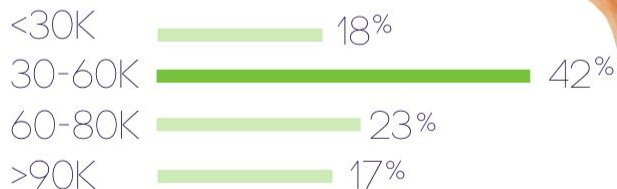
32%

ищут информацию онлайн

41%
планшет

79%
смартфон

ДОХОД



ПОСЕЩЕНИЕ



77% 
имеют машину

51% 
имеют дачу

69% NPS



Весомые данные

Опрос удовлетворённости клиентов- основной источник знания об удовлетворенности покупателей

Каждый месяц в опросе участвуют клиенты:



Магазинов

Интернет магазинов



Контактных центров

Пользователи социальных сетей

Более **60 тысяч** интервью в квартал

23 000 получателей отчетов



Лучший работодатель России 2016





Не «опрос для опроса», не просто сбор разрозненных данных «в ящик»



Позволяет выстраивать и корректировать стратегию развития компании

Используется для постановки и контроля выполнения целей всеми подразделениями компании



Быстрый захват рынка не равно быстрому переходу на digital research



Лучший работодатель России 2016

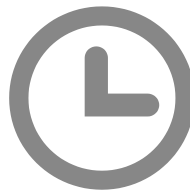


Paper era



Количество отчетов и
размер отчетов в слайда

240 PPT отчётов в год
7200 слайдов в год



Длительные сроки от сбора
до поставки отчётов

**Квартальная система
отчётности**



Много ненужной
конкретному
пользователю
информации – низкое
внимание к результатам



Много однотипных
вопросов к
исследователю

**Обесценивание исследования и
его результатов**

КУРС НА

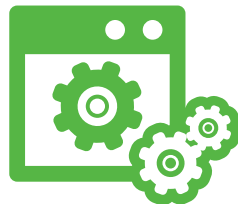
DIGITAL

Digital era



Один портал для 23 000
сотрудников

**Захожу куда и когда
хочу, нахожу, что хочу**



Ежемесячная отчётность

**Оперативный и гибкий
инструмент работы**



Каждый сотрудник –
конструктор своего отчета

**Более высокий
интерес к данным**



Интерактивная форма
обратной связи по
исследованию и отчетам

**Признанная стратегическая важность
исследования и его результатов**

Сегодня даже классика существует с agile



Леруа Мерлен поддерживает классический рисёч там, где речь идёт о стратегических направлениях деятельности

A hand is formed by a dense cluster of bright green, glowing particles, set against a dark background filled with a bokeh effect of smaller, out-of-focus green light spots. The hand is positioned in the center-right of the frame, with fingers slightly spread.

