



ŠTUDIJA PRIMERA

mi.Mercator: Povezanih
21 tisoč zaposlenih
ustvarja najboljšo
sosesko



Mercator deluje v Sloveniji, Srbiji, Bosni in Hercegovini, Črni gori ter na Hrvaškem. Želeli smo poenotiti komunikacijo z zaposlenimi, ne glede na to, ali imajo ti pri svojem delu dostop do računalnika in na katerem Mercatorjevem trgu delujejo.

Iztok Verdnik, pomočnik predsednika uprave za korporativno komuniciranje

Kratek povzetek

Mercator zaposluje 21 tisoč ljudi na petih trgih. Kot ključni fokus so si zastavili cilj poenotenosti trgov tako z vidika interne komunikacije kot tudi delovanja skupine. V sodelovanju z Agitavit Solutions se je rodila ideja o mi.Mercator – platformi, namenjeni zaposlenim vseh družb Skupine Mercator, s katero gradijo digitalno izkušnjo vsakega posameznika.

O naročniku



NAROČNIK

Mercator d.o.o.

REŠITEV

mi.Mercator

PANOGA

Trgovina

Skupina Mercator je ena največjih gospodarskih skupin v Sloveniji, ki se ponaša z gosto in razvejano maloprodajno mrežo trgovin s ponudbo izdelkov vsakdanje potrošnje. Svojim kupcem zagotavljajo več kot 40.000 vrst izdelkov dnevne rabe in skušajo čim bolj zadovoljiti njihove različne želje, okuse in potrebe.

Z 10 tisoč zaposlenimi so največji slovenski delodajalec. Delujejo v celotni regiji Jugovzhodne Evrope, v kateri skupaj zaposlujejo več kot 21 tisoč ljudi. Usmerjeni so v doseganje poslovnih ciljev s kompetentnimi zadovoljnimi in motiviranimi zaposlenimi, ki skupaj ustvarjajo najboljšo sosesko.

Z mi.Mercator do celovite digitalne izkušnje vseh zaposlenih

Skupina Mercator je z 10 tisoč zaposlenimi največji slovenski delodajalec. Delujejo v celotni regiji Jugovzhodne Evrope, v kateri skupaj zaposlujejo več kot 21 tisoč ljudi. Usmerjeni so v doseganje poslovnih ciljev s kompetentnimi, zadovoljnimi in motiviranimi zaposlenimi, ki skupaj ustvarjajo najboljšo sosesko. Pri vsakodnevnem delu jih povezuje zavezanost k vrednotam srčnosti, domačnosti in usmerjenosti k rešitvam.

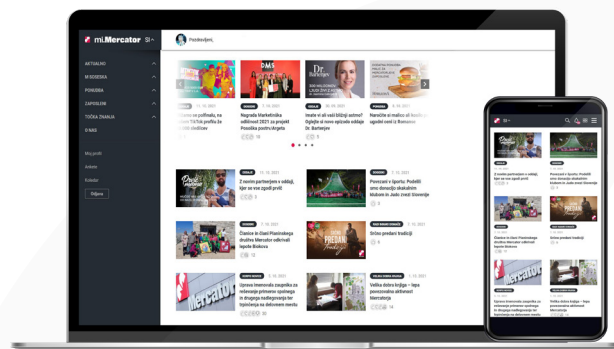
Trgovina na drobno je Mercatorjeva ključna dejavnost. Velik del zaposlenih svoje delo opravlja v poslovalnici, pri čemer pogosto nimajo dostopa do službenih elektronskih naprav. Dostop do računalnika ima pri svojem delu 33 % zaposlenih, dostop do interneta za službene namene pa 38 %. V želji po vzpostavitvi učinkovite komunikacije v celotni skupini Mercator so iskali način, kako s ključnimi informacijami hitro doseči prav vse sodelavce. Kot ključni fokus prihodnjih let so si zastavili cilj poenotenosti trgov tako z vidika interne komunikacije kot tudi delovanja Skupine. »Mercator deluje v Sloveniji, Srbiji, Bosni in Hercegovini, Črni gori ter na Hrvaškem. Želeli smo poenotiti komunikacijo z zaposlenimi, ne glede na to, ali imajo ti pri svojem delu dostop do računalnika in na katerem Mercatorjevem trgu delujejo,« je dejal Iztok Verdnik, pomočnik predsednika uprave za korporativno komuniciranje.

Potrebovali so sodobni strateški kanal, ki bo povezal 21 tisoč sodelavcev na vseh petih trgih in jim zagotavljal celovito digitalno delovno

IZZIVI NAROČNIKA

- Nezmožnost komunikacije z vsemi sodelavci (predvsem v operativi – maloprodaja, logistika, ...), saj ti pri svojem delu pogosto nimajo dostopa do interneta: 33 % zaposlenih ima službene računalnike in 38 % direkten dostop do interneta.
- Potreba po ažurnem informiranju ter dostopu do informacij za vse zaposlene – ne glede na njihovo vlogo ali lokacijo.
- Pomanjkanje povezanosti zaposlenih na vseh petih trgih.
- Oblikovanje enotnega digitalnega kanala za uresničevanje strateškega cilja interne digitalizacije.

izkušnjo, s čimer bo uspešno korakal s časom. Njihovo potrebo po spremembi obstoječih načinov komunikacije so dodatno spodbudile novonastale korona razmere, ki so prinesle potrebo po hitrem odzivanju na vedno nove okoliščine.



