

15 мая 2015

ИТ в ритейле: курс на повышение уровня аналитики

На фоне кризиса ритейл проявляет все большее внимание к возможностям, которые открывает автоматизация. Интернет-торговля явно опережает офлайн по эффективности за счет более глубокого знания клиента.

Соответственно, не снижается спрос на аналитические ИТ-решения. Среди перспектив ближайших трех лет – облака, большие данные, аутсорсинг, мобильность, e-commerce и омниканальное общение с клиентом.

Комментируют ситуацию эксперты ИТ-рынка, среди которых Геннадий Тарантасов, руководитель направления «Ритейл» ГК «КОРУС Консалтинг».

Согласно данным последнего прогноза Минэкономразвития, в 2015 г. кризисные явления в экономике сохранятся, инфляция может достигнуть 12%, реальные зарплаты россиян упадут более чем на 9%, а реальные доходы — на 6%. Таким образом, рынок розничной торговли как и вся экономика нашей страны вступили в продолжительный кризис, и рассчитывать на скорое его преодоление, по-видимому, не приходится.

Золотое время аутсорсинга

Сложившаяся экономическая ситуация заставила ритейлеров снижать капитальные затраты и минимизировать риски. И одним из способов добиться этого является [передача на аутсорсинг уже имеющейся ИКТ-](#)

инфраструктуры или приобретение ее по сервисной модели. «Этот тренд будет только усиливаться: падение рынка заставляет розницу укреплять свои позиции и повышать собственную эффективность, что уже невозможно без привлечения квалифицированного ИТ-партнера», — считает Геннадий Махов, директор по развитию бизнеса в индустрии торговли и страхования «Инфосистемы Джет».

Так, в 2014 г. сеть А5 делегировала компании Мауког техподдержку ИТ-инфраструктуры в аптеках в Вологодской, Костромской и Ярославской областях. Аутсорсер отвечает за весь комплекс задач по поддержанию стабильной работы автоматизированных рабочих мест и оргтехники. Также Мауког расширила сотрудничество с группой компаний «Детский мир». Аутсорсер будет обеспечивать техническое обслуживание систем безопасности в 277 торговых точках сети, а также их монтаж и ввод в эксплуатацию в открывающихся гипермаркетах.

Softline заключила лицензионное соглашение Microsoft Enterprise Agreement Subscription с «Юлмарт» сроком на 3 года. Программа позволяет заказчику арендовать программное обеспечение, внося ежегодную плату за его использование. Также Softline выполнила проект по переводу на облачные сервисы Google сети магазинов «Снежная Королева». Благодаря внедрению Google Apps for Work служба мерчандайзинга торговой сети получила удобный инструмент отчетности по магазинам, позволивший оперативно оценивать работу полевых сотрудников на местах в режиме реального времени.

Однако о лавинообразном росте спроса на облачные сервисы говорить преждевременно. «Пока в аутсорсинге для ритейла преобладают традиционные форматы предоставления услуг, но интерес к сервисной модели (в практике MAYKOR это услуги BSaaS – бизнес-решения как услуга) постепенно растет», — говорит Юрий Малкин, вице-президент по работе с ключевыми клиентами MAYKOR.

С ним согласен и Артак Оганесян, заместитель генерального директора EPAM Systems по развитию бизнеса, отмечающий, что стремление ритейла к передаче своих ИТ-ресурсов на аутсорсинг пока не столь явно. Скорее, речь идет о пересмотре условий уже существующих договоров на поддержку западных решений. «В последнее время к нам стали чаще обращаться российские заказчики за услугами по поддержке систем западного производства – это связано с желанием заменить на рублевые свои затраты в евро и долларах, поскольку зарплаты наших специалистов находятся в зоне национальной валюты», — рассказывает он. **По мнению Геннадия Тарантасова, руководителя направления «Ритейл» ГК «КОРУС Консалтинг», для формирования высокого спроса на облачные услуги еще требуется время. «Их популярность ощутимо вырастет в ближайшие пару лет», — уверен он.**

Тем не менее, все опрошенные CNews российские ИТ-компании заявили о том, что они полностью готовы к тому, чтобы перейти на сервисную модель взаимодействия с клиентами и готовы предложить им оптимальные по соотношению цена/качества модели сотрудничества. «Мы сделали ставку на сервисную модель обслуживания, активно развиваем облачные технологии и удаленную поддержку и сопровождение клиентов, — говорит Александр

Заржецкий, руководитель дирекции реализации интеграционных проектов «IC-Рарус». — Если из-за ограничений вы не можете купить серверы – мы предложим вам воспользоваться нашими мощностями по модели «Инфраструктура как сервис». Если считаете, что системный администратор в каждой торговой точке – это непозволительная роскошь, мы готовы оказывать услуги удаленного администрирования, которые часто бывают выгоднее штатного сотрудника. Кроме того, мы постарались снизить наши издержки и предложить клиентам более гуманные цены на услуги без потери качества сервиса».