Agile in research: интерактивный отчет и работа с ним



Быстрый запуск





Живое тестирование



Постоянный сбор фидбэков



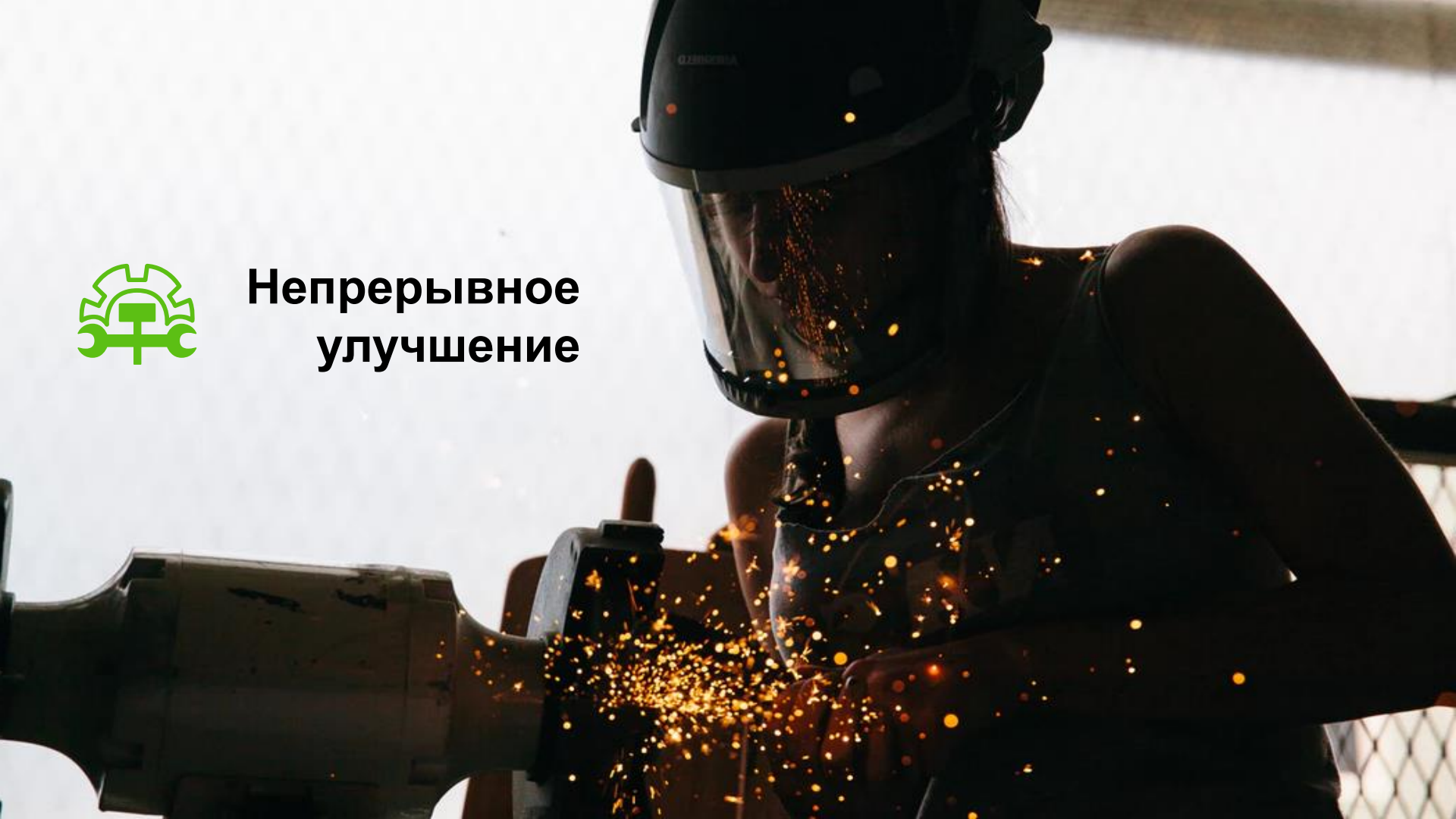


Online мониторинг данных





**Непрерывное
улучшение**

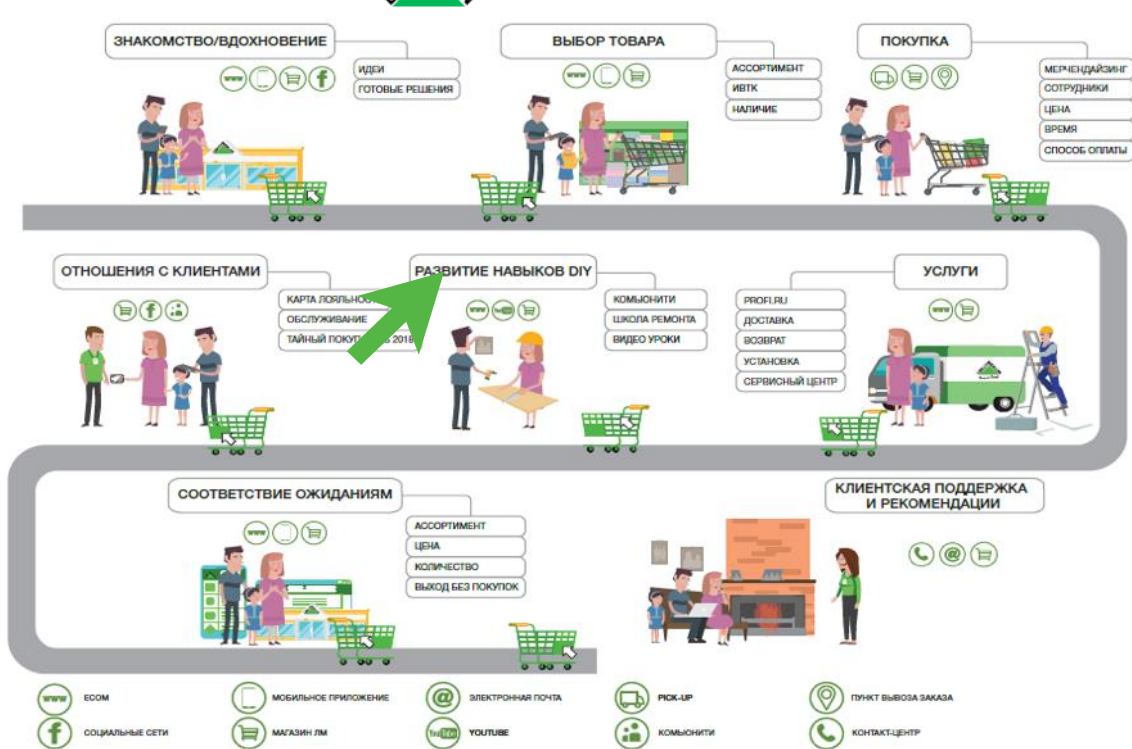




Демонстрация портала в будущее

8 шагов оценки удовлетворённости

≡ KANTAR TNS



1. Знакомство
2. Выбор товара
3. Покупка
4. Отношения
5. Развитие навыков
6. Услуги
7. Соответствие ожиданиям
8. Рекомендации



Лучший работодатель России 2016

Видео



Лучший работодатель России 2016

Возможность детального анализа информации

≡ KANTAR TNS



Выгрузка в xls

Скопировать для вставки в Excel

Динамика

Сравнение

