



Audity jako efektivní nástroj k udržení kvality

Agentura Market Vision se věnuje auditům pobočkových sítí a používá k tomu moderní technologie

Text MICHAL SKALICKÝ
Market Vision

Jde o audity zaměřené na dodržování interních značkových či firemních standardů a procesů v oblasti prodeje nebo servisu. Tyto audity mají mnoho podob a stále více se uplatňují napříč všemi odvětvími trhu od retailu přes telekomunikace či pojišťovnictví až třeba po automotive. Audit je efektivním nástrojem, jak získat systematický přehled o stavu a fungování poboček a objektivně vyhodnotit plnění stanovených požadavků na kvalitu napříč celou pobočkovou nebo partnerskou sítí.

EXTERNÍ NEBO INTERNÍ AUDIT?

Audit je možné realizovat pomocí externí agentury nebo s využitím vlastních zaměstnanců. Market Vision nabízí zajištění obou typů auditů. Využití externí agentury má dvě hlavní výhody.

Za prvé, náklady na audity realizované najatou externí agenturou jsou zpravidla zlozkové v porovnání s tím, kolik by společnost stálo zaměstnat na toto specializované pracovníky nebo dokonce vybudovat interní oddělení. To by ostatně ani nebylo pro drtivou většinu klientů smysluplné, protože jde pouze o nárazově běžící akce, byť většinou na periodické bázi.

A za druhé, mezi manažery či majiteli poboček a regionálními manažery zadavatelských společností logicky vznikají osobní a rutinní vztahy, což je pozitivní pro bezproblémové fungování byznysu na operativní denní bázi, ale vede to k přehlížení chronických nedostatků nebo minimálně nedůslednému prověřování plnění daných standardů. Svůj vliv má samozřejmě také takzvaná profesní slepota, která je někdy téměř doslovná, pokud jde například o vizuální stránku stavu provozoven.

PRONÁJEM APLIKACE SPRINGAUDIT

V případě realizace auditů interními silami je klíčové technické zázemí. Market Vision, jakožto specializovaná agentura, má k dispozici vlastní reportingový systém pro auditní projekty, včetně mobilní aplikace SpringAudit s online reportingem v reálném čase. To umožňuje auditorům vyplňovat výstupy z auditu včetně fotodokumentace přímo na místě, a zároveň zadavateli auditu mít online přehled o vykonaných auditech. Nabízíme proto možnost samostatného pronájmu tohoto našeho IT nástroje na realizaci auditů.

Klient si od nás jednoduše pronajme aplikaci SpringAudit, do které mu „naskriptujeme“ jím požadovaný auditní formulář, provedeme na to navázané nastavení reportingu a vytvoříme víceúrovňové uživatelské přístupy. Následně už si klient realizuje audity sám ve vlastní režii za pomoci svého vlastního personálu.

JAKÉ JSOU PŘÍNOSY AUDITŮ?

Jednotlivé audity se od sebe velmi liší podle rozsahu, charakteru či odvětví trhu. Proto také máme v Market Vision vytvořeny auditní týmy specializované na dané obory. Důraz vždy klademe na řádné zaškolení všech auditorů zapojených do projektu i na takzvané kalibrační audity, které probíhají v reálném prostředí provozovny a za přítomnosti zástupce zadavatele auditu. Provedením auditů získává management značky kvalitní a srovnatelná data z různých poboček. To mu umožňuje dohlížet na dodržování smluvních podmínek u jeho obchodních partnerů.

Stejně tak může management značky na základě porovnání výsledků jednotlivých prodejen činit rozhodnutí, která redukují zjištěné neefektivní a podpoří prodej v celé obchodní



Důraz vždy klademe na řádné zaškolení všech auditorů zapojených do projektu i na takzvané kalibrační audity, které probíhají v reálném prostředí provozovny a za přítomnosti zástupce zadavatele auditu

síti. „Společnosti Market Vision flexibilně a ochotně nastavila projekt Inspekčních cest na základě požadavků Generali České pojišťovny. Aplikace i její výstupy pomáhají kolegům z centrály při monitoringu vybavenosti i marketingu poboček a jejich klientskému vylepšování. Na základě toho můžeme s poradci pracovat a zdokonalovat jejich péči o klienty,“ říká na téma auditů například Jan Ševc, specialista podpory prodejních míst Generali České pojišťovny. 