

ОТРАСЛЕВОЕ
РЕШЕНИЕ

mySAP Business Suite



РЕШЕНИЕ SAP ДЛЯ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



СОДЕРЖАНИЕ

1. РОЗНИЧНАЯ ТОРГОВЛЯ: ОТ КИОСКА – К СЕТИ ГИПЕРМАРКЕТОВ	3
1.1. Рыночные тенденции: инвестировать, чтобы победить	3
1.2. Управление торговой сетью как интеграция бизнеса	4
1.3. Решение SAP для розничной торговли – инструмент эффективного управления	4
2. УПРАВЛЕНИЕ РОЗНИЧНОЙ СЕТЬЮ: ВОЗМОЖНОСТИ РЕШЕНИЯ SAP	5
2.1. Бизнес-планирование и аналитика	6
2.2. Закупки и логистика снабжения	8
2.3. Управление продажами в торговых точках	9
2.4. Маркетинг и управление лояльностью клиентов	10
2.5. Управление недвижимым имуществом	11
2.6. Управление персоналом	12
2.7. Управление финансами и бухгалтерский учет	13
3. КОМПАНИЯ SAP – НАДЕЖНЫЙ БИЗНЕС-ПАРТНЕР	14
3.1. Консалтинг SAP и партнерских компаний	14
3.2. Сопровождение и поддержка решений SAP	15
4. УБЕДИТЕЛЬНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА	17

1. РОЗНИЧНАЯ ТОРГОВЛЯ: ОТ КИОСКА – К СЕТИ ГИПЕРМАРКЕТОВ

1.1. РЫНОЧНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ: ИНВЕСТИРОВАТЬ, ЧТОБЫ ПОБЕДИТЬ

В последние годы розничная торговля переживает настоящий бум в своем развитии – как в России, так и в большинстве стран СНГ. На фоне положительных тенденций в макроэкономике продолжаются структурные изменения отрасли – сокращается доля неорганизованной торговли, укрепляются крупные сетевые операторы. Предпосылки процессов концентрации понятны – крупные компании обладают большими возможностями за счет эффекта масштаба: они получают лучшие условия привлечения кредитных ресурсов, лучшие условия работы с оптовиками и производителями, концентрируют финансы на наиболее приоритетных направлениях, имеют больше возможностей для построения долгосрочных взаимоотношений с потребителем. Как следствие, в отрасли идут активные процессы слияния и поглощения, строятся новые торговые центры, многие сети активно развивают систему франчайзинга. Ежегодный рост отрасли последние несколько лет находится на отметке 20-25 процентов именно благодаря росту бизнеса крупнейших компаний – флагманов отрасли: лидеры показывают рост до 40-50 процентов ежегодно.

В ближайшие годы экспансия крупных операторов продолжится, свидетельством чему могут служить как объемы инвестиций наиболее успешных компаний в новые площади, так и продолжающийся процесс выхода на рынок международных игроков.



1.2. УПРАВЛЕНИЕ ТОРГОВОЙ СЕТЬЮ КАК ИНТЕГРАЦИЯ БИЗНЕСА

Расширение бизнеса – всегда новый вызов для менеджмента компании. Открывающиеся возможности выглядят безграничными, но добиться желаемой операционной эффективности в сети с широкой географией, специфическими условиями работы в различных регионах и разнородными, исторически сложившимися процессами в каждом из филиалов – задача отнюдь не тривиальная. В этих условиях руководство компании-оператора выступает как интегратор бизнеса, отвечающий за оптимальность модели управления. Ключевые факторы успеха при построении оптимальной модели – это:

- централизация процессов, в которых возможна экономия масштаба;
- стандартизация идентичных для филиалов процессов;
- тиражирование лучших практик отдельных торговых точек по всей сети.

Решение задачи построения системы корпоративного управления начинается со стратегического планирования, проектирования структуры бизнес-подразделений компании и показателей эффективности их работы и заканчивается контролем результатов деятельности филиалов и отделов по календарным периодам. Сложность и важность решения такой задачи, скорость, с которой активная бизнес-среда требует реакции на изменения, определяет необходимость концентрации ресурсов и выбора инструментов, адекватных масштабам задачи. Наиболее развитым инструментом, позволяющим в полной мере организовать контроль процессов на всех уровнях управления в торговой сети, сохранив при этом гибкость организации и способность реакции на изменения внешней среды, является решение SAP для розничной торговли (SAP for Retail).

«Я считаю, автоматизация «Ленты» – определенно новый этап развития компании. Если учесть масштаб задач, времени и денег, это можно по значимости сравнить с открытием двух новых магазинов. Сейчас автоматизированная система – это 10% моего бизнеса. Дальше будет больше».

Олег Жеребцов,
генеральный директор, торговая сеть «Лента»
(в интервью журналу «Эксперт»)

1.3. РЕШЕНИЕ SAP ДЛЯ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ – ИНСТРУМЕНТ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Отраслевое решение SAP включает в себя бизнес-сценарии организации розничной торговли, разработанные на основе лучших практик отрасли, и полный комплекс сервисов, необходимых для эффективного использования сценариев: от стратегического консалтинга до технической поддержки информационной платформы. Бизнес-сценарии, включенные в решение для розничной торговли, проверены в течение 30 лет сотрудничества компании SAP с торговыми компаниями по всему миру и специально адаптированы с учетом страновой специфики России, Украины, Казахстана. В рамках этого материала представлены возможности решения, преимущества, которые могут быть получены компаниями, использующими решение SAP, примеры успешных проектов в торговых компаниях разного масштаба.

2. УПРАВЛЕНИЕ РОЗНИЧНОЙ СЕТЬЮ: ВОЗМОЖНОСТИ РЕШЕНИЯ SAP

Возможности решения SAP для розничной сети охватывают весь цикл создания добавленной стоимости и поддерживают все процессы, обеспечивающие эффективность бизнеса. Карта решения представлена на рисунке 1.