Заместят ли импорт в ритейле

Также не получила пока широкого распространения в ритейле тема [импортозамещения](#). Несмотря на то, что ритейлеры заинтересованы во внедрении решений с наилучшим соотношением цена/качество, а из-за роста курса доллара стоимость предложений западных поставщиков существенно возросла, это не привело к ощутимому росту спроса на предложения отечественных вендоров. «Далеко не все российские ИТ-решения уже достигли необходимого уровня зрелости, чтобы полноценно конкурировать с зарубежными аналогами, — объясняет Геннадий Махов. — Зато можно отметить повышенный интерес заказчиков к замещению европейских и американских вендоров альтернативными восточными поставщиками».

«Говорить о существенном изменении спроса в сторону отечественных ИТ-решений пока нельзя, согласен с ним Сергей Осипов, директор по специальным проектам MAYKOR-GMCS. — Некоторые иностранные

поставщики в свете тенденций импортозамещения отказались от немедленного резкого повышения цен на свою продукцию в 2014 г., что оказало влияние на баланс спроса». **«Конкретно в ритейле особого спроса на российские ИТ-решения пока что не наблюдается, — продолжает Геннадий Тарантасов. — Тем не менее, общий для всех секторов рынка тренд повышенного внимания к более дешевым и доступным технологиям присутствует, он также затронет и сектор розничной торговли».** Переориентация на услуги российских поставщиков пока наметилась только в сфере поддержки решений западных вендоров. По словам Артака Оганесяна, это связано с желанием ритейлеров зафиксировать свои расходы в рублях.

Радуга перспектив

О том, сколько времени будет длиться кризис и насколько глубоко он затронет экономику России, доподлинно не знает никто. Поэтому в ближайшие годы о существенном росте рынка ИТ в ритейле видимо придется забыть. «Несмотря на очень высокую зависимость современного ритейла от ИТ, в ближайшие годы рынок технологий в российском ритейле будет стагнировать, — говорит Елена Старынина, бизнес-аналитик направления «Торговые сети», группа компаний Custis. — Динамика будет видна только в сегментах онлайн- и мобильных приложений, высокотехнологичного ПО для работы с «дополненной реальностью» и ИТ-решений для обеспечения работы программ лояльности».

Однако опрошенные CNews эксперты смотрят в будущее с оптимизмом. «Рынок ритейла уже успел прийти к пониманию необходимости инвестиций

в технологии для сохранения и приумножения конкурентных преимуществ и увеличения клиентопотока. Поэтому **компании будут продолжать вкладывать деньги в ИТ**, однако эти затраты будут в определенной степени перераспределены в пользу решений, дающих максимально быстрый эффект от внедрения, — **говорит Геннадий Тарантасов.**— Заказчики начинают больше анализировать, тщательнее выбирать подрядчиков, более ответственно подходить к реализации проектов: если раньше некоторые внедрения еще могли происходить в угоду моде и популярности решения, то в ближайшие годы такая схема точно останется в прошлом».

По мнению экспертов, в ближайшие 3 года российским ритейлом по-прежнему будут востребованы [решения для электронной коммерции и омни-канальной работы](#) с покупателями. Продолжится внедрение мобильных устройств, датчиков, сенсоров, помогающих автоматизировать работу магазинов, складов и их сотрудников.

Все большую популярность будут приобретать большие данные и связанные с ними [аналитические решения](#). «Онлайн-ритейл гораздо лучше знает своих клиентов, чем участники рынка офлайн-торговли, которые только недавно вступили в борьбу за клиента с помощью ИТ-инструментов. Хорошо налаженный в интернет-торговле сбор аналитики о клиентах существенно повышает эффективность маркетинговых мероприятий. И это одна из причин, по которой данный сегмент ритейла только замедлил рост на фоне общего падения, — говорит Елена Старынина. — Традиционная розница в ближайшие годы будет работать над повышением уровня ИТ-инструментализации аналитики для повышения конкурентоспособности с онлайн-розницей. В связи с этим в 2015 году максимальная потребность будет именно в ИТ-

инструментах для решения задач аналитики и отчетности».

Усилится проникновение облачных технологий. При этом, по мнению Геннадия Махова, заказчики будут стараться брать в аренду готовые инфраструктурные среды, а не создавать их у себя. Это позволит не только минимизировать расходы на сопровождение ИТ, но и избавит от необходимости развивать в полном объеме собственные технические компетенции, необходимые для эксплуатации и внедрения, но не являющиеся ключевыми для ритейл-компаний.

Рутинные бизнес-процессы, связанные с высокими капитальными затратами, а также финансовые, кадровые, бухгалтерские, делопроизводственные рутинные функции, будут передаваться на аутсорсинг. «Применение аутсорсинга будет нацелено на снижение затрат за счет инновационных подходов и технологий», — уточняет Сергей Осипов. Продолжится внедрение функций, связанных с геолокацией, в [транспортные и логистические системы](#), уверен Артак Оганесян.

С точки зрения подходов к работе, по мнению Сергея Осипова, можно ожидать развития уже имеющихся ИТ-решений не только «вширь», но и «вглубь», а также тщательной расстановки приоритетов при реализации новых проектов на основании показателя их необходимости для бизнеса и способности повысить его эффективность.

Материал опубликован в журнале CNews