**Теория автоматизации розницы**

Максим Недякин

Времена товароведа, в лучшем случае, в ручную считающего остатки, а в худшем - вообще не владеющего ситуацией на полках, как и любого другого специалиста, не имеющего оперативной информации и современных рычагов управления бизнесом, уходят... Сегодня за рубежом, в наиболее развитых и прогрессивных сетях, удельный вес системы автоматизации в общей сумме капитализации доходит до 10 и более процентов. И этим все сказано.

Причем тенденция идет не к снижению роли, и соответственно стоимости программного обеспечения, а, наоборот, к все большей зависимости бизнеса от него.

Весь комплекс автоматизации розничной торговли, как правило, разделяют на решения для front office (кассы, внешние взаимодействия компании) и back office (управление внутренними взаимодействиями – офис, ассортимент, распределительный центр, бухгалтерия, финансы и т.п.). Не приуменьшая значимость программного обеспечения кассовой линейки, можно с уверенностью сказать, что именно система для back office является определяющей успеха. Именно о таких системах далее и пойдет речь.

Какую систему автоматизации выбрать? Каким должен быть функционал? Как поддерживать? А сколько стоит? Список вопросов можно продолжать бесконечно. И только найдя на них подходящие ответы, стоит переходить к покупке и внедрению.

Прежде всего, важно понять две вещи: первая - насчет бесплатного сыра, который бывает только известно где, вторая - заезжая на ремонт к кустарным слесарям-самоучкам – не рассчитывайте на сервис авторизированной станции и соответствующий результат. Многие автолюбители поправят – иногда случается наоборот, но я думаю, что все-таки не стоит слишком радикально экспериментировать с такими серьезными вопросами как автоматизация, т.е. не нужно покупать не проверенные программные продукты, разработанные любителями, и не рассчитывать на дешевизну. Лучше всего выбирать из серьезных решений, отлаженных и проверенных, желательно, на чужом опыте.

Кроме этого важно понять, что система автоматизации – это не только средство учета, как совсем недавно было принято считать, это – необходимое средство управление бизнесом. И выбор решения должен опираться на его функциональность, набор рычагов и механизмов, позволяющий с одинаковой эффективностью управлять отдельным небольшим магазинчиком или транснациональной мультиформатной сетью.

Вот основные требования в системе автоматизации, которые необходимо учитывать при ее выборе:

1. Поддержка основных функций:

управления ассортиментом – централизованный ввод и вывод ассортиментных позиций (SKU), поддержка жизненного цикла SKU, формирование ассортиментных матриц, с учетом различных форматов (даже если сегодня у предприятия в наличии только один магазин), поддержка многоуровневых классификаторов; возможность формирования справочника потребительских свойств и т.д.

управления ценами – ведение ценообразования на уровне SKU, групп, подгрупп, форматов или отдельных магазинов, возможность расчета цен прямым и обратным способом; поддержка маркетинговых акций, скидок, распродаж;

управление товародвижением, запасами и заказами – планирование и автоматизация заказов; установление и контроль норм запасов, контроль исполнения заявок, автоматизация приемки товаров и т.п.

управление отношениями с поставщиками и покупателями,

организация работы магазинов (обмен данными с кассами, продажи, информация о товаре, анализ чеков, проведение полных и частичных инвентаризаций и т.п.).

2. Поддержка бухгалтерского блока либо возможность трансляции данных в специализированные бухгалтерские программы.

3. Совместимость с кассово – весовым оборудованием и его программным обеспечением, в том случае если оно уже установлено.

4. Наличие блока по собственному производству либо возможность интеграции с отдельным программным обеспечением для магазинов и сетей, располагающих цехами. Следует помнить, что если в Вашем бизнесе сегодня нет собственного производства, то завтра его наличие может стать объективным условием конкуренции. Поэтому при выборе решения этому вопросу нужно уделять внимание обязательно.

