

DIS: DOMAĆI ERP U DOMAĆOJ TRGOVINI

Dobro skrojeno

Dobro „skrojen“ informacijski sistem, zasnovan na domaćem poslovnim softveru, značajno je doprineo kompaniji DIS da izraste u najveći domaći trgovinski lanac. Zašto se ova kompanija, za razliku od većine velikih firmi, opredelila za ERP domaćeg proizvođača?

Piše: Zorica Žarković

Dobar trgovac naliku je dobrom krojaču. Odelo po meri od konfekcije razlikuju fina podešavanja. Tako je i u uspešnom trgovinskom lancu. Kupac u svakom od maloprodajnih objekata mora da se oseća kao u odelu skrojenom baš po njegovoj meri i ukusu. Ali, „uzimanje mere“ mušteriji u razgranatoj trgovini je izuzetno zahtevan posao. Upoznavanje potrošačkih navika traži prikupljanje i skladištenje ogromnog broja podataka, njihovo odgovarajuće sortiranje i ukrštanje, kako bi mogla da se analiziraju postojeća i predvide buduća kretanja na tržištu. Za to je neophodna podrška izuzetno dobro „skrojenog“ informacionog sistema, objašnjava Goran Rakić,

IT direktor u kompaniji DIS, koja kroz poslovanje svojih 16 maloprodajnih objekata i preko 420 franšiznih partnera širom Srbije neprekidno mapira specifične geografske odlike u domaćoj prehrambenoj kulturi.

Precizan uvid u to koji proizvodi iz iste kategorije imaju veću potražnju u određenim regionima, utiče ne samo na količine pojedinih artikala koji će se distribuirati do određenih prodajnih mesta, već i na cenovnu politiku i njihovo pozicioniranje u maloprodajnim rafovima, kako bi se dodatno podstakla tražnja. „Sada smo u fazi implementacije sistema koji će nam obezbediti i aktuelne demografske podatke o našim kupcima. Ta vrsta podataka je veoma značajna za sadašnje, a posebno za prognoze budućih trendova, pa time i za izgradnju lojalnosti kupaca na duži rok. Sposobnost da ugodite kupcu i nastojanja da u tome budete ispred konkurencije su jedini način da se od nje razlikujete“, ističe Rakić.

Budući da je trgovina izuzetno dinamična delatnost, u kojoj se promene dešavaju svakodnevno, njen unutrašnji život, iako manje vidljiv, nije i manje uzbudljiv. Većina odluka na različitim nivoima u kompaniji mora da se donosi maltene „instant“, ali zato eventualne greške mogu proizvesti posledice na dugi rok koje skupo koštaju. „Da bi moglo pravovremeno, a odgovarajuće da se reaguje, neophodna je velika količina izveštaja o stanju prometa unutar sistema i na tržištu, kako bi se upoređivanjem tih podataka donele odluke šta je prioritet u nabavci, kako da se formiraju cene, kako da se izloži roba... A to traži obradu ogromne količine podataka. Na primer, samo jedan račun u jednom maloprodajnom objektu u proseku ima desetak, petnaest stavki. Zamislite kada imate i do 20.000 kupaca dnevno - to znači da istu količinu računa, odnosno podataka treba

prvo uneti u informacijski sistem, a potom analizirati sve te stavke da bi se stekla slika o tome šta ljudi kupuju i kakvi su trendovi. Pa kad to pomnožite sa brojem dana samo u jednoj godini, onda postaje jasno koliko je važno da imate odgovarajuću informatičku podršku i da ulažete u njen razvoj“.

Pametno uloženi novac

Okosnica sistema je poslovni softver koji podržava celokupan sistem prodaje, od nabavke transporta i skladištenja, preko formiranja cena i izlaganja proizvoda u maloprodajnim objektima, do kupovine. „S obzirom na tako veliