

Vega –
новое имя в украинских
телекоммуникациях
с. 4

<http://ukraine.emc.com>
(044) 490-12-08

EMC²
where information lives

+

snt
IT SOLUTIONS & SERVICES

www.snt.ua
(044) 238-63-88

Информация работает на Вас!

COMPUTER **WORLD** УКРАИНА

ДЕЛОВОЙ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЕЖЕНЕДЕЛЬНИК
WWW.COMPUTERWORLD.COM.UA

#41 (656)
20 ОКТЯБРЯ 2008

**Тенденции развития
цифрового рынка Украины**
с. 7

ПАВЕЛ ДИЦ

ДИРЕКТОР КОМПАНИИ «САМЕКС»:

**«Система DeloPro 4.0
помогает нам динамично
развивать бизнес»**

с. 16

**Адаптация и локализация –
два фактора успеха
Core Banking System**
с. 12

**Значение ИТ
для страхового рынка**
с. 22

ISSN 1609-8145



9 771609 814008 00041





Павел Диц,
директор компании «САМЕКС»:

**«СИСТЕМА DELOPRO 4.0
ПОМОГАЕТ НАМ ДИНАМИЧНО
РАЗВИВАТЬ БИЗНЕС»**

Как в таком огромном спруте, как многопрофильное территориально распределенное предприятие, оперирующее десятками тысяч номенклатурных единиц товаров, быстро провести изменения, чтобы быть среди лидеров отрасли? Решение предлагает компания «КСИКОМ». В ее кроссплатформенной системе DeloPro 4.0, основанной на Web-технологиях и реализующей такие современные концепции бизнеса, как CRM, SCM, BPM, сегодня работает около 40 отечественных и зарубежных компаний в области дистрибуции и оптовой торговли. Об опыте использования системы DeloPro 4.0 рассказывает Павел Диц, директор компании «САМЕКС». Мы также поинтересовались мнением его коллег о работе системы.

■ Интервью провел Борис Жданов

СМИ *Расскажите, пожалуйста, о направлениях деятельности компании «САМЕКС».*

Компания «САМЕКС» — это динамично развивающееся многопрофильное предприятие, занимающееся корпоративным обслуживанием, ведущее оптовую торговлю канцелярскими товарами и сувенирной продукцией, поставляющее широкий спектр товаров в розничные сети и имеющее свои магазины.

В качестве примера можно привести одного из наших клиентов — крупный банк, территориальная сеть которого насчитывает около 1000 филиалов и отделений в 183 городах Украины. Офисы банка напрямую заказывают у нас необходимые товары в достаточно широком ассортименте. Это канцтовары, продукты питания, офисная техника, бытовая химия и т.п. Мы обязаны

СМИ *Существует ли предьстория автоматизации вашей компании?*

На момент принятия решения о внедрении новой учетной системы (май 2006 года) в компании «САМЕКС» использовалась программа «1С:7.7» с функционалом, который был разработан приходящим программистом. В программе работало около 40 пользователей. Функциональные ограничения и низкая скорость работы программы стали препятствием для развития бизнеса. Компания оказалась перед выбором: либо переписывать существующую конфигурацию с помощью команды профессиональных программистов на платформе «1С:8», либо перейти на другую учетную систему, изначально имеющую необходимый функционал и позволяющую в сжатые сроки удовлетворить информационные потребности бизнеса.

обеспечить персонифицированный доступ пользователей к информации и функциональности в соответствии с их ролью в бизнес-процессах компании.

СМИ *Какие же факторы повлияли на выбор системы DeloPro 4.0?*

Я бы отметил две группы факторов. Во-первых, в системе DeloPro 4.0 имеются широкие базовые функциональные возможности для автоматизации многопрофильных торговых холдингов с территориально распределенными подразделениями и обеспечения их работы в режиме on-line, а также персонифицированного доступа к базе данных партнеров и VIP-клиентов для самостоятельного управления заказами. Объем необходимых нам доработок был небольшим, а тот факт, что они выполняются разработчиком

“ Компания «САМЕКС» — это динамично развивающееся многопрофильное предприятие, занимающееся корпоративным обслуживанием, ведущее оптовую торговлю канцелярскими товарами и сувенирной продукцией, поставляющее широкий спектр товаров в розничные сети и имеющее свои магазины

в кратчайшие сроки скомплектовать заказ и доставить его клиенту. Расчет за поставленные товары осуществляет центральное отделение банка, которому мы должны регулярно предоставлять отчеты о выполнении заказов его филиалов и состоянии взаиморасчетов.

