



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №4107

НОМИНАЦИЯ: Инновационные сервисы/продукты в компаниях, где менее 1000 сотрудников

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	SteadyControl
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Воронеж
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://steadycontrol.com/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Система контроля и управления персоналом SteadyControl
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Ссылка на видео-ролик	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание организации (100 слов).

SteadyControl — российская компания-разработчик системы контроля и управления персоналом, которая объединила современные практики менеджмента, искусственный интеллект и последние технологии аудио- и видеоаналитики в едином решении. Система признана лидером повышения эффективности персонала в ритейле, HoReCa, сфере АЗС, автодилерских центрах и других отраслях.

Компания занимается разработкой, продажей лицензий, внедрением и поддержкой системы SteadyControl, а также предоставляет консалтинговые услуги. Основной фокус SteadyControl — экспертное сопровождение клиентов для обеспечения роста выручки и внедрение методологии, позволяющей выстраивать высокое соблюдение бизнес-процессов и стабильный клиентоцентричный сервис.

Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

Сегодня цифровизация бизнеса — стратегический приоритет для большинства отраслей. Компании активно внедряют IT-решения для автоматизации логистики, продаж, маркетинга и других процессов, однако ключевая точка взаимодействия с клиентом — фронтлайн — оставалась вне зоны комплексной аналитики.

Качество работы линейных сотрудников на местах играет критическую роль в создании клиентского опыта. Именно они формируют первое впечатление о компании, которое влияет на лояльность и возвращаемость. Однако до появления SteadyControl у бизнеса не было инструмента, способного объективно измерить и оценить то, как персонал соблюдает стандарты, реагирует на запросы клиентов и решает их проблемы.

Проблема усугублялась и тем, что многие компании полагались на субъективные методы оценки, такие как клиентские отзывы, тайные покупатели или отчёты руководителей. Эти подходы не только ограничены в масштабах, но и дают искажённую картину происходящего в большинстве случаев. В условиях роста ожиданий потребителей и усиления конкуренции такие методы перестали удовлетворять запросы бизнеса.

SteadyControl закрыла потребность в системном и масштабируемом решении для анализа работы персонала. Объединение технологий AI, аудио- и видеоаналитики с современными практиками менеджмента позволили создать решение, которое кратно повышает эффективность персонала и выводит менеджмент на качественно новый уровень.

Благодаря SteadyControl компании получили возможность видеть реальные точки соприкосновения с клиентами, выявлять проблемы и оптимизировать процессы в режиме реального времени. Это не только повышает эффективность бизнеса и финансовые показатели, но и создаёт условия для выстраивания клиентоцентричного сервиса, что становится ключевым конкурентным преимуществом в современных условиях.

Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

Основной причиной разработки таких инноваций как SteadyControl стала необходимость решить проблему низкой эффективности персонала и, как следствие, недостаточного уровня сервиса. До появления системы рынок был лишён возможности объективно и глубоко анализировать работу фронтлайна — сотрудников, которые непосредственно взаимодействуют с клиентами. Именно эта потребность стала предпосылкой для создания комплексного решения, которое не просто оцифровывает процессы, а трансформирует подход к управлению клиентским опытом.

Система контроля и управления персоналом SteadyControl объединила последние технологии AI, аудио- и видеоаналитики с современными практиками менеджмента. Она ежедневно собирает данные с камер, касс и микрофонов (или аудиобейджей), после чего алгоритм SteadyControl автоматически анализирует качество работы персонала с помощью различных инструментов: собственных нейросетей для видеопотока, speech recognition для диалогов с клиентом, систем вычисления и экспертов, обученных стандартам бренда. У компании автономная IT-архитектура, в том числе облачное хранилище, вычисления с использованием ИИ, собственное производство техники и выстроенный центр независимой экспертизы. Мощности разработки позволяют обслуживать федеральные сети и ежедневно анализировать работу тысяч сотрудников в разных индустриях.

Как показывают исследования SteadyControl, основанные на проверках миллионов диалогов с гостем, в разных отраслях эффективность персонала остаётся критически низкой:

Девелопмент — 39%;

HoReCa — 39%;

Мебельный ритейл — 56%;

Ювелирный ритейл — 54%;

Fashion-ритейл (сегмент средний+) — 71%;

Ритейл бытовой техники — 39%.

До внедрения SteadyControl компании не понимают, что происходит в момент контакта продавца с клиентом: выявляются ли потребности, соблюдаются ли стандарты сервиса, правильно ли презентуется продукт. Традиционные инструменты оценки, такие как клиентские отзывы или тайные покупатели, дают субъективную и фрагментарную картину, что делает управление качеством обслуживания крайне затруднительным. Кроме того в условиях ручного контроля бизнес не способен объективно оценивать навыки сотрудников, определять зоны роста или строить эффективные программы обучения и мотивации. Традиционные тесты не показывают, усвоены ли знания на практике, а отсутствие прозрачной оценки труда и премирования усугубляет проблемы текучести кадров.