Все критерии удовлетворённости

Выбранный критерий: Сотрудники магазина выглядели опрятно

Bottom 5 магазинов

003 Красногорск	85
011 Санкт-Петербург 2 (Испытателей)	85
026 Рязанский проспект	87
006 Сокольники	88
033 Уфа 2	88

Возможность сравнения

Динамика

Сравнение

Магазины:

- 043 Вегас
- 044 Новокузнецк
- 045 Косино
- ✓ 046 Казань 2
- ✓ 047 Тула
- 048 Пенза
- ✓ 049 Люберцы
- 051 Киевское шоссе
- 052 Ярославль 2

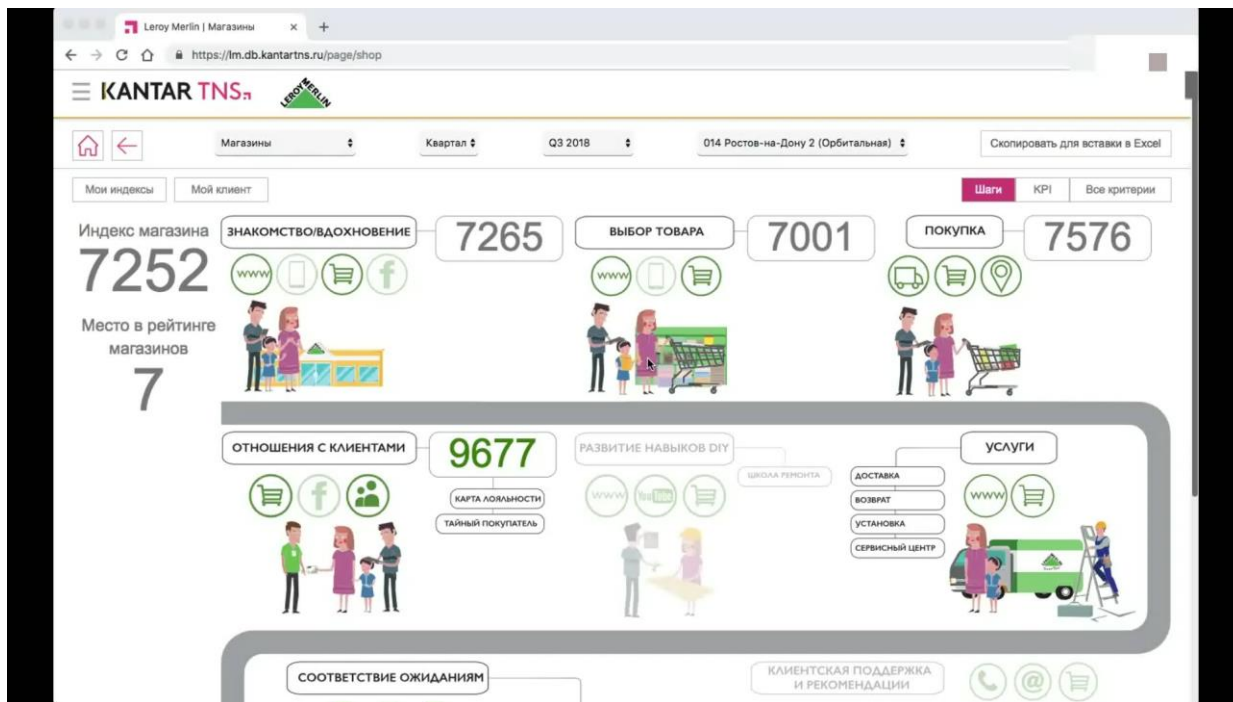


Лучший работодатель России 2016

ЛЕРУА МЕРЛЕН одна из компаний



Видео



Лучший работодатель России 2016



ЛЕРУА МЕРЛЕН одна из компаний

Хранит данные за все периоды исследования и даёт возможность быстрого перехода на другие важные ресурсы