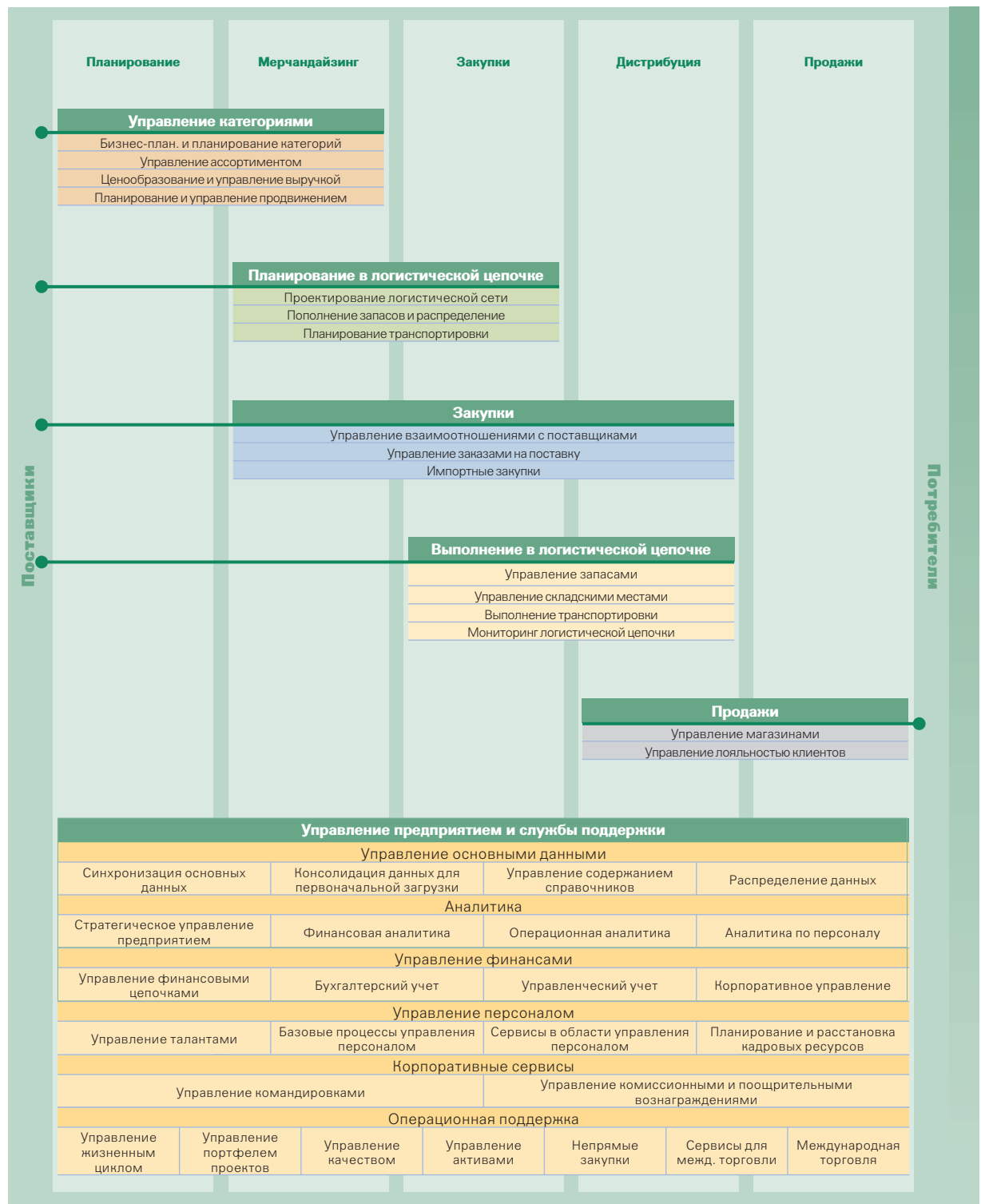
Полнота решения SAP, глубина разработки в соответствии с ключевыми потребностями торговых предприятий не означает отказа от постоянного развития решений. Компания SAP – инновационный лидер в области реализации бизнес-процессов, проводник новых технологий и лучших практик управления бизнесом. За последние годы наиболее передовые компании розничной торговли начали использовать новые бизнес-сценарии, разработанные бизнес-лидерами крупнейших международных корпораций и отраслевых объединений и реализуемые с помощью решений SAP, такие как:

- учет и управление запасами на основе технологий радиочастотной идентификации (RFID);
- анализ ключевых показателей логистической сети на основе референтной модели (SCOR);
- совместное планирование и прогнозирование, пополнение запасов (CPFR);
- оперативное управление персоналом магазина с помощью порталных технологий.

Дальнейшие инвестиции, направляемые в развитие решений SAP, позволяют компании с уверенностью смотреть в будущее и сохранять позиции мирового лидера в области реализации бизнес-процессов торговых компаний. Компания SAP – надежный партнер для своих клиентов по всему миру, от небольших торговых предприятий до глобальных корпораций.



Рисунок 1. Карта решения SAP для розничной торговли.



2.1. БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЕ И АНАЛИТИКА

Определение стратегии компании и бизнес-планирование – начальный этап формирования эффективной системы управления. Решение SAP позволяет не только сформулировать долго- и среднесрочные цели и задачи бизнеса, но и использовать структуру ключевых показателей эффективности (Key Performance Indicators, KPI) для контроля соответствия развития компании разработанной стратегии. Интеграция инструментов стратегического планирования с финансовыми компонентами решения SAP позволяет использовать данные отчетных периодов для обработки и экстраполяции, консолидировать данные для планирования «снизу-вверх» и распределять целевые показатели по подразделениям «сверху-вниз».

