

ЭЙНШТЕЙН, МАРЬИВАННА И АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ.

*Бузукова Екатерина,
специалист по вопросам управления ассортиментом, консультант.*

Эйнштейн не владел Oracle. Исаак Ньютон в глаза не видывал Ахарта. Адам Смит даже не подозревал о существовании 1С Бухгалтерия. И уж ума не приложу, как Циолковский обходился без таблиц Excel.

Однако это не мешало им быть великими людьми и совершать величайшие открытия. Думаю, дело не в системе. Все дело в людях.

Начиная свой путь в бизнесе и розничной торговле более 15 лет назад, мне приходилось пользоваться многими компьютерными системами – и Парус, и Бест, и пресловутой 1С. Затем появилась Ахарта и еще множество других совершенных и умных программ. Однако те отчеты, которые мне всегда были нужны в работе, были на удивление похожими: статистика продаж по магазинам, прибыль и оборот по периодам и товарным позициям, средний чек в магазине, количество неликвидных товаров и товаров с ограниченным сроком годности ... и так далее. Менялся лишь внешний вид и скорость обработки данных. А суть использования всегда была одна – дайте цифры, которые помогут оптимизировать мою работу. Однако рынок на месте не стоит, и хотя системы и продолжают развиваться, пользователи и их запросы остаются теми же самыми. Я как раз тот самый неискушенный и ординарный пользователь, который хочет от современных технологий только одно - решать свои ежедневные вопросы «как улучшить работу магазина» и «как заработать побольше денег». Таких как я – миллионы и тьмы и тьмы. И совершенно точно, что мы не Эйнштейны, поэтому помощь автоматизированной системы управления нам необходима.

Несколько практических наблюдений, которыми я хотела бы поделиться с владельцами систем и людьми, которые эти самые системы разрабатывают и устанавливают.

Первое: система может быть очень хороша, но она сама по себе не имеет никакого значения. Любая система – лишь отражение информации, которую занесли в нее специалисты. И важно лишь то, что мы будем делать с отчетами – порадуемся результатам или примем информацию к сведению для дальнейшей оптимизации своей работы.

Второе: никакой отчет не поможет, если информация людьми вносится в систему неправильно. Или не вносится совсем. Или вносится только часть информации. Нельзя быть наполовину беременной – учет или ведется или не ведется.

Несколько лет назад я работала в компании, имеющей филиалы по всей России. Развившись до определенного уровня, центральный офис был ошастливлен мощной и современной новейшей системой. Программа умела делать такие отчеты, о которых мы раньше не могли мечтать! Но. Но система была закуплена и установлена только для центрального офиса. А магазины в Москве и других городах России «не попали в сеть» - возможно, бюджет не позволил, а может быть руководство не увидело необходимости в этом. И что же? Вся мощь новой системы разбивалась о разноформатные таблички Excel, которые исправно присылали каждое утро директора магазинов из Мытищ, Хамовников, Люберец, Самары, Новосибирска, Ростова... И приходилось обрабатывать пятнадцать табличек вручную, с тоской поглядывая на приветливо подмигивающую офисную программу. Хотели как лучше, а получилось как всегда. Плюс на минус дает минус.

Третье: важно, что бы все сотрудники компании умели работать с базами данных и имели общее и согласованное представление о стандартах занесения информации в базу. Установка любой АСУ требует параллельного обучения всех задействованных сотрудников, и профессионального сопровождения, дабы избежать ситуаций «я не знаю, как пользоваться и учить меня некому».

Но человек ведь устроен хитро – все сотрудники могут стонать, что им не хватает новой системы, но если таковая появится, то неизбежно возникнет сопротивление части персонала по принципу «мы не привыкли, мы ничего в этой новой системе не понимаем, а нас и раньше все устраивало».

К этому нужно быть готовым – нужно будет разъяснять выгоды от внедрения системы (будут более точные данные, не нужно больше считать вручную и в таблицах Excel, есть возможность быстро получать информацию от всех магазинов... Все это приведет к повышению эффективности работы, люди сделают меньше ошибок, следовательно, начнут больше зарабатывать...).

И четвертое, отсюда вытекающее: внедряя систему, нужно быть готовыми к тому, что на этапе внедрения происходит серьезная реорганизация работы магазина - разрабатываются новые должностные инструкции для персонала, происходят кадровые перестановки, осваиваются новые технологии работы. Такие изменения требуют от сотрудников не просто выполнения новых обязанностей, а перестройки своего отношения к работе. Нельзя работать по-старому, нужно двигаться, двигаться, рынок не прощает промедления, конкуренты не спят. «А у нас в городе нет конкурентов!» - «Не расстраивайтесь! Скоро будут».

Плохо дело, если Марьванна с тридцатилетним стажем работы за прилавком (хотя лично мне Марьванна может быть даже очень симпатична) и менталитетом из советского гастронома, уперев руки в боки, заявляет: «Нам ваш компьютер не указ! Вот накладная под копирку, я только ей и доверяю».

Марьванна, безусловно права: компьютер – всего лишь машина. Важно только то, что машинами управляют люди. И начинать оптимизацию работы магазина надо в первую очередь с людей. Остальное приложится.