СМИ *Какие особенности бизнеса «САМЕКС» Вы можете отметить?*

Прежде всего, это большой ассортимент продукции — порядка 20000 наименований. При этом необходимо четкое отслеживание потребительских характеристик товаров (цвет, логотипы и т.п.). Мы ведем закупки по импорту и на внутреннем рынке. А поскольку для корпоративных клиентов существуют еще и индивидуальные цены, мы используем довольно сложную систему ценообразования. Операционная логистика у нас также непростая: для доставки товаров мы используем собственный и арендованный автотранспорт, у нас имеется большой центральный склад, работающий в три смены, а также удаленные склады в магазинах и на территории крупных корпоративных клиентов.

СМИ *Какой функционал в системе автоматизации был необходим компании «САМЕКС» для ее развития?*

Новая программа должна была решить ряд задач, критичных для бизнеса компании «САМЕКС». Требовались инструменты для ведения товароведческого учета и управления сложной системой ценообразования. Ставились задачи учета дополнительных расходов в цикле операционной логистики (включая затраты на собственный и арендованный автотранспорт), расчета рентабельности и маржинального дохода различных центров прибылей (по товарам, группам товаров, продавцам, клиентам и т.д.). Необходимо было организовать адресное хранение на складах, учитывать различные единицы измерения и фасовки товаров, для выполнения складских операций использовать сканер штрихкодов, а также управлять запасами товаров на складах с целью поддержания их на заданном уровне и в необходимом ассортименте с учетом сезонности спроса. Кроме того, требовалось автоматизировать логистику доставки товаров покупателям. Была поставлена задача внедрить в бизнес-процессы компании CRM-стратегию,

системы, обуславливает сжатые сроки и высокое качество работ.

Во-вторых, лицензия без ограничения числа рабочих мест, использование условно-бесплатного ПО на сервере и рабочих местах, низкие требования к аппаратной части рабочих мест, Web-серверная архитектура, открытые коды, обмен данными с другими программами с использованием XML. Соответственно, мы получаем простоту обслуживания и масштабирования без дополнительных затрат, поскольку не требуется инсталляция системы на рабочих местах и персонал для поддержки пользователей в удаленных подразделениях. Разработчик обеспечивает эволюционный апгрейд и поддержку on-line.

В результате мы имеем сжатые сроки выполнения работ, их высокое качество и отличное соотношение цена/функционал/качество.

СМИ *Расскажите, пожалуйста, о ходе проекта внедрения DeloPro 4.0.*

Работы по проекту начались в мае 2006 года. Для решения поставленных задач использовался функционал конфигурации «Торговля»



Андрей Губа
ИТ-ДИРЕКТОР КОМПАНИИ «САМЕКС»

CW Специфика вашей компании ставит весьма непростую задачу — поддержать в актуальном состоянии нормативно-справочную информацию в системе. Чего стоит одна проблема клонирования названий компаний, товаров и их характеристик! Как вам удалось решить эту проблему?

Используя в системе DeloPro подсистему управления инцидентами, удалось наладить бизнес-про-

цесс ввода нового товара, в котором задействованы сотрудники отделов закупки, маркетинга и продаж. При этом необходимо убедиться, что товар действительно новый, завести номенклатурную карточку и внести в нее обязательные реквизиты, определить место товара в структуре каталогов, выяснить условия поставки, сформировать продажные цены и т.д. Управляет процессом администратор товарной базы. Аналогичный процесс внедряется и для ввода новой организации. Четкая регламентация и отслеживание этих процессов позволили свести к минимуму «двое-

ние» товаров и организаций. В результате для компании сэкономлены немалые оборотные средства, учитывая большой ассортимент (более 20000 товаров) и специфику канцтоварного бизнеса. Устранение организаций-двойников дало возможность уверенно контролировать дебиторско-кредиторскую задолженность. Система оповещения позволяет продавцам быть в курсе изменения закупочных цен товаров, влиять на политику закупок, оперативно и гибко формировать продажные цены, а их у нас около 40, не считая индивидуальных цен для корпоративных клиентов.

танционный доступ к нашей базе данных из офиса «КСИКОМ». Это позволило снизить непроизводительные потери времени и наладить эффективную совместную работу команды внедрения независимо от местонахождения консультантов.

CW Вы сказали, что было принято решение о расширении функционала. Какое расширение было включено в окончательный проект?