Помимо поддержки функций управления ключевыми показателями и финансового анализа, решение SAP предоставляет специальные возможности для торговых компаний, такие как планирование товарооборота и ассортимента (Merchandise & Assortment Planning, MAP). Анализируя данные потребительских предпочтений в зависимости от географии расположения магазина и его формата, сезонных колебаний объемов продаж, решение позволяет планировать его ассортимент, прогнозировать продажи по категориям товаров и управлять категориями на основе данных прогнозов и планирования. Оперируя тысячами наименований товаров, решение позволяет оптимизировать ассортимент и объемы запасов в магазинах и распределительных центрах, эффективно используя ресурсы и повышая рентабельность торговых точек.

Средства бизнес-аналитики, включенные в состав решения SAP для предприятий розничной торговли, обеспечивают механизмы всестороннего анализа и подготовки отчетов, которые позволяют без проблем осуществлять интеграцию данных из различных источников и помогают организациям лучше понять взаимозависимости тактических действий и стратегических целей.

«За двухлетний период, прошедший после внедрения решения SAP, оборачиваемость наших запасов выросла на 30%».

Грег Смолярек,
старший вице-президент по логистике,
ULTA Cosmetics, США

2.2. ЗАКУПКИ И ЛОГИСТИКА СНАБЖЕНИЯ

В стандартной логистической сети, включающей производителей, оптовиков, розничных операторов и, в конечном итоге, покупателей в конкретной торговой точке, возможности решения SAP направлены, прежде всего, на оптимизацию, сокращение операционных циклов и упрощение взаимодействия между деловыми партнерами.

«Работа нашей логистической цепочки стала намного более гладкой, и мы можем управлять запасами более эффективно. Мы имели большой объем отвлекаемых в виде запасов ресурсов, но внедрение SAP помогло нам уменьшить объем запасов в цепи на 12 миллионов долларов».

Пол Гаскелл,
финансовый директор,
Cellar 5, Великобритания

Решение SAP для розничной торговли объединяет механизмы, позволяющие планировать, моделировать и вести оперативный учет всех операций закупок и логистики:

- выбор поставщиков на основе механизмов тендерных закупок и обратных Интернет-аукционов позволяет сократить бюджет закупок за счет максимального охвата рынка при поиске поставщика, инструментов снижения закупочных цен и прозрачных процедур анализа предложений;
- сквозное планирование логистических потоков – от продаж к потребностям – позволяет оптимизировать объемы страховых запасов по всем местам хранения в логистической сети, сократить затраты на оснащение и поддержку складских мощностей и транспортные расходы;
- совместное с поставщиками планирование поставок и транспортировок делает планы точными и оперативными – в результате сокращаются объемы страховых запасов и риски по срыву снабжения;
- учет обязательств поставщиков по всем заключенным договорам в единой информационной среде обеспечивает высокий уровень контроля выполнения обязательств;
- оперативный учет движения товаров по всей логистической сети позволяет управлять запасами на основе информации, поступающей со складских терминалов и центров распределения в режиме онлайн;
- применение стратегий «тянущего» (PULL) или «толкающего» (PUSH) распределения товаров обеспечивает выполнение стратегии компании в области логистики и управления каналами сбыта, позволяет увеличить продажи и сократить объемы нереализованных остатков;
- централизованный контроль кредиторской задолженности и платежей поставщикам снижает риски возникновения штрафных санкций, повышает уровень удовлетворенности поставщиков и позволяет эффективно управлять финансовыми потоками.

Закупки и снабжение – одна из областей, где централизация процессов и организация корпоративных сервисов может помочь в решении задачи повышения эффективности бизнеса. Решение SAP – наилучший инструмент для организации бизнес-процессов централизованной службы снабжения.

«Перейдя к управлению логистикой с помощью решения SAP, мы получили эффективный инструмент для того, чтобы достичь успеха в нашей высококонкурентной отрасли».

Вольфганг Меер,
директор по информационным технологиям,
SPAR Switzerland

2.3. УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ В ТОРГОВЫХ ТОЧКАХ

Управление продажами в торговых точках – краеугольный камень успешного бизнеса розничной компании. Использование решения SAP для построения модели взаимодействия корпоративного центра с торговыми точками позволяет применить лучшие инструменты информационного обмена, проверенные многолетней практикой. Важнейшим из этих инструментов является двусторонний интерфейс интеграции между корпоративной информационной системой и электронно-кассовыми терминалами (POS-терминалами).

Такой интерфейс, используемый в режиме онлайн или в автономном режиме в зависимости от технологической инфраструктуры, обеспечивает единство нормативно-справочной информации по всем отделениям сети. Данные о товарах, партнерах, магазинах собственной сети и конкурентов непротиворечивы по всем территориям торговой сети, так как ведутся только в корпоративном центре и формируют базу для централизованного анализа и планирования.

В зависимости от формата торговой точки и ее местоположения в корпоративном центре могут быть составлены ассортиментные матрицы, учитывающие специфику работы магазина. Высокая точность планирования и оперативный контроль ассортимента торговых точек создают основу для оптимального товарооборота розничной компании, позволяют снизить объемы невостребованных запасов, избежать дефицита и сократить возможные потери торговой выручки. Ведение ассортиментных матриц по категориям торговых точек значительно упрощает процедуру открытия новых магазинов, позволяя использовать аналогичные практики и опыт, наработанный другими торговыми точками.

Аналогично, в корпоративном центре ведутся правила многоэтапного ценообразования, учитывающего при планировании цен объем плановой маржи, транспортные и складские расходы, цены конкурентов и другие факторы, влияющие на расчет наценок. Централизованный контроль торговых наценок – один из главных инструментов реализации корпоративной стратегии торговой сети, и использование решения SAP для управления правилами ценообразования – важнейший шаг к построению эффективного бизнеса.