5. Надежность и скорость работы, а также архитектура системы, позволяющая оперативно работать с большими объемами данных и хранить их. Большие объемы баз данных – это одна из основных проблем автоматизации. Отчет, на формирование которого уходит несколько дней, не только теряет свою актуальность, таким отчетом вообще едва ли кто-то будет пользоваться, а значит, никакого эффекта тоже не будет. Именно производительность – один из первых вопросов который нужно задать поставщику программного продукта. Многое зависит от СУБД и платформы, на которой написана программа, а также от архитектуры решения. Также стоит учитывать каналы связи, по которым будет передаваться информация. Этот вопрос особенно актуален для регионов с низким уровнем развития Интернет-провайдеров. В том случае если Ваша линия не обеспечит скорость передачи данных хотя бы на уровне 128кбитс, скорее всего в общий объем затрат нужно будет включить стоимость оптоволоконной линии.

6. Стоимость решения, которая должна соответствовать целям предприятия и размерам бизнеса. Очевидно, что решения стоимостью в миллион евро больше подходят наиболее крупным сетям или предприятиям, планирующим серьезный рост. Однако сегодняшний выбор систем автоматизации позволяет купить продукт, стоимостью от 10 000 долларов США для небольших магазинов.

7. Поддержка сетевой и разноформатной структуры торговли для предприятий, имеющих в своем составе несколько магазинов и предполагающих дальнейшее развитие бизнеса. Управление форматами магазинов не возможно без соответствующего инструментария. Такого, как например, возможность формирования разных ассортиментых матриц для разно форматных магазинов.

8. Адаптивность к целям управления и действующим на предприятии бизнес процессам, либо наличие собственных бизнес сценариев. Некоторые, наиболее дорогие решения, смогут предложить Вам сразу же готовые бизнес процессы, разработанные на основе лучших практик отрасли. В остальных случаях есть всего два варианта – у Вас уже есть эффективные регламенты или их будет необходимо разработать на стадии подготовки технического задания. При этом разработка регламентов бизнес процессов – это отдельный и очень масштабный проект, о котором мы поговорим в другой раз.

9. Масштабируемость под действующие размеры бизнеса и планируемые с учетом развития в среднесрочной и долгосрочной перспективе. Факт: Wall-mart (США), крупнейший в мире сетевой оператор, управляющий десятками тысяч магазинов с суммарным годовым оборотом, давно насчитывающим несколько сотен миллиардов долларов, начинал в 50-е годы с одного единственного провинциального магазинчика. Поэтому гибкость системы, возможность ее роста вместе с компанией, это совсем не маловажный аспект.

10. Простота для пользователя. Каким бы расчудесным не было бы решение, будет оно работать или нет зависит от администраторов и пользователей, среди которых далеко не каждый – Бил Гейтс.

11. Доступность технической поддержки и возможность администрирования собственными силами. Есть такое понятие в автоматизации как стоимость владения, которая доходит до 5% общей стоимости системы в месяц (т.е. за два года она увеличивается более чем в два раза). Оно включает в себя обновления и поддержку работы действующего продукта, без которой функционирование системы рано или поздно закончится. Некоторые поставщики предлагают специальные курсы для администраторов и программистов, по завершении которых Вы получаете собственную IT команду и значительно экономите на обслуживании выбранного решения.

12. Адаптация под отечественное законодательство. Весьма вероятно, что в мире существует тысячи возможных вариантов автоматизации. Однако разница в законодательствах позволяет использовать только те решения, которые адаптированы под определенные законодательные требования, то есть уже представленные на отечественном рыке. В ином случае придется доплачивать за серьезный этап доработки системы.

13. Наличие примеров успешных внедрений. Как уже говорилось выше – лучше всего, когда надежность и качество программного продукта подтверждается серьезными компаниями. При этом нужно помнить – чем весомее их список – тем дороже решение.

Сегодня к наиболее серьезным системам, представленным на рынке постсоветского пространства можно отнести: SAP для розничной торговли, отраслевые решения Axapta, Домино 8.0: Розничная торговля, Smart Retail Suite, Gestory, Галактика ERP. Подробнее остановимся на трех из них.