Система контроля и управления персоналом стала решением, которое закрывает как потребности бизнеса, так и потребителя. Компании получают прозрачный инструмент для анализа работы сотрудников и управления качеством сервиса, а клиенты — высокий уровень обслуживания. Система позволяет выявлять узкие места, предоставлять персонализированные рекомендации и внедрять точечные улучшения в режиме реального времени.

Инновации SteadyControl имеют долгосрочный эффект. Автоматизация оценки сотрудников и глубокая аналитика процессов повышают качество обслуживания, увеличивают продажи и способствуют созданию клиентоцентричного сервиса. Таким образом, SteadyControl не только закрывает существующие проблемы бизнеса, но и создаёт новый стандарт управления клиентским опытом. Система позволяет компаниям конкурировать не только за счёт продукта, но и за счёт качества взаимодействия с клиентами, что становится всё более важным в современных условиях.

Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

Система SteadyControl приносит ценность всем участникам рабочего процесса. Как показывает практика, линейные сотрудники нуждаются в оцифровке процессов не меньше, чем бизнес.

Для персонала система становится настоящим адвокатом: она помогает доказывать невиновность в случаях потребительского терроризма или спорных ситуациях с руководством. Аналитика в системе лишена влияния человеческого фактора и обеспечивает прозрачную систему мотивации. Каждый сотрудник знает, за что он получает бонусы или замечания, может в любой момент запросить разъяснения через встроенные инструменты: чаты, апелляции.

Неотъемлемая часть методологии SteadyControl — непрерывное обучение и развитие персонала на протяжении всего карьерного пути в компании. Внутри системы оно строится по принципу micro-learning. У каждого сотрудника есть доступ в личный кабинет, в котором он получает ежедневный отчёт о работе, подкреплённый видео- и аудиофактом, чтобы оценить себя со стороны и провести работу над ошибками. Кроме того платформа содержит Базу знаний, конструктор для тестов и другие инструменты, позволяющие растить компетенции персонала.

Система гармонично вписывается в любую прогрессивную корпоративную культуру, поддерживая

принципы прозрачности, профессионального роста и справедливости, и стимулирует здоровую атмосферу в коллективе. Таким образом, SteadyControl становится важным звеном для создания комфортной, эффективной и современной рабочей среды, где выигрывают все: от линейных сотрудников до руководства.

Однако главным бенефициаром этой трансформации становится клиент, ведь ключевой результат внедрения SteadyControl — рост качества клиентского опыта. Удовлетворенность и защищённость персонала напрямую влияют на эффективность, что отражается на качестве обслуживания.

Клиентоориентированность, способность слушать и слышать клиента (не более 1800 знаков с пробелами)

Ежемесячно SteadyControl анализирует более 2,5 миллионов диалогов сотрудников с клиентами, оцифровывая каждую точку взаимодействия с бизнесом. Система позволяет получить доступ к тому, о чем говорят клиенты и как они оценивают обслуживание, как соблюдаются стандарты сервиса, как удаётся отработать негатив и насколько удовлетворённым остаётся клиент после контакта.

Эти данные дают бизнесу возможность видеть полную картину клиентского опыта в реальном времени и выявлять узкие места, влияющие на качество обслуживания. С помощью собственных методологий менеджмента и кросс-индустриального опыта сопровождения партнёров SteadyControl помогает компаниям предвосхищать ожидания клиентов. Анализируя поведение и запросы покупателей и гостей, система выявляет точки роста даже в самых сложных индустриальных кейсах.

Подход SteadyControl делает клиентоориентированность не просто ценностью, а реальным механизмом управления. Система помогает создавать прозрачные стандарты сервиса, которые сотрудники соблюдают на каждом этапе и обеспечивают стабильность высокого уровня обслуживания вне зависимости от точки взаимодействия с клиентом.

Исключительный клиентский опыт, который обеспечивает внедрение системы контроля и управления персоналом, становится ключевым фактором лояльности и возвращаемости. Система превращает линейных сотрудников в экспертов сервиса, помогает управленцам принимать проактивные решения, а бизнесу — создавать долгосрочные отношения с клиентами. SteadyControl не просто фиксирует происходящее, она делает клиента центром бизнеса, обеспечивая прозрачность, точность и эффективность всех процессов, связанных с его удовлетворённостью.

ИТОГИ: какие были результаты? (не более 3600 знаков с пробелами)

Глубокое знание отрасли и уникальная методология позволили SteadyControl стать лидером в повышении эффективности персонала. Систему успешно используют крупнейшие игроки: «Додо Пицца», Subway, ROSTIC`S, Askona, Strong, «Мария», «Дятково», МОТОР ЛЕНД и др. Комплексное решение охватывает всю плоскость и глубину бизнеса — от клиентского опыта до мотивации сотрудников.