Информация по логистике перемещения товаров (данные о заказах магазина, отгрузке товаров из распределительных центров и приходе на склад магазина, результаты инвентаризации) и продажах, поступающая из магазинов в головной офис, является базой для централизованного планирования и управления деятельностью сети. Анализируя эффективность продаж по ассортиментным группам, точкам продаж, регионам, направлениям деятельности, менеджмент принимает более оперативные и взвешенные управленческие решения, касающиеся распределения ресурсов, ассортиментного ряда, системы мотивации сотрудников в точках продаж.

2.4. МАРКЕТИНГ И УПРАВЛЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТЬЮ КЛИЕНТОВ

Борьба за покупателя, разворачивающаяся между сетями, требует проведения новых маркетинговых мероприятий, обновления стимулирующих программ и рекламных кампаний.

В интегрированном решении SAP для розничной торговли маркетинговый цикл включает в себя:

- анализ социально-демографических показателей (при необходимости – с подключением внешней базы данных);
- сегментацию и формирование портрета потребителя (на основе социологических данных или анализа результатов программ лояльности);
- мониторинг изменений в потребительских предпочтениях;
- планирование и проведение рекламных мероприятий, направленных на повышение лояльности клиентов (планирование бюджета мероприятия и размеров скидок/бонусов, распределение задач и контроль выполнения мероприятия);
- анализ эффективности мероприятий – контроль выполнения бюджета в сравнении план/факт, анализ изменений потребительских предпочтений и оценка экономического эффекта от мероприятия.

Важнейшей, с точки зрения обеспечения задач маркетинга, возможностью решения SAP является интеграция данных, связанных с поведением потребителя и приверженностью его к тем или иным брендам. Эта интеграция охватывает компоненты продаж, базы данных клиентов, финансовые данные. На основе информации по всем функциональным областям из компонентов решения SAP, других систем и внешних баз данных маркетологи имеют возможность строить отчетность с помощью инструментов бизнес-аналитики, что позволяет контролировать потребительское поведение по всему циклу взаимодействия с клиентами.

Точное понимание предпочтений и финансовых возможностей потребителя, способность прогнозировать их изменения и формировать потребительские вкусы – цели, которые могут быть успешно достигнуты с помощью реализованных в решении SAP бизнес-сценариев работы маркетинговых служб торговой сети.

2.5. УПРАВЛЕНИЕ НЕДВИЖИМЫМ ИМУЩЕСТВОМ

Сегодня розничные операторы, обладающие масштабными площадями в торговых центрах, помимо традиционных видов деятельности должны еще и прилагать усилия по контролю операций с объектами недвижимости – от принятия решения об инвестировании в строительство до управления операциями аренды избыточных торговых площадей. Решение SAP помогает компаниям сделать процессы управления недвижимым имуществом прозрачными и оптимизировать их за счет интеграции информации об объектах недвижимости во всех ракурсах – инвестиционном, финансовом, техническом.

Основные процессы управления проектами и недвижимостью в решении для розничной торговли – это:

- анализ привлекательности объектов для инвестиций и моделирование на основе сценариев «что – если», учитывающих значимость местоположения объекта, планируемые результаты деятельности, стоимость и сроки реализации проекта;
- формирование и контроль исполнения инвестиционной программы;
- календарное планирование проектов и планирование ресурсов;
- взаимодействие с компаниями-девелоперами и подрядчиками работ – ведение договоров, контроль выполнения обязательств и учет выполненных работ;
- управление в ходе реализации проекта – контроль динамики работ в сравнении «план – факт», анализ отклонений по достигнутым результатам проекта и затратам;
- ввод в эксплуатацию объектов недвижимости, бухгалтерский и управленческий учет объектов недвижимости;
- контроль физического и технического состояния объектов, анализ степени соблюдения технических норм эксплуатации и планирование ремонтов;
- управление операциями аренды недвижимости – планирование, учет и анализ эффективности.

Возможности решения SAP обеспечивают прозрачность в сфере принятия инвестиционных решений и высокий уровень оперативного контроля возврата на инвестиции, обеспечивают эффективное использование объектов недвижимости и управление площадями.

2.6. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Персонал – стратегический ресурс современного предприятия, и решение SAP для розничной торговли охватывает все этапы «жизненного цикла» сотрудника: от привлечения до персонального развития и удержания лучших кадров в компании. Решение включает функции планирования и аналитики, оперативного управления персоналом, формирования и развития кадрового потенциала, управления сотрудничеством и коммуникациями:

- ведение организационно-штатного расписания, планирование вакансий;
- анализ рынка труда, оценка и поиск кандидатов;
- кадровый учет и отчетность в соответствии с законодательством;
- управление компенсационными пакетами и расчет заработной платы;
- управление развитием персонала, планирование обучения и передачи знаний;
- управление корпоративным обучением и обменом информацией между сотрудниками;
- оперативное управление человеческими ресурсами магазина: распределение задач, учет рабочего времени, учет ежедневных результатов работы и т.д.

Эффективное управление персоналом позволит компании не только снизить затраты, связанные с персоналом за счет оценки квалификации сотрудников, оптимизации штатной структуры и эффективной системы мотивации, но и получить конкурентные преимущества при максимальном использовании потенциала сотрудников компании.

На уровне торговой точки острым является вопрос квалификации персонала и текучки кадров, при этом от качества работы продавцов и кассиров во многом зависит финансовый результат. Решение SAP позволяет повысить эффективность работы сотрудников за счет инструментов мотивации по результатам деятельности на конкретном рабочем месте, системного контроля выполнения работниками служебных инструкций, возможностей оперативного реагирования менеджмента на изменения в результатах работы конкретных продавцов и кассиров.

«После внедрения решения SAP мы получили более высокий уровень контроля над затратами на персонал, и прозрачную картину того, как каждый доллар вознаграждения и каждый час рабочего времени используются на уровне магазина и каждой кассы. В результате нам удалось увеличить объем продаж на единицу затрат на персонал на 10-15% в каждом из магазинов, и в дальнейшем мы будем продолжать двигаться в этом направлении».