Sodobna platforma v korak s potrebami zaposlenih

V sodelovanju z Agitavit Solutions se je rodila ideja o mi.Mercator – sodobni platformi, namenjeni zaposlenim vseh družb Skupine Mercator. Z njo lahko prav vsak prek osebnega računalnika ali mobilnega telefona dostopa do ključnih informacij, ki jih potrebuje pri svojem delu.



Iskali smo rešitev, ki bi sodelavcem prinašala sodobno digitalno delovno izkušnjo in bi se bila sposobna stalno razvijati skupaj z nami. Ekipa Agitavit Solutions je naše želje z mi.Mercator celovito spravila v življenje.

Tina Zafred, vodja področja IT operacije in produktni vodja mi.Mercator

Kot osrednji komunikacijski kanal zaposlenim ažurno prinaša aktualne novice in dogodke podjetja. Obveščeni so o svežih ponudbah in akcijah, kot so Radi imamo domače, Minute, Moje znamke in Pika.

REŠITEV

- Sodobna in varna platforma mi.Mercator za informiranje prav vseh zaposlenih (ne glede na njihovo funkcijo ali lokacijo).
- Centralni kanal za enotno komuniciranje s sodelavci z anketami in vprašalniki, generatorjem idej, organigramom, s klepetalnikom in koledarji.
- Dostop do orodij za upravljanje znanja ter iskanje vsebin in dokumentov.
- Večjezični komunikacijski kanal, primeren za poslovanje Mercatorja na različnih trgih.
- Podpora vsekanalnosti (angl. Omnichannel) za celovito digitalno izkušnjo zaposlenih s podjetjem – ne glede na komunikacijski kanal.
- Z dobro zasnovano in funkcionalnostmi na mobilni napravi (angl. Mobile first) do odlične mobilne izkušnje.
- Vpogled v dejansko uporabo platforme s celovito analitiko.
- Povezava z drugimi internimi aplikacijami in zunanjimi spletnimi družbenimi omrežji.
- Digitalizacija zalednih procesov (npr. oddaja potnih nalogov) s procesnim modulom.

Komunikacijo spodbujajo z anketnimi vprašalniki in s klepetalnikom. Zaposleni lahko z iskalnikom po vsebinah in dokumentih hitro dostopajo do zelenih vsebin, ki jih potrebujejo pri svojem delu. O aktualnem dogajanju so na telefonu sproti obveščeni s potisnimi sporočili. Vsebino ustvarjajo prav vsi oddelki, s čimer zagotavljajo celovitost komunikacije in ažurnost informacij.

Ključne informacije vedno pri roki

Vsak posameznik lahko na mi.Mercator razvija svoj digitalni profil. Na njem ima na voljo podatke in elektronske dokumente, ki se tičejo njegove zaposlitve in dela v Mercatorju. Enostavno dostopajo do drugih aplikacij. Zaposleni v poslovalnici lahko kjerkoli in kadarkoli preverijo svoj osebni urnik dela in morebitne spremembe. Prav tako imajo vpogled v svoje digitalne mesečne ocene uspešnosti. Vsem so na voljo tudi digitalne plačilne liste, s čimer stremijo k znižanju količine porabe papirja v podjetju. Na zaslone so pripeljali tudi vsebine M Soseske, s čimer so jo še bolj približali sodelavcem.

