

تحقيق الامتثال للإجراءات التشغيلية الموحدة (SOP)، والتغلب على تحديات إدارة التغيير والمزيد - رؤى من LFTG دبي، سبتمبر 2024

نقدم لكم جميع الدروس المستفادة من الميدان في أحدث إصدارات لقاء Wooqer's LFTG. النسخة السادسة عشرة من LFTG جرت في حي أبراج بحيرات جميرا النابض بالحياة في دبي، الإمارات العربية المتحدة. كان الاجتماع مليئاً بالقيادة من Oracle، مجموعة Americana، Mister Baker، مجموعة Galadari، مجموعة القببسي، مجموعة Switz، Redington، TSG، Auris، مجموعة Ventures، والمزيد.

أبرز التحديات في إدارة التغيير خلال رحلات التحول الرقمي

إدارة التغيير، خاصةً تلك التي تحول سير العمل التقليدي إلى قوى رقمية، تتطلب الكثير من الجهد لإدارتها.

"التغييرات الإدارية مع عمليات تسليم سيئة هي من أبرز الأسباب لفشل مبادرات التحول الرقمي"، قالت أمنية أنور، مديرة التميز العملياتي في مجموعة Americana.

"خريطة طريق واضحة بأهداف محددة، وعدد قليل من التجارب/نماذج إثبات المفهوم، وإيقاع للمراجعة، ومعايرة مستمرة، كلها ضرورية لتحقيق النتائج المخططة"، أضاف كابل مالهورترا، المدير العام لمجموعة Total Solution.

فريق العمل على الأرض دائماً يقاوم التغيير لأنه غير مُطَّلَع بشكل كافٍ من الإدارة على الفوائد التي سيجنيها. يجب على الفريق الذي يقود التغيير أن يقضي الوقت والجهد في القيام بعمل فريق الأرض، وفهم التحديات التي يواجهونها، وتجربة تأثير التغيير بشكل شخصي. هذا يضمن تحقيق النتائج الصحيحة وبتيح للفريق أيضاً فهم ما سيعود عليهم بالفائدة - أضافت سري لاکشمي، الرئيسة التنفيذية للمعلومات في مجموعة Switz، وكيرتي ميغنانني من Auris Ventures.

يؤكد راجا سيخار أتلوري، مستشار ممارسات البيع بالتجزئة في Oracle، على الدور الحاسم للاتصال الواضح في إدارة التغيير. وقال: "البدء في إدارة التغيير دون التواصل الفعال لأفضل الممارسات والحصول على تأييد جميع الأطراف المعنية يجعل العملية محكومة بالفشل منذ البداية."

تحقيق الامتثال للإجراءات التشغيلية الموحدة (SOP) لتحقيق النجاح

ناقشنا أبرز التحديات وأفضل الممارسات حول تحقيق الامتثال للإجراءات التشغيلية الموحدة، وفهم الوقت المناسب للبدء في تنفيذها وتكييفها مع التغيرات في الزمن، ومواسم التسوق، وسلوك العملاء.

أفضل وقت للبدء في تنفيذ الإجراءات التشغيلية الموحدة (SOP) هو إما عند بداية عملك (T=0)، أو عندما تحقق التوافق بين المنتج والسوق، أو عند تعيين الموظف الثاني. لا يوجد جدول زمني ثابت لتنفيذ الإجراءات التشغيلية الموحدة، مثل خلال سنتين أو بعد افتتاح 10 متاجر. بمجرد أن تثبت هويتك التجارية، من الضروري وضع إجراءات تشغيلية موحدة لضمان تنفيذ العلامة التجارية بشكل متنسق، حتى لو كان ذلك في اليوم الأول من التشغيل - قالت أدبتي جوتام، مديرة التجارة الإلكترونية والعلامة التجارية في Zaecy، ومانديب تشانا، المدير العام في Mister Baker.

لضمان الامتثال بشكل أفضل، يجب أن تحتوي الإجراءات التشغيلية الموحدة على عناصر إرشادية بصرية. فريق العمل على الأرض يفضل النصوص الأقل والإرشادات البصرية الأكثر، خاصةً الفيديوهات - أضافت ساريكا باندي، الشريك المؤسس لـ Wooqer، كابل مالهوترا، ونسرات ميستي، رئيسة التسويق في مجموعة القببسي.

كما ناقش المجتمعون تضمين الامتثال للإجراءات التشغيلية الموحدة في بطاقة الأداء للمتجر وربطها بخطط الحوافز للمساعدة في تعزيز الامتثال على المدى الطويل.

"يجب تحديث الإجراءات التشغيلية الموحدة بشكل متكرر لضمان أن تصبح دليلاً توجيهياً بدلاً من أن تكون مجرد آلية دفاعية"، أضافت سري لاکشمي. لتحقيق ذلك، اتفق القادة على أن كل إجراء تشغيلي موحد يجب أن يكون له مسؤول.

وبالإضافة إلى ذلك، ونظرًا لتجارب المشاركين الأخيرة خلال فيضانات دبي، اقترح القادة أن هناك حاجة إلى إجراءات تشغيلية طارئة وفرق لإدارة الأزمات في كل مكان. ويجب أن تتولى الإجراءات التشغيلية الطارئة القيادة في أوقات الأزمات، مثل فيضانات دبي - أضافت أمنية أنور، ومحمد حكيم، المدير العام - لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في مجموعة Galadari، وساجد فالابيل من شركة AI Fardan Exchange.