Расширение проводилось в октябре 2006 года. Был создан новый объект — заявка на подбор товара на складе, создаваемая автоматически из зарезервированных товаров или в ручном режиме с заполнением спецификации подбора из каталога товаров. Товар подбирается в произвольное количество грузовых мест с присвоением уникального штрихкода и распечаткой наклейки. На все подобранные товары также распечатываются наклейки. После завершения подбора товаров на каждое грузовое место можно автоматически сформировать пакет всех необходимых отгрузочных документов (приказы на выдачу товаров со склада, налоговые и товаро-транспортные накладные, пакинг-лист и т.д.) и произвести их групповую печать.

Это позволило нам эффективно организовать 3-сменную работу центрального склада, наладить учет работы кладовщи-

и подсистем «Автотранспорт», «Доставка», «Электронный магазин». Технология внедрения системы, используемая компанией «КСИКОМ», предусматривает две основные фазы — разработку про-

сультантов. По завершению отработки БП было принято решение о расширении возможностей складской логистики для минимизации ошибок при подборе товаров и формировании отгрузочных

“ В системе DeloPro 4.0 имеются широкие базовые функциональные возможности для автоматизации территориально распределенных многопрофильных торговых холдингов и обеспечения их работы в режиме on-line в единой базе данных

екта автоматизации (предварительного и окончательного) и его внедрение.

На этапе предварительного проекта была разработана модель корпорации, включающая структуру центров финансовой ответственности, операционную бизнес-модель, структуру каталога товаров, модели ценообразования, классификации затрат и формирования себестоимости. В предварительный проект вошли также описания бизнес-процессов (БП) «как будет» в разрезе технологических операций системы и ролевые инструкции пользователей.

На контрольном примере архитектор проекта продемонстрировал членам команды внедрения на тестовой конфигурации системы полный цикл прохождения бизнес-процессов в системе, а также провел их предварительное обучение. Затем ключевые пользователи компании «САМЕКС» самостоятельно отрабатывали БП, используя ролевые инструкции и поддержку кон-

сультантов, усиления контроля работы складского персонала, а также обеспечения своевременной доставки товаров покупателям.

CW Что собой представляла команда внедрения?

Со стороны компании «САМЕКС» в команду внедрения вошли коммерческий директор (менеджер проекта), руководители отдела продаж и закупок, главный бухгалтер, ИТ-директор, а также ряд ключевых пользователей системы. От компании «КСИКОМ» в проекте участвовали два консультанта, один из которых возглавлял команду внедрения (архитектор проекта) и разрабатывал проект автоматизации, а второй привлекался для обучения персонала, тестирования и настройки системы, курирования подготовки данных и т.д. Для обучения команды внедрения, выполнения настроек и конфигурирования системы во время проведения рабочих встреч по проекту использовался дис-

ков и повысить их персональную ответственность, значительно уменьшить количество ошибок при подборе товаров и устранить их при печати пакета отгрузочных документов, формируемого по подобранным для отгрузки товарам.

Окончательный этап проектирования был завершён в ноябре 2006 года. По результатам доработок были внесены соответствующие изменения в документы проекта, сформированы ролевые инструкции пользователей и регламенты для обеспечения контроля полноты и целостности автоматизируемых БП.

CW Как проходил запуск системы?

Сначала были подготовлены данные и проведена настройка системы. Эти работы выполнялись членами команды внедрения от компании «САМЕКС» при содействии архитектора проекта, который обеспечивал методологическую и технологическую поддержку подготовки и ввода картотек товаров, персон

и организаций, исторических и стартовых данных, настройки объектов системы, шаблонов документов. Менеджером проекта совместно с консультантом были введены все пользователи, определены их роли в БП, заданы индивидуальные права доступа к объектам системы и значения по умолчанию, настроены отчеты. Для каждой роли были определены права на функции системы.

В течение месяца (декабрь 2006 года) консультант провел обучение пользователей. Они обучались по группам в соответствии с их ролями в БП. С ключевыми пользователями обучение проводилось персонально, с расстановкой акцентов на особенностях прохождения БП и отработке их в системе. По завершению обучения проводились командные игры по отработке БП закупки, продаж, складской и транспортной логистики.

Перед стартом была проведена инвентаризация и введены остатки на складах на конец года, а также все другие необходимые данные. Компания «САМЕКС» начала работу в системе в режиме промышленной эксплуатации в январе 2007 года. В течение первого месяца эксплуатации консультант обеспечивал расширенную начальную поддержку пользователей, исправлял последствия ошибок и неправильных действий, дополняемых персоналом, проводил дополнительное обучение, корректировал настройки управленческих отчетов. Уже через месяц компания «САМЕКС» уверенно работала в системе при обычном уровне on-line-поддержки, оказываемой консультантами из офиса «КСИКОМ».