Наиболее успешным и совершенным решением является SAP for Retail. Его используют большинство крупнейших сетевых операторов, среди которых: транснациональные – Metro Cash & Carry, Carrefour, Kesko, Edeka, KarstadtQuelle, Vilniaus Prekyba (сеть Maxima), Россия - Ramstore, "Лента", "Евросеть", "Копейка", "М.Видео", "Эльдорадо", "Утконос", "Ультрастар", V-Lazer, "Техносила", Украина – Fozzy, "Фуршет", "Велика кишеня". Данное решение имеет самую современную архитектуру, позволяющую поддерживать практически on-line режим работы и высокую скорость передачи и обработки данных (с поправкой на каналы связи). Кроме этого, решение включает в себя наиболее успешные сценарии бизнес процессов, которые могут стать основой построения бизнеса. Наличие дополнительных блоков по управлению финансами, бюджетированию, управлению персоналом дает возможность создания высокотехнологичной системы организации всего бизнеса, в том числе, на уровне холдинга. Поддержка радиочастотной технологии управления запасами и товародвижением (RFID), а также интеграции с поставщиками (CPFR) позволяют использовать самые современные технологии в области организации и управления розничной торговлей. В то же время самая высокая стоимость решения, также как и стоимость владения определяют использование данной системы либо в крупных сетях, либо с учетом планов развития. Хотя необходимо принять во внимание вклад решения в общую капитализацию предприятия.

Отраслевые решения на базе Axapta, распространяемые Корус Консалтинг и Columbus IT Partner Russia хотя и независимы, однако во многом схожи и имеют примерно одинаковую стоимость. Они могут стать промежуточным вариантом в случае нецелесообразности затрат на SAP. Несмотря на то, что решение значительно уступает SAP, оно представляет ERP систему высокого класса организации. В то же время система очень требовательна к администрированию и сопровождению, тяжела в использования, требует серьезного обучения. Большое количество настроек ведут не только к трудностям в администрировании, но и возможным сбоям и ошибкам. Количество и уровень успешных решений свидетельствует в пользу Axapta. Данное решение сегодня используют: сеть гипермаркетов О`кей (С.-Петербург), Сеть дискаунтеров "Дикси", ГК "Виктория" - сети "Виктория", "Кэш", "Квартал" и "Дешево", SPAR, сеть магазинов "у дома" Daily, "Перекресток", Л`Этуаль.

ДОМИНО 8: розничная торговля располагает всем необходимым функционалом. Решение достаточно успешно используется во многих розничных компаниях России таких как - торговые центры и гипермаркеты: "Твой Дом", "Крокус-Сити", "Поволжье", "Континент", "Алтай", "Красная площадь", "Перовский", сети продуктовых магазинов: "Ароматный мир", "Астор", "Холидей", "Мария-Ра", "SPAR", "Каравай", "Красный яр", "Вестер", "Быстроном", "Гастрономир", "Фея", сети магазинов: "Детский мир", "Робинзон-багаж", "Центробувь", "Старик Хоттабыч", "Нежный возраст", "Оптима-Трейд", "Villeroy&Boch", "Домоцентр", рестораны: "Сиподан", "Асахи", "СССР", "Чак-Чак", "Осака", "Амроц", "Spoon"; кинотеатры: "Киностар Де Люкс", "ПИК", "Современник", "Октябрь", "Матрица", "Звезда". Его общая стоимость относительно невелика, что дает возможность применения в малом и среднем бизнесе.

В заключение хотелось бы сказать следующее. Абсолютно очевидно, что если у Вас сегодня один единственный магазин в далеком регионе или монобрендовый бутик в центре Москвы, не стоит становится в один ряд с Wallmart или Careffour и покупать систему, сопоставимую с их масштабами. Но кто знает, куда Вас занесет завтра? Каким станет Ваш бизнес? И сможет ли он стать таким, как Вы хотите? Ведь это во многом зависит от подхода к его изначальному принципиальному построению, и автоматизация – важнейшая часть выбранного пути.