≡ KANTAR TNS



Архив данных

Данные опроса удовлетворённости до 2018 года

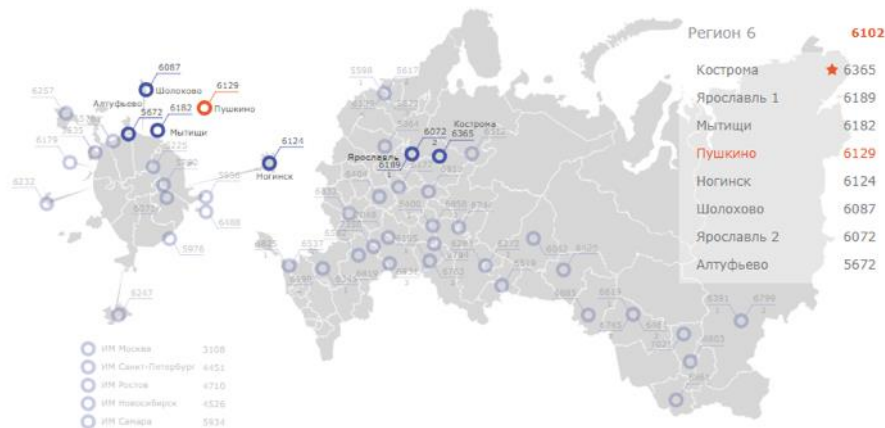


Q4 2017

65. Пушкино

ИНДЕКС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ В ГОРОДАХ [Скачать Excel](#)

[По индексу](#) [по Рейтингу](#)



Лучший работодатель России 2016

Резюмирует достижения

☰ KANTAR TNS



Мои KPI

Мои индексы

Мой клиент



Лучший работодатель России 2016

Значение индекса за период	7706
Место магазина в рейтинге	1
Динамика за квартал	+9%
Динамика за год	+24%
Премия за квартал	нет данных

Самые сильные критерии

Мой заказ был доставлен вовремя	100
Я считаю, что цены на доставку в магазине Леруа Мерлен значительно ниже, чем в других магазинах	100
Меня полностью устроил предложенный способ оплаты покупки	98
Кассир был со мной доброжелателен и приветлив	98
Сотрудник отдела возврата был со мной дружелюбен и приветлив	98

Самые слабые критерии

С сервисной картой Леруа Мерлен я чувствую себя особым клиентом	-33
Сервисная карта помогает мне экономить время при покупке товаров в магазине Леруа Мерлен	-24
Мне удобно пользоваться личным кабинетом	-12
Владение сервисной картой положительно повлияло на мое отношение к Леруа Мерлен	0
Мой заказ был доставлен мне полностью	33

ЛЕРУА МЕРЛЕН одна из компаний



Liberté, Égalité, Fraternité – цифровая революция в Leroy Merlin

Свобода доступа к информации –
любой сотрудник имеет право
доступа к данным

Равенство доступов – нет
разделов, которые вы не могли бы
изучить

Братство обмена мнениями



Лучший работодатель России 2016



ЛЕРУА МЕРЛЕН одна из компаний

Запуск и жизнь портала в корпорации – интересное, но непростое дело

«А здесь, знаешь ли, приходится бежать со всех ног, чтобы только остаться на том же месте, а чтобы попасть в другое место, нужно бежать вдвое быстрее».

Льюис Кэрролл



Запуск MVP1 портала позволил...

Запустить отчетность с **минимальными ресурсами**

Как можно **скорее получить продукт** для пользования

Ускорить обучение пользователей

Нарабатывать **базу для доработки** продукта



Лучший работодатель России 2016



Секрет успеха – в постоянном развитии!

Портал **поддержит любую инициативу в работе компании**, это гибкий инструмент, который закладывает в себя работу на потенциал

Это означает, что **в любой момент мы можем внести любые изменения** в структуру портала, поменять формат отображения, ввести в работу новые индексы, сместить акценты



Лучший работодатель России 2016



HAVE A NICE AGILE!

LEROYMERLIN