

Автоматизация розничной торговли. Шаг за шагом

В течение последнего года розничную торговлю охватил настоящий компьютерный бум. Из удела немногих компьютерно-кассовые системы становятся неотъемлемой частью даже малого бизнеса. Преимущества автоматизированного учета действительно очевидны, но всегда ли владелец бизнеса получает от автоматизации то, чего хочет? А если не получает, то почему?

Прежде чем говорить о сложностях и проблемах, возникающих в ходе решения задачи автоматизации, попробуем разобраться, почему обычно принимается решение о необходимости вложения денег в информационные технологии. Возможно очень много вариантов, которые, в сущности, сводятся к четырем основным.

Вариант первый – «давление снизу». Встречается достаточно редко и происходит в случае, когда рядовые сотрудники или управленцы среднего звена уже не могут «жить по-старому». Причины тому разные – возросший объем документооборота, увеличение товарной номенклатуры, большое количество рутинной работы и т.д. Если при этом зарплата сотрудников зависит от продаж, а квалификация персонала достаточно высока, чтобы понять, в чем причина «торможения», начинается самостоятельный поиск путей решения проблемы. В этом случае руководитель просто выбирает из предлагаемых вариантов построения информационной системы наиболее подходящий. Вариант второй – «давление конкурентов». Наиболее типичная ситуация. Если в соседнем магазине используется система самообслуживания (на основе компьютерно-кассовых



технологий), меньше очереди, больше выбор товара, то при прочих равных условиях «отстающий» теряет клиентов. Вариант третий – «давление сверху». Этот случай также достаточно распространен. Возникает, когда вышестоящая организация (учредители, системообразующие партнеры и т.д.) «навязывает» проведение автоматизации для решения каких-либо своих задач. И наконец, четвертый вариант – «самоосознанный». Это ситуация, при которой в стратегию развития фирмы изначально закладывается задача создания

технологии автоматизации управления торговлей на всех уровнях (управленческом и исполнительском). Обычно этот вариант возникает при открытии нового магазина, смене собственника или в связи с назначением нового управляющего (кстати, с точки зрения фирмы-автоматизатора, он наиболее легко реализуется).

Начнем с... конца

Итак, допустим, вопрос о том, быть или не быть автоматизации решен положительно.

Первая сложность, с которой неизбежно приходится столкнуться, – определение конечной цели. Ведь чтобы объяснить исполнителю, что, собственно, нужно сделать, необходимо четко понимать – для чего. Одна из самых страшных ошибок, допускаемых многими уже на первом (предпроектном) этапе, это попытка поставить задачу, не сформулировав ее даже для себя. К сожалению, практика показывает, что постановка задачи в виде «сделайте что-нибудь» решается либо как-нибудь, либо не решается никогда.

Если нет возможности сформулировать технически правильное ТЗ (техническое задание), стоит сделать его хотя бы однозначно толкуемым, допустим, в виде блок-схем со стрелками, но понятным одинаково и заказчику, и исполнителю. Когда ясно, что делать и для чего, встает следующая проблема: как делать и с кем. Самый простой способ – пойти к соседу (знакомому, приятелю и т.д.) и посмотреть, как у него. Или позвонить по телефону, указанному в первой яркой рекламе, и спросить, сколько стоит автоматизировать магазин. Потом приобрести оборудование, программное обеспечение и постараться сделать так, чтобы все это заработало. Ошибка номер два: не стоит торопиться! Сначала нужно выбрать исполнителя, который будет отвечать за работу системы в целом, – и пусть он сам предлагает, что приобретать, гарантируя совместимость оборудования и его надежность. Это может быть и сторонний исполнитель, и ответственное лицо внутри фирмы. Не стоит гнаться за дешевизной – сэкономив на некачественной технике, ничего не выиграешь.

Для каждого оборудования и программного обеспечения есть своя сфера применимости. Как бы вас ни уверяли в надежности и безотказности программного обеспечения, построенного на

бесплатных СУБД (система управления базой данных), оно никогда не будет по-настоящему надежным, безопасным и защищенным. Так же, как и в качестве сервера базы данных (компьютер, на котором будет храниться вся информация о продажах, товарных запасах, взаиморасчетах с поставщиками и покупателями) нельзя использовать компьютер собственной сборки. К подбору контрольно-кассовой техники нужно подходить тоже с особой тщательностью. Многие кассовые аппараты имеют системные ограничения, которые могут оказаться критическими с точки зрения бесперебойной работы магазина (ограничение количества покупок в день, ограничение по размеру чека, невозможность работы со скидками и т.д.). Все эти вопросы необходимо сразу оговаривать с фирмой-исполнителем или с собственным отделом автоматизации.