Луис Кеннард,
директор по бюджетированию и расчету вознаграждения,
Elder-Beerman, США

2.7. УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ

Комплексный сквозной контроль является единственным способом добиться точного и аккуратного управления финансами. В решении SAP реализован именно такой подход, и оно предназначено для управления финансами – как на корпоративном уровне, так и на уровне отдельного филиала. Решение позволяет полностью автоматизировать процессы бухгалтерского и управленческого учета и оптимизировать управление финансовыми потоками в компании, работающей в сфере розничной торговли.

Все компоненты решения SAP для розничной торговли полностью интегрированы друг с другом, благодаря чему формируется единый информационный поток данных, охватывающий компоненты, в которых регистрируются хозяйственные операции (логистика, управление персоналом, недвижимостью), и учетные компоненты, в которых автоматически проводятся финансовые потоки. Единая информационная среда обеспечивает точность, полноту и непротиворечивость учетных данных. Решение SAP для розничной торговли обеспечивает реализацию следующих основных функций учета:

- ведение бухгалтерского учета в соответствии с требованиями законодательства РФ или стран СНГ;
- ведение бухгалтерского и налогового учета в соответствии с требованиями законодательства параллельно, в режиме однократного ввода данных;
- ведение учета хозяйственной деятельности по нескольким отдельным планам счетов;
- ведение синтетического и аналитического учета по всем участкам бухгалтерского учета;
- ведение мультивалютного учета (с возможностью ведения трех параллельных валют);
- возможность параллельного учета или трансформации отчетности в другие бухгалтерские стандарты (IAS, GAAP и т.п.);
- управление наличностью в ракурсе дневной сводки и прогноза ликвидности.

Кроме выполнения задач формирования отчетности для внешних пользователей, специальная методология контроллинга, реализованная в решении SAP, обеспечивает весь необходимый комплекс управленческого учета и планирования затрат и прибыли в разрезах:

- мест возникновения затрат и прибыли;
- видов деятельности и процессов;
- внутренних затратных заказов и инвестиционных проектов;
- продуктов и услуг.

Специфика управленческого учета сетевой компании заключается еще и в том, что основным объектом учета результатов является торговая точка, при этом анализ результатов ее деятельности ведется на нескольких уровнях – менеджментом самого магазина (сравнение результатов по календарным периодам и анализ выполнения планов), контролерами деятельности торговых операторов (анализ территорий, форматов магазинов, работы отдельных точек и т.д.). Основной базой для анализа является оперативная информация о деятельности магазина, подготавливаемая в виде управленческого отчета о прибылях и убытках. Для упрощения реализации такого анализа решение SAP для операторов розничной торговли содержит инструмент «Главная книга для торговли» (Retail Ledger), являющийся набором управленческих счетов, отчетов и средств анализа результатов деятельности для менеджеров разного уровня.

Гибкость инструментов решения для целей ведения управленческого учета позволяет компании организовать комплексную учетную систему в соответствии со спецификой механизмов принятия решений, учетной политикой и методологией бюджетирования и контроля исполнения бюджета.

3. КОМПАНИЯ SAP – НАДЕЖНЫЙ БИЗНЕС-ПАРТНЕР

Компания SAP видит свою миссию в том, чтобы быть надежным поставщиком лучших решений для управления бизнесом, новатором в области современных технологий, непрерывно оптимизирующим свои решения, чтобы помочь клиентам поднять искусство управления бизнесом до высот совершенства. Уже более 30 лет компания SAP помогает предприятиям разного масштаба, из самых разных отраслей управлять всеми сферами деятельности компании, оставаясь самым надежным выбором для наших клиентов и партнеров.

Сильной стороной SAP всегда было не только глубокое знание особых требований каждой отдельной отрасли, но и комплексность предложений для каждой из них, включающих не просто программное обеспечение, но и высочайший уровень сервиса, связанного с реинжинирингом бизнес-процессов, обучением, внедрением и поддержкой решений, контролем качества и оценкой результатов проектов.

3.1. КОНСАЛТИНГ SAP И ПАРТНЕРСКИХ КОМПАНИЙ

Построение стратегии предприятия, формирование оптимальной модели управления и ключевых показателей определяет концепцию развития информационных технологий в компании. Услуги в области бизнес-консалтинга, предоставляемые SAP, помогут правильно расставить акценты при определении стратегии, определить целевые значения показателей деятельности, спроектировать экономический эффект от внедрения нового корпоративного решения. Кроме того, специалисты SAP обеспечат контроль изменений бизнес-модели и соответствие этих изменений стратегическим целям.

Важной составляющей успеха проекта по внедрению нового решения является высокая квалификация специалистов компании-клиента, понимание ими возможностей решения SAP и принципов, заложенных в бизнес-сценариях решения. Консультанты SAP обеспечивают качество решения, проводя обучение рабочих групп, контролируя риски и выполняя точечные корректировки.

После перехода проекта внедрения решения к продуктивной стадии проводится качественная и количественная оценка результатов проекта, анализ рисков и возможностей дальнейшего развития.

Консалтинговое подразделение SAP в России и странах СНГ – это мощная команда профессионалов:

- более 150 консультантов;
- более 30 менеджеров проектов;
- участие более чем в 110 проектах в России, Украине и других странах СНГ;
- более 130 семинаров, проводимых ежегодно в учебных центрах Москвы и Киева.

Компания SAP непрерывно развивает партнерскую экосистему. Консалтинговые услуги при внедрении решения могут быть оказаны одной из более сорока действующих на российском рынке компаний-партнеров SAP. Специализация партнеров на отдельных отраслях и компонентах позволяет им накапливать серьезную экспертизу и опыт автоматизации специальных для отрасли бизнес-процессов и функций.