Система оцифровывает весь клиентский путь, включая такие сложные аспекты как эмпатию сотрудников, качество продукции и другие процессы, которые ранее оставались за пределами системного контроля. Новый подход позволяет оперативно выявлять точки роста и внедрять изменения, обеспечивает рост выручки и высочайший уровень сервиса на любом масштабе бизнеса.

Это подтверждают результаты опроса среди партнёров SteadyControl, в котором приняли участие руководители компаний из ритейла, АЗС, здравоохранения, страхования, мебельной розницы, авто и других сфер. Так, 87% респондентов отмечают повышение и значительное повышение соблюдения стандартов сервиса после внедрения SteadyControl, а больше половины опрошенных — рост выручки, среднего чека и дополнительных продаж.

Частные результаты некоторых партнёров после внедрения системы SteadyControl:

«Дятьково Design»

- более 160% прирост выручки год к году без потери маржи;
- на 20% чаще менеджеры задают дополнительные вопросы;
- на 28% выросло предложение дополнительного товара;
- на 35% чаще используются техники переговоров для работы с отказом.

ASKONA

- общее соблюдение процессов выросло на 30%;
- на 31% чаще покупателей информируют о программе лояльности;
- в 97% случаев менеджеры предлагают оформить покупку;
- на 33% качественнее менеджеры завершают сделку.

Strong

- рост выручки на 30%;
- на 35% соблюдение критериев на этапе выявления потребности;
- в 91% случаев менеджер проявляет инициативу;
- 100% клиентов получают консультации.

Рестораны «Ян Примус»

- соблюдение стандартов сервиса превышает 90%;
- в 3 раза выросло предложение дополнительных напитков;
- каждый второй гость соглашается повторить напиток;
- 80% гостей соглашаются на предложение аперитива;
- сотрудники научились работать с возражениями и стали уточнять обратную связь у гостей.

Отель «Вега Измайлово»

- в 100% случаев время заселения гостя не более семи минут;
- в 99–100% случаев соблюдается порядок на ресепшн и стандарты внешнего вида;
- соблюдение стандартов прощания с гостями выросло более чем на 70%;
- применение алгоритма LAST при решении конфликтов выросло на 50%;
- сотрудники чаще предлагают комплименты гостям, что уменьшило количество негативных отзывов.

Гибкость системы позволяет расширять диапазон критериев, добавляя любые метрики. У

собственника или управляющего всегда под рукой ценные сведения, которые помогают в принятии стратегических решений: какие точки эффективны и приносят наибольшую прибыль, какие процессы проседают и требуют внимания, в каких подразделениях сотрудники в меньшей степени соблюдают стандарты работы, а специалисты департамента развития партнёров SteadyControl проводят аудит текущих процессов, изучают особенности бренда, разрабатывают обновления стандартов и предоставляют готовое индивидуальное решение для качественного скачка бизнес-процессов.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Полного аналога разработки SteadyControl нет ни на российском, ни на зарубежных рынках. Сегодня система внедрена более чем в 200 компаний в 7 странах, ежемесячно она анализирует свыше 2,5 млн диалогов. Продукт отличают собственная и автономная ИТ инфраструктура; запатентованное оборудование, ПО, подтверждённая безопасность; многокомпонентный алгоритм анализа сложных бизнес-процессов и платформа для работы. Последняя включает в себя не только сбор и анализ данных с камер и микрофонов/аудиобейджей собственного производства, но и полноценную методологию и функционал для работы с результатами на стороне клиента.

Итоговый бизнес-результат зависит от качества управленческих решений, которые принимают на основе новых данных. На рынке развиваются несколько компаний, которые предоставляют одну или несколько изолированных услуг: аудиобейджи с транскрипцией речи, нейросети для распознавания трафика. Также существуют платформы, которые анализируют и звук, и видео с помощью ручного труда. Однако во всех случаях на стороне клиента требуется самостоятельная выработка методов работы с данными и достижения результата. Как показывает практика, уровень менеджмента на рынке не позволяет сделать это эффективно без привлечения специалистов. В SteadyControl за результат отвечает отдел сопровождения и внедрения, который с первого дня предоставляет непрерывный операционный консалтинг и курирует команду клиента на каждом этапе.

Комплексный подход SteadyControl задаёт новый стандарт в управлении клиентским опытом и помогает партнёрам выстраивать клиентоцентричные стратегии и достигать бизнес-результатов быстрее и эффективнее.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Лебеде́нко
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Дмитрий Владимирович
ДОЛЖНОСТЬ	Управляющий партнёр SteadyControl HoReCa