

09 июня 2016

10 лет с ERP

В 2005 году компания «Буквоеда» начала внедрение ERP-системы Microsoft Dynamics AX. Это решение позволило объединить все данные в единую базу данных, что привело к значительному повышению эффективности работы. В результате удалось оптимизировать процессы, сократить затраты и улучшить качество обслуживания клиентов. Сегодня компания продолжает развиваться и внедряет новые технологии.

Как выглядит сейчас ИТ-инфраструктура «Буквоеда»?

Все магазины нашей сети – которая работает на Северо-Западе России – используют единую базу данных, информация в которой обновляется в режиме реального времени. Это особенно важно, так как у нас около 200 тысяч актуальных товарных наименований.

До этого были отдельные ИТ-решения, собирающие информацию, что приводило к очень большим затратам на проверку информации, координацию действий и синхронизацию данных разных отделений и менеджеров. Когда количество конкурентных пользователей превысило 70, работать стало невозможно в принципе: постоянно блокировались таблицы, время отклика выросло в десятки раз, базы данных перестали архивироваться. Процедура закрытия и проведения инвентаризации стала занимать почти сутки, при этом другие пользователи не могли работать с системой во время данной операции.

Именно поэтому мы приняли решение оставить одну базу, в которой будут работать все сотрудники.



Проект по внедрению ERP-системы проходил в 2005 году. Можно ли сейчас в полной мере оценить результаты?

Выбор Microsoft Dynamics AX себя оправдал и с точки зрения владения, и функциональных возможностей системы. В момент внедрения мы рассматривали более тяжелые системы (например, SAP), но оказалось, что в нужном нам ценовом сегменте и по характеристикам производительности и функциональности – оптимальный продукт предлагал Microsoft. От идеи написать собственную информационную систему мы практически сразу отказались.

Мы довольны и выбором интегратора – специалисты «КОРУС Консалтинг» помогли нам в том числе с обучением ключевых пользователей и разработчиков. В конце обучения мы уже внедряли систему собственными силами.

Целью проекта был запуск информационной системы, способной поддержать будущее развитие компании. Основные цели, которые мы ставили на момент внедрения - это устойчивая производительность системы, понятная схема масштабирования и очевидный вектор развития самой информационной системы.

Главной задачей внедрения стала полная автоматизация контура товародвижения. Microsoft Dynamics AX должна была покрыть ключевые процессы компании и операции с товаром – от закупки до кассы.

AX прошла с нами весь путь развития и не стояла на месте. В 2013 году мы самостоятельно перевели систему на версию AX 2009, чтобы уверенно

работать в ней ближайшие 10 лет. Я не могу сказать, что проект уже закончен, потому что система продолжает развиваться.

Какие были сложности при реализации проекта?

Изначальный запуск системы действительно был сложным. На мой взгляд, мы очень долго внедряли систему до состояния полноценной работы. Нам помогло то, что до перехода на АХ у нас уже были подробно описаны и даже автоматизированы бизнес-процессы – на базе системы 1С 7, которая правда не подходила нам по причине низкой производительности.

Как сотрудники отнеслись к новой системе?

Первое время после внедрения системы, как обычно, у сотрудников компании было скорее негативное отношение – ведь это новая непривычная система. Сейчас Microsoft Dynamics АХ действительно плотно интегрирована в структуру компании и без нее невозможно представить работу руководства и большинства сотрудников.

Как развивается ERP-решение сейчас?

Вектор развития АХ сейчас в большей степени направлен на взаимодействие с нашими клиентами. Мы самостоятельно разработали и внедрили в систему модуль по работе с дисконтными и клубными картами. Дополнительно мы пытались использовать отдельную CRM-систему, но, к сожалению, она в «Буквоеде» не прижилась. Поэтому мы сейчас функциональность CRM возвращаем обратно в АХ.

Кроме того, мы оптимизируем процесс управления системой товародвижения, работаем над уменьшением товара out-of stock.

Что бы вы посоветовали компаниям, которые собираются внедрять ERP-систему?

Я бы сказал, что при любом внедрении системы – неважно с помощью системного интегратора или самостоятельно – нужно учитывать два фактора: это сильная внутренняя команда внедрения и поддержка проекта со стороны руководства. Если одной из этих составляющих не хватает, гарантированно начнутся проблемы. В частности, руководство «Буквоеда» максимально ответственно подошло к проекту внедрения. Была создана проектная команда внутри компании, которую обучили работе с платформой, навыкам администрирования, конфигурации и разработке.

Материал опубликован в издании Global CIO 8 июня 2016