3.2. СОПРОВОЖДЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА РЕШЕНИЙ SAP

Компания SAP осуществляет методологическую и технологическую поддержку решений на протяжении всего жизненного цикла – от проектирования системного ландшафта и начальной инсталляции до промышленной эксплуатации. Сервисная поддержка решений со стороны компании SAP складывается из двух составляющих: методологической и технической. Поддержка реализуется с помощью удобного и эффективного инструмента управления решением – «SAP Solution Manager».

Методологическая поддержка. Практика внедрения решений SAP, процедуры, применяемые по всему миру в течение 30 лет, нашли свое отражение в методологических инструментах внедрения решений SAP: маршрутных картах и акселераторах внедрения.

- **Маршрутная карта** – это развернутый многоуровневый план работ и процедур проекта внедрения, определяющий последовательность действий на каждой из пяти фаз проекта (подготовка, концептуальное проектирование, реализация, заключительная подготовка, промышленная эксплуатация) и контрольные точки переходов между фазами. Применение стандартных карт помогает спланировать отдельный проект, учитывая все риски и используя возможности реализации решения.
- **Акселераторы** – это общее название для разработанных SAP стандартов процедур, технических средств и шаблонов документов, помогающих в работе на каждой из фаз внедрения. Примерами акселераторов могут служить: стандарт организационной структуры проекта, стандарт управления рисками в ходе проекта, шаблоны документов концептуального проекта или инструкции пользователя, модели передовой практики ведения бизнеса (SAP Best Practices), технические средства ведения проектной документации, проведения нагрузочного тестирования. При установке платформы «SAP Solution Manager» клиенту предоставляется набор из более двухсот акселераторов, обеспечивающих всестороннюю методологическую поддержку процесса.

Техническая поддержка. В рамках технической поддержки компанией SAP предоставляется целый ряд услуг, обеспечивающих надежную и бесперебойную работу решения SAP. Из комплекса сервисных услуг, запрос на предоставление которых клиент может отправить непосредственно через «SAP Solution Manager», следует отметить наиболее важные:

- **профилактические сервисы контроля качества решения**, такие как «SAP EarlyWatch» и «SAP GoingLive Check», предназначенные для технического анализа систем и минимизации риска непредвиденного возникновения «узких мест» и выхода системы из строя;
- **инструменты для администрирования и автоматизации тестирования и мониторинга работоспособности бизнес-процессов**, поддерживающие выполнение процедур проверки и обеспечивающие оптимальную и надежную работу спроектированного решения;
- **обработка критических ситуаций**: эскалация и обработка сообщений об ошибках программного обеспечения в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, доступ к базе знаний «SAP Notes», получение пакетов обновлений и корректировок;
- **непрерывное совершенствование решения**: услуга «SAP Software Updates» – предоставление новых версий программного обеспечения SAP со всеми расширениями продуктов, например, пакетов и инструментов поддержки решения «Управление персоналом», содержащих изменения в соответствии с требованиями национального законодательства, а также процедуры и услуги для перехода на новую версию решения.

Уровень сервиса, предоставляемого компанией SAP, является наивысшим среди всех поставщиков корпоративного программного обеспечения. Услуги компании SAP по поддержке решений сертифицированы по стандарту ISO 9000.

«Теперь, имея такой мощный инструмент, как SAP Business Suite, я могу отвечать «да» практически на любую просьбу руководства компании или бизнес-подразделения о внедрении какого-либо новшества или методики управления, и при этом быть уверенным, что результат получится блестящим. После внедрения системы я больше не думаю о том, как «залатать дыры», которые к тому же возникают непременно в выходной или ночью, а могу полностью сосредоточиться на стратегических задачах применения информационных технологий».

Сергей Дмитриев,
директор департамента ИТ,
Торговый Дом «Копейка»

4. УБЕДИТЕЛЬНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

Прозрачность информации и бизнес-процессов компании, использование проверенных моделей передовой практики построения ключевых бизнес-сценариев, повышение гибкости бизнеса – это факторы, которые необходимы современному предприятию розничной торговли для повышения операционной эффективности и достижения устойчивого конкурентного преимущества.

Переход к использованию решения SAP для розничной торговли позволит компании обеспечить долгосрочный базис своего развития – рост масштабов бизнеса будет поддержан адекватными инструментами управления. Оптимизация системы управления обязательно принесет свои плоды в виде экономического эффекта от внедрения нового решения, который может быть спрогнозирован и количественно оценен по итогам проекта.

В мире клиентами SAP являются более 2000 розничных компаний разного масштаба, среди них такие, как: «Metro Cash and Carry», «Benetton», «B&Q», «Carrefour», «Decathlon», «Kesko», «Edeko», «KarstadtQuelle» и многие другие.

Опыт использования решения SAP для розничной торговли позволяет утверждать, что повышение эффективности деятельности может быть получено по всем функциональным областям, где используется решение – от стратегического планирования до контроля логистики на операционном уровне. В приведенной ниже таблице проиллюстрированы основные преимущества использования возможностей решения SAP.