CW Можно ли привести пример работы сотрудника компании в системе?

Благодаря автоматизации один оператор способен обработать заявки четырех-пяти крупных корпоративных клиентов с несколькими тысячами подразделений. Так, оператор обрабатывает заказы офисов, которые поступают к нам по электронной почте в виде файлов в формате Excel, содержащих заполненный бланк заказа установленного образца. При импорте этих файлов в систему автоматически создаются заявки покупателей, содержащие товарную спецификацию со специальными ценами из прайс-листа организации, реквизиты контактного лица, адрес доставки и другую необходимую информацию. Из всего массива заявок покупателей автоматически формируются заказы на продажу товаров в разрезе организаций, производится резервирование товаров и рассчитывается дефицит, а также создаются заявки на подбор и доставку. Для предоставления клиентам информации о взаиморасчетах используется специализированный отчет.



ТАТЬЯНА ВАЩУК

главный бухгалтер компании «САМЕКС»

компенсаций их стоимости. Появилась реальная возможность экономически обосновывать необходимость развертывания складов в регионах для снижения транспортных затрат.

Другой важный процесс, который мы автоматизировали, — оплата закупок товаров и услуг различными подразделениями компании «САМЕКС». Сейчас заявки на оплату поступают в бухгалтерию в электронном виде. К каждой заявке привязаны соответствующие закупки. Заявки на оплату подтверждаются полностью или частично лицами, имеющими соответствующее право. Подтвержденные заявки на оплату в электронном виде экспортируются в программу «клиент-банк». Проведенные банком платежи импортируются в систему DeloPro. Процесс стал прозрачным, а сотрудники

бухгалтерии избавились от необходимости выполнять большой объем рутинных операций.

CW Какие задачи по расширению управленческого учета поможет решить DeloPro?

Сегодня проводится реструктуризация компании «САМЕКС», основные направления деятельности выделяются в отдельные бизнесы. Поэтому ведение управленческого учета, разнесение накладных расходов и распределение прибыли внутри корпорации, построение эффективной системы мотивации персонала становятся для нас важными задачами. Думаю, что в скором времени мы будем внедрять бюджетирование и финансовый анализ. Надеюсь, что система DeloPro и консультанты компании «КСИКОМ» помогут нам наладить эти процессы.

CW А каким образом в системе происходит взаимодействие с контрагентом?

В качестве примера можно привести обслуживание завода по производству товаров бытовой химии в Борисполе, на территории которого был создан удаленный склад компании «САМЕКС». По условиям контракта, работники завода по своим электронным карточкам могут получать или заказывать на складе необходимые товары. Кладовщик через Интернет работает в режиме on-line в базе данных компании «САМЕКС». При выдаче товаров работнику завода он формирует заказ на продажу и отгружает имеющиеся в наличии товары. Остальные товары резервирует на центральном складе, создает заявки на их подбор и доставку. Необходимые товары доставляются на следующий день. Заказчику предоставляется отчет о заказанных и полученных его работниками товарах с необходимой степенью детализации. К слову, некоторым крупным корпоративным клиентам мы предоставляем персональный доступ в систему через Интернет для самостоятельного формирования заказов.

CW Какие результаты получила компания «САМЕКС» от внедрения системы DeloPro?

Цели и задачи, которые ставились перед проектом автоматизации, выполнены.

С помощью системы DeloPro создано единое информационное пространство компании «САМЕКС», что качественно изменило достоверность и доступность информации. На сегодняшний день в системе работает 80 пользователей. Среди них руководители компании, продавцы и операторы, обслуживающие продажи, работники отдела закупок, маркетинга, складской и транспортной логистики, бухгалтерии. Компания получила инструменты для построения прозрачной системы ценообразования, корректной оценки доходности сделок, контроля закупочных цен и отслеживания условий поставок, оперативного контроля дебиторской задолженности, управления складской и транспортной логистикой, всестороннего анализа хозяйственной деятельности. VIP-клиентам обеспечен доступ к системе для самостоятельного формирования заказов, налажена работа с торговыми сетями с использованием электронного документооборота, построена эффективная система управления сервисом корпоративных клиентов.

Наш бизнес динамично развивается, появляются новые задачи, решение которых требует соответствующей информационной поддержки. Сотрудничество с компанией «КСИКОМ» позволяет своевременно автоматизировать важные для нас процессы.