

Выгрузка данных и взаимодействие с другими программами

Программа автоматизации обязательно должна взаимодействовать с другими программами учета (той же 1С) и программами аналитики, хотя бы Excel. Зачастую даже сами разработчики сходу не могут назвать, в каких местах базы какие хранятся данные и как их оттуда вытащить для бухгалтерского учета в удобном для учетной программы виде. А предоставляемые возможности экспорта данных «для бухгалтерии», как правило, представляют собой довольно жалкое зрелище.

То же, к сожалению, касается и экспорта данных в Excel. Если задать вопрос поставщику ПО о возможности выгрузки данных в Excel, то в 99% случаев мы получим утвердительный ответ. Проблема в том, как происходит этот экспорт. Например, в одной распространенной программе данные экспортируются не с запятой, как принято в российской системе (например, 3,14), а через точку (3.14). Только из-за этого нюанса Excel воспринимает такие значения не как цифры, а как текст. Это приводит к невозможности какой-либо обработки таких данных. Еще один негативный пример — ужасное обращение с ячейками: одно число может быть растянуто на несколько ячеек или два числа могут попасть в одну ячейку. Это также делает затруднительной быструю обработку полученных данных.

Совместимость оборудования

До сих пор есть ПО, которое не поддерживает современные сканеры штрихкодов, ридеры для магнитных дисконтных карт и другое подобное оборудование.

Отсутствие поддержки других (не Windows) ОС

Время, когда «можно» было безнаказанно поставить в аптеке нелегальную версию Windows, безвозвратно ушло. Соответственно, каждый компьютер — это одна лицензия, а это деньги. Многие программы учета в других сферах торговли предлагают возможность установки на другие, в том числе свободные (бесплатные), операционные системы. В частности, в X5 Retail group на кассах установлены Unix-системы. На аптечном рынке тоже встречаются приятные исключения (возможность установки ПО на Windows, Mac, Linux).

Низкая безопасность

Информация из аптек в офис в некоторых программных продуктах передается в незашифрованном виде. Это значит, что с минимальными усилиями злоумышленник может получить доступ ко всей коммерческой информации аптечной сети практически онлайн!

Автору известны кейсы, когда бывший системный администратор, уволившись из одной сети, с легкостью получал доступ к ее данным и передавал их новому работодателю. Впрочем это еще не самый страшный вариант. Хуже, если доступ к данным окажется у налоговой службы (и такие кейсы уже есть, правда, в другой сфере).

Устаревшая клиент-серверная модель

Прошли те времена, когда данные допустимо было хранить в локальной



памяти программы. Клиентская станция должна быть если не тонким клиентом, то уж точно не центром обработки данных!

Недостаточная надежность обмена данными

Например, данные не сходятся с кассовым отчетом. Такая ошибка, в частности, может возникнуть при потере или дублировании пакетов данных при их пересылке из аптеки в офис. Причем возможны две крайности: либо пакеты уникальны и не могут формироваться заново, что недопустимо в принципе при вероятных потерях, либо пакеты не хэшируются, что приводит к дублированию информации в базе-приемнике. Правильная система должна позволять как много раз отправлять одно и то же, так и однозначно идентифицировать пакеты как дублирующие, если вдруг произошел сбой.

Интерфейс и «юзабилити»

Дизайн — это душа программы, это то, что видит и где работает пользователь.



Если ему будет неудобно, это значит, что программа «плохая». Некрасивый интерфейс снижает эффективность работы сотрудника. «Юзабилити» — удобство пользования программой. Все основные действия должны быть предельно понятны, как в популярных программах для смартфонов.

Скорость работы

Программа должна «летать», причем не только кассовый модуль, но и модуль обработки данных и сбора отчетов. Нажал кнопку — получил отчет. Оперативный ответ — это значит,

что ответ на запрос ПО может выдать в течение максимум 5 минут. Если какой-то отчет заставляет компьютер сильно «задуматься», то вероятность того, что он будет регулярно выполняться сотрудником, минимальна. А значит, информация из такого отчета не будет использоваться для оперативного управления аптечной сетью.

Узкий перечень используемых экономических технологий

Многие программные продукты подразумевают слишком простую организацию основных процессов в аптеках, что затрудняет возможность внедрения эффективных экономических технологий. Вот несколько вопросов, которые нужно задать до перехода на новое ПО:

1. Существует ли возможность автоматизации категорийного менеджмента и формирования ассортиментной матрицы;
2. Можно ли разбить справочник товаров на группы по неограниченному количеству (хотя бы 10) не вза-

имосвязанных классификационных признаков (потребительские группы, экономические группы, группы по оборачиваемости, по ABC-анализу и т.д.) и применить к ним различные правила по формированию ассортимента, ценообразования и т.д.;

3. Есть ли адаптивные механизмы ценообразования и/или саморегулирующаяся модель ценообразования;

4. Существует ли возможность использования сложных формул при ценообразовании (например, связывающих статистику продаж, входную цену, остаток товара в сети и аптеке).

Сложность и длительность любых доработок

Время — деньги. Доработки по 3—4 месяца недопустимы! Если какая-либо экономическая технология обеспечивает, допустим, дополнительный прирост валовой прибыли в 5%, то длительность ее разработка — это упущенная прибыль. Подчас упущенная прибыль на порядок выше стоимости самой доработки, а для крупной сети — всей программы.

Зависимость ПО от других участников рынка

Давайте обозначим главную ошибку руководства аптечных сетей при выборе программного обеспечения. Это банальная жадность. Хорошее программное обеспечение может стоить дорого, даже очень дорого. Правда, только тогда, когда оно дает ощутимое конкурентное преимущество использующей его компании. Попытка сэкономить на этом повлечет потерю эффективности всех процессов и прямые убытки.

Очень сбивает руководство сетей то, что на рынке есть бесплатные или условно бесплатные программы. Забывают коллеги историю троянского коня. Установили бесплатное программное обеспечение, принадлежащее другому участнику рынка (например, дистрибьютору)? Можно вас поздравить, вы сделали первый шаг к потере самостоятельности. Ваши данные уже прозрачны для поставщика ПО, он уже видит, какие цены вы получаете и какие розничные цены ставите. А еще, согласно договору, вас в любой момент могут отключить от этого программного продукта.

Выводы

Программное обеспечение в современном бизнесе, и в аптечных сетях в частности, должно играть роль элемента, связывающего всю систему, позволяющего объединять все основные бизнес-процессы в единый управленческо-информационный контур. Под единым контуром подразумевается стройная эффективная информационная система управления бизнесом, позволяющая быстро получить необходимые данные (в удобном для пользователя формате) для оперативного принятия решения и внесения коррективов в саморегулирующиеся бизнес-процессы.

Итак, автоматизация необходима для:

1. Увеличения прибыльности бизнеса:
 - за счет сбора информации и ее обработки для принятия быстрых управленческих решений;
 - за счет сокращения издержек путем автоматизации процессов, которая возможна только после их стандартизации.
2. Снижения зависимости компании от человеческого фактора.
3. Упрощения трудовых задач руководителям среднего звена и рядовому персоналу.
4. Прозрачности бизнеса.
5. Возможности организации контрольных мероприятий.

Программа автоматизации бизнеса — это нервная система аптечной сети. От того, как работает эта система, зависят прибыльность и безопасность компании. Подойдите к ее выбору ответственно, чтобы потом не столкнуться с неизлечимыми нервными болезнями.