Целевые выгоды при внедрении решений SAP	Источники экономического эффекта
ПЛАНИРОВАНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ СЕТИ И АССОРТИМЕНТА ТОРГОВЫХ ТОЧЕК	
Снижение уровня оборотных средств за счет более точного планирования	<ul style="list-style-type: none"> • Уменьшение страхового уровня запасов по всей логистической цепочке при использовании прогрессивных схем прогнозирования потребностей покупателя. • Повышение процента исполнения заказов поставщиками, исключение поставок товаров, не включенных в заказ. • Сокращение затрат на транспортировку и хранение в результате оптимизации товарооборота. • Сокращение внеплановых поставок и потерь по скоропортящимся продуктам.
Повышение рентабельности деятельности и удовлетворенности клиента	<ul style="list-style-type: none"> • Повышение объемов продаж и рентабельности деятельности за счет оптимизации ассортимента торговых точек. • Рост рыночной доли за счет более высокой удовлетворенности клиентов при качественном планировании ассортимента.
ЗАКУПКИ И ЛОГИСТИКА СНАБЖЕНИЯ	
Сокращение бюджетов закупок	<ul style="list-style-type: none"> • Сокращение бюджета закупок за счет использования регламентированных, прозрачных для менеджмента процедур выбора поставщика и механизмов проведения Интернет-аукционов. • Сокращение затрат на материально-техническое обеспечение за счет централизации процедур закупок: определения суммарных потребностей, обеспечения оптовых поставок и оптимизации графика поставок. • Сокращение накладных расходов на хранение, комплектование и отгрузку товаров за счет сокращения объема экспедирования, разделения партий и внеплановых замен.
Сокращение циклов снабжения	<ul style="list-style-type: none"> • Сокращение времени от формирования плана ассортимента до поставки товаров в магазин за счет использования механизмов электронного документооборота и потока операций в снабжении. • Прозрачность процессов логистики снабжения для всех участников логистической цепочки и менеджмента компании.
ПРОДАЖИ И УПРАВЛЕНИЕ ТОРГОВЫМИ ТОЧКАМИ	
Рост выручки от продаж при повышении уровня контроля над процессами в торговых точках	<ul style="list-style-type: none"> • Управление процессами на основе детальной и оперативной информации об объемах и рентабельности продаж по каналам сбыта, отдельным точкам продаж, товарным группам. • Повышение скорости транзакций за счет средств интеграции данных кассовых терминалов, технологий штрих-кодирования. Повышение оперативности учета.

Целевые выгоды при внедрении решений SAP	Источники экономического эффекта
Снижение объемов рутинной работы и повышение исполнительской дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> • Автоматизация деятельности персонала на линейном уровне, повышение качества обслуживания покупателей. • Снижение трудозатрат, связанных с вводом учетных данных, концентрация усилий персонала на аналитических задачах. • Автоматизация документооборота, сокращение потерь информации
УПРАВЛЕНИЕ НЕДВИЖИМОСТЬЮ И ИНВЕСТИЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ	
Повышение эффективности инвестиций	<ul style="list-style-type: none"> • Принятие обоснованных инвестиционных решений при использовании инструментов автоматизированного инвестиционного планирования и оценки. • Контроль затрат по инвестиционным проектам в режиме поступления информации из других функциональных областей непосредственно в момент совершения хозяйственной операции. • Оценка фактического возврата на инвестиции на основе детальной и оперативной информации, использование механизмов анализа результатов проектов.
Сокращение затрат на ремонт и поддержку технического состояния объектов недвижимости	<ul style="list-style-type: none"> • Повышение точности операций планирования ремонтов и контроль эксплуатации объектов. • Контроль соответствия значений плановых и фактических затрат на ремонт объектов, анализ затрат на ремонт и повышение эффективности работ за счет оперативного контроля. • Повышение эффективности операций аренды за счет использования инструментов планирования, оценки и учета финансового результата аренды площадей.
УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ	
Повышение мотивации персонала	<ul style="list-style-type: none"> • Использование инструментов оперативного расчета компенсационных пакетов на основе результатов деятельности подразделений по ключевым показателям эффективности (KPI) в единой информационной среде. • Эффективное распределение задач между сотрудниками и подразделениями с помощью механизмов администрирования персонала, анализ эффективности работы сотрудников на основе информации, поступающей в режиме реального времени. • Прозрачное для сотрудников управление развитием, эффективные инструменты поиска и мотивации перспективных работников.

Целевые выгоды при внедрении решений SAP	Источники экономического эффекта
Сокращение издержек, связанных с ведением кадрового учета, подготовкой отчетности и расчета заработной платы	<ul style="list-style-type: none"> • Ведение в единой информационной среде базы данных по персоналу, регистрация данных о всех движениях персонала. • Сокращение (в несколько раз, в зависимости от масштабов компании) времени подготовки отчетности по персоналу и времени расчета заработной платы.
УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ	
Повышение эффективности контроля распределения финансов между подразделениями	<ul style="list-style-type: none"> • Централизованный контроль над финансовыми ресурсами, образующимися за счет совместной деятельности в рамках компании-холдинга, их перераспределением и целевым использованием. • Полный контроль над проведением авансирования и расчетов внутри группы компаний с автоматическим формированием и возможностью оперативной детализации баланса поступлений и платежей по внутрихозяйственной деятельности в любом разрезе. • Подотчетность структурных подразделений по инвестиционной деятельности в разрезе направлений финансирования, по договорам на реализацию и инвестиционным проектам.
Экономия ресурсов за счет налоговой оптимизации	<ul style="list-style-type: none"> • Организация эффективного налогового планирования с параллельным ведением бухгалтерского и налогового учета, базирующихся на совокупных данных о реальных хозяйственных операциях каждого филиала. • Обеспечение возможности формирования информации в разрезе, необходимом для достоверного определения налогооблагаемой базы, облегчение ведения налогового учета и отчетности. • Исключение штрафных санкций и переплаты авансовых сумм за счет точного определения налогооблагаемой базы, планирования предстоящих платежей в бюджеты всех уровней и требуемых для этого объемов привлечения оборотных средств.