Кадры решают все

Итак, оборудование закуплено, программное обеспечение установлено – можно начинать работать. Если техническое задание было оговорено, получилось почти то, что вы хотели. Однако возникает следующая проблема (особенно в вариантах два и три) – кадры. Порой кажется, что сотрудники специально не хотят делать то, что от них требуется, некоторые даже пишут заявления об уходе. Возникает пересортица и «плывут» складские остатки. Так, скорее всего, произойдет, если заранее не было обсуждено новое распределение служебных обязанностей, а персонал не обучили или подготовили недостаточно хорошо. Использование технологии штрихового кодирования, когда каждый чек сопровождается списанием соответствующего товара из базы товарных остатков, требует большой аккуратности и

слаженности в работе персонала. Ведь теперь за продавца «думает» компьютер, и неточность оператора при вводе, например, отпускных цен может привести к прямым финансовым потерям. Самая типичная ошибка, приводящая к пересортице, – это продажа разных товаров, имеющих одинаковую цену, но разный штрих-код, как один и тот же товар. Вторая ошибка – неправильная наклейка на товар собственных этикеток с кодом. И в том, и в другом случае последствия с точки зрения товаручета могут быть непредсказуемыми.

Внутреннее сопротивление со стороны сотрудников может также вызывать и другая, не менее серьезная причина – нечистоплотность некоторых работников, которым просто невыгодна возможность внепланового контроля товарных остатков. Вот когда выясняется, что надежность всех компонентов системы окупается стоимостью. Если программа (кассовый аппарат, компьютер) регулярно «сбоит», то результаты выявленной недостачи опровергаются простым аргументом: «А что вы хотите, у нас и вчера был сбой, и товар у нас в минус ушел, на прошлой неделе вообще ничего не работало...» Если же все работает как часы, никаких контраргументов просто не возникает.

Машина уход любит

Через некоторое время после успешного запуска системы автоматизации оказывается, что несмотря на все заявления поставщика оборудования и программного обеспечения о безотказности и надежности системы все-таки что-то ломается. Это неизбежное явление, так как любая «железка» может выйти из строя. Встает следующая проблема – техническая поддержка. Когда магазин большой (более 5 кассовых аппаратов, несколько компь-

ютеров, сервер и т.д.), просто необходимо иметь в штате собственного специалиста технической поддержки. Лучше, если он пройдет обучение (пусть даже платное) на фирме – разработчике программного обеспечения, ведь простой магазина обойдется гораздо дороже. Если такой возможности нет, нужно заключить договор поддержки с фирмой-разработчиком или ее представителем. При этом договор должен быть не о поддержке какой-то части системы, а комплексный, то есть исполнитель отвечает за работу всей системы, начиная от компьютерной сети и заканчивая программным обеспечением, иначе 80% времени, отведенного на решение возникшей проблемы, будет уходить на споры между поставщиками «железа» и программного обеспечения – где чья вина и кто за что отвечает.

При дальнейшем развитии бизнеса и увеличении товарооборота к системе уп-

равления предъявляются новые требования. Возникает потребность в углубленной аналитике, в автоматизацию включаются новые процессы. Наиболее важные из них – интеграция с бухгалтерией и создание системы электронного документооборота с поставщиками и/или своими филиалами. К сожалению, на сегодняшний день в России еще нет единого стандарта на электронный обмен информацией между программным обеспечением разных производителей, да и система штрихового кодирования используется не во всех фирмах. Поэтому простого решения этой задачи пока не существует. Но в любом случае еще при постановке технического задания стоит оговорить открытость устанавливаемого комплекса, то есть возможность интеграции с другими бизнес-приложениями.

Михаил РАВОДИН,
генеральный директор ООО
«Агентство по разработке бизнес-технологий»

торговая система

ОБОРОТ+



Агентство по разработке бизнес-технологий

- Автоматизация розничных магазинов "под ключ"
- Готовые решения для супермаркетов, минимаркетов и сферы услуг
- Автоматизация складского и финансового учёта





127055, г.Москва, Вадковский пер. д.18А
тел/факс: (095) 787-9285, 973-2371, 978-4923
<http://www.arbt.ru>, e-mail: oborot@arbt.ru