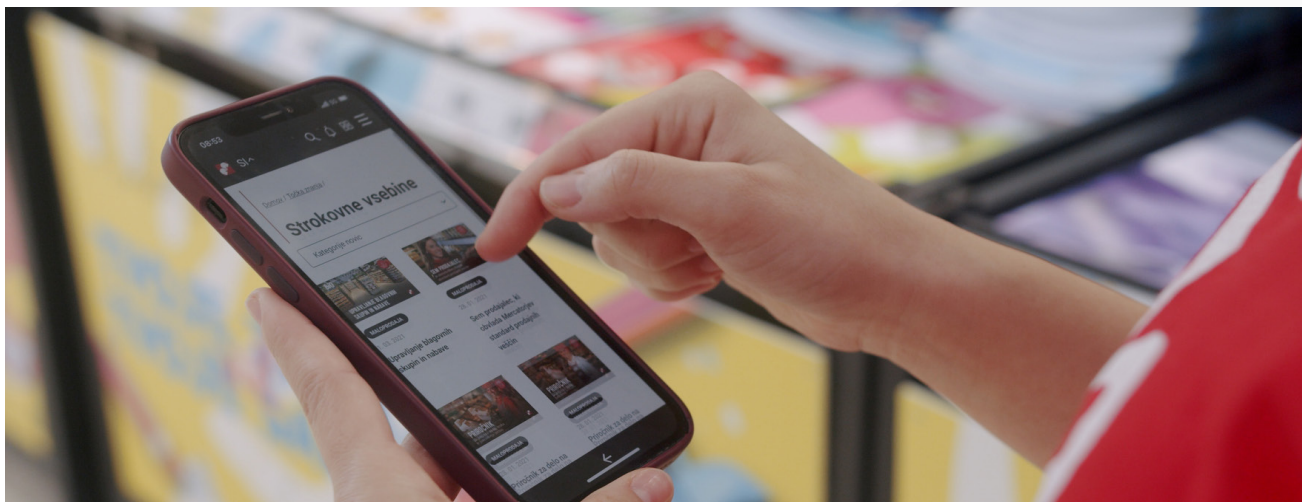
Z mi.Mercator so zaposlenim na voljo informacije, namenjene njihovem kariernemu razvoju. Posebna pozornost je s Točko znanja posvečena izbranim izobraževalnim vsebinam. Združuje strokovne vsebine, kot sta na primer Priročnika za delo na oddelku kruha ali v ribarnici. Prav tako je poskrbljeno za vsebine, s katerimi lahko razvijajo mehke veščine. Z zbirko informacij za novo zaposlene so ti v proces dela uvedeni boljše in hitreje. S slednjimi funkcionalnostmi mi.Mercator postaja eno izmed ključnih orodij spodbujanja

VREDNOST

- Z izboljšanim informiranjem vseh zaposlenih mi.Mercator prispeva k oblikovanju učinkovitejših delovnih procesov.
- Večja zavzetost in pripadnost sodelavcev v Mercatorju.
- Dvig motivacije zaposlenih, spodbujanje pripadnosti in učinkovitosti.
- Pospešek regionalnega sodelovanja več kot 21 tisoč sodelavcev.
- Z enotnim digitalnim kanalom povečanje produktivnosti in agilnosti zaposlenih.
- Optimizacija tehnične podpore zaradi zmanjšanja števila orodij/aplikacij, ki so prej pokrivali digitalne procese.

karierne in osebne rasti za vse zaposlene v Skupini Mercator.

Interno digitalizacijo nadaljujejo z informacijsko podporo zalednih procesov. S pomočjo Agitavit platforme postopoma digitalizirajo nove procese, kot so oddaja potnih nalogov in proces potrjevanja, oddaja internih naročilnic, izračun dnevnic in bonitet ter prenos v izračun plač.



Ambiciozni načrt za prihodnost

Da bi novi komunikacijski kanal v Mercatorju zares zaživel, so velik poudarek dali razmisleku, kako sodelavce celovito nagovoriti glede na različne stopnje digitalne pismenosti. Prav tako so posebno pozornost namenili učenju o uporabi različnih orodij in tehnični pomoči. S pomočjo analitičnih orodij spremljajo dejansko uporabo mi.Mercator in jo na podlagi tega stalno dograjujejo. Trenutno platformo uporablja nekaj več kot 85 odstotkov vseh zaposlenih v Sloveniji, v prihodnje pa želijo predvsem še povečati uporabo na tujih trgih. »V prihodnosti bomo nadaljevali z interno digitalizacijo, obenem pa želimo tudi razvijati digitalne veščine naših zaposlenih, da bi digitalizacija v našem podjetju resnično zaživila,« je še prihodnje ključne korake nakazala Tina Zafred.

Danes mi.Mercator postaja osrednja platforma za digitalno izkušnjo zaposlenih in širjenje Mercatorjeve digitalne transformacije. Prispeva k oblikovanju učinkovitejših delovnih procesov, dvigu motivacije vseh zaposlenih, spodbujanju pripadnosti podjetju, povečuje učinkovitost pri vsakodnevni nalogah in pospešuje regionalno sodelovanje. Mercatorjevi načrti so ambiciozni. V prihodnosti želijo še povečati uporabo platforme med sodelavci na tujih trgih. Prav tako stalno digitalizirajo nove interne procese in širijo nabor uporabnih vsebin, ki so jim na voljo na mi.Mercator.

“

V prihodnosti bomo nadaljevali z interno digitalizacijo, obenem pa želimo tudi razvijati digitalne veščine naših zaposlenih, da bi digitalizacija v našem podjetju resnično zaživila.

Tina Zafred, vodja področja IT operacije in produkti vodja mi.Mercator

Za podjetje z različnim digitalnim predznanjem zaposlenih in nizkim odstotkom zaposlenih z dostopom do interneta je interna digitalizacija velik korak. Vse spremembe načrtno podpirajo s krepitvijo blagovne znamke delodajalca, saj si prizadevajo, da sodelavci spremembe razumejo in jih sprejemajo v luči izboljšanja kakovosti njihovega časa, posvečenega delu. Le tako lahko svojim kupcem ponudijo najboljšo izkušnjo.

Če želite izvedeti več, nas kontaktirajte in z veseljem se dogovorimo za srečanje.