Целевые выгоды при внедрении решений SAP	Источники экономического эффекта
Усиление подотчетности и прозрачности подразделений	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль принятия к исполнению финансово-договорной документации и ее прохождения по всем инстанциям и службам, вплоть до конкретного должностного лица и источника количественной информации в каждом филиале. • Получение – в агрегированном или детальном виде – непротиворечивых данных в требуемом для анализа ракурсе по контролируемым центрам затрат. • Проведение в любой момент времени анализа расчетов и исполнения платежного баланса любого подразделения по источникам доходов, направлениям финансирования, видам расчетов, в том числе, в сравнении с плановыми показателями. • Достоверная оценка финансового положения, движения денежных средств и финансовых результатов компании в целом и каждого подразделения в отдельности.
СОЗДАНИЕ СОВРЕМЕННОЙ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ	
Устранение искусственных барьеров между различными подразделениями и службами компании	<ul style="list-style-type: none"> • Централизованное хранение, обработка и анализ оперативных данных по всем участкам учета и видам деятельности компании. • Унификация форматов хранения и обмена данными, ведение единой информационной политики подразделений. • Решение проблемы интеграции данных, поступающих из отдельных, не связанных между собой систем и программных комплексов оперативного учета и обработки информации.
Обеспечение безопасности и целостности ключевой бизнес-информации	<ul style="list-style-type: none"> • Полный аудит работы пользователей в системе, разграничение прав доступа к информации, вплоть до уровня отдельных документов, в соответствии с должностными инструкциями и обязанностями сотрудников. • Многоуровневый контроль пользователей при обращении к количественным данным, при выполнении критически важных операций, редактировании и удалении данных. • Встроенные механизмы резервного копирования и восстановления информации, гарантированное обеспечение бесперебойной работы системы при максимально допустимой нагрузке.

В России и Украине клиентами SAP стали как международные операторы, так и отечественные торговые сети, стремящиеся к повышению конкурентоспособности: «Эльдорадо», «Копейка», «Лента», «Евросеть», «Ультрастар» и другие. Используя современные технологии управления, российские операторы стремятся повысить эффективность основных бизнес-процессов, сделать бизнес более прозрачным для собственников и инвесторов.

«Внедрение решений SAP в «Евросети» подразумевает использование лучшего зарубежного опыта, который десятилетиями накапливался методом проб и ошибок, мы хотим привести в компанию стратегические решения, передовые технологические направления развития. Мы считаем, что такой подход позволит «Евросети» достичь не сиюминутного успеха, шагнуть на более высокую ступень развития, став на голову выше в конкурентной борьбе не только сегодня, но и завтра. «Евросеть» не рассматривает полное подражание западному опыту, мы лучше знаем текущую конкретную ситуацию на рынке, расклад сил, и что самое важное, мы лучше знаем нашего покупателя. Очевидно, что пора цивилизованной борьбы за покупателя уже наступила. Внедрение SAP позволяет рознице лучше представлять, с кем именно она работает. Располагая детальными сведениями о клиентах, историей их покупок, анализируя спрос, покупательские предпочтения и привычки, можно будет соответствующим образом адаптировать свой ассортимент, корректировать цены, ввести дополнительные услуги. Таким образом, будет реализовываться главная цель магазина – установление долговременных отношений со своими клиентами».

Андрей Володин,
вице-президент по технологическому развитию,
«Евросеть»

ПОРТРЕТ КОМПАНИИ

Компания SAP является ведущим в мире поставщиком программных решений для бизнеса, отвечающих требованиям компаний любого масштаба – от малых и средних предприятий до глобальных компаний. Решения, входящие в состав комплекса решений для управления современным предприятием mySAP Business Suite и базирующиеся на платформе SAP NetWeaver, помогают предприятиям во всем мире совершенствовать взаимоотношения с клиентами и поставщиками, расширять совместную деятельность с партнерами и повышать эффективность деятельности компаний в рамках логистических сетей и бизнес-операций. Уникальные ключевые бизнес-процессы различных отраслей, от авиакосмической промышленности до энергетики и коммунального хозяйства, эффективно поддерживаются с помощью 27 отраслевых решений SAP.

В настоящее время в более чем 27 000 компаниях, расположенных в 120 странах мира, работает свыше 88 700 инсталлированных систем программного обеспечения SAP. Компания SAP имеет дочерние компании в более чем 50 странах мира. Компания представлена на нескольких биржах, включая Франкфуртскую фондовую биржу и Нью-Йоркскую фондовую биржу, под символом «SAP».

Дополнительная информация: <http://www.sap.com>

В 1992 году открылось представительство SAP AG в Москве. За прошедшие годы открылись представительства в Санкт-Петербурге, Алматы и Киеве, а численность сотрудников превысила 400 человек. У клиентов SAP в СНГ работают в промышленной эксплуатации 292 информационных системы на базе решений SAP.

Всего в СНГ более 90 000 человек работают с решениями SAP.

Дополнительная информация: <http://www.sap.ru>

ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ

Мы готовы ответить на Ваши вопросы и продемонстрировать, как решения SAP помогут Вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества.

Позвоните нам прямо сегодня,
чтобы завтра быть впереди конкурентов!

Телефон для контактов: **8 800 200 9777**
(звонок по России бесплатный)

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти на нашем Интернет-сайте по адресу: www.sap.ru, где Вы также можете задать интересующие Вас вопросы. Будем рады ответить на них!

Подпишитесь на рассылку новостей по адресу: www.sap.ru/company/digest/, и Вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.

АДРЕСА ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ

ООО «САП СНГ»

РФ, 115054, Москва, Космодамианская набережная, 52/2.
Телефон: +7 095 755 98 00, факс: +7 095 755 98 01.
E-mail: info.cis@sap.com

ООО «САП СНГ»

РФ, 190000, Санкт-Петербург, ул. Малая Морская, 23.
Телефон: (812) 118-3771, факс: (812) 118-3702.

ООО «САП Украина»

Украина, 01025, Киев, ул. Владимирская, 12.
Телефон: +38 044 490 33 92, 490 33 93; факс: +38 044 490 33 94.
E-mail: info.Ukraine@sap.com

ТОО «САП Казахстан»

Казахстан, 480099, Алматы, ул. Фурманова, 240Г, CDC Center One.
Телефон: +7 (3272) 508-400, факс: +7 (3272) 508-401.
E-mail: Info.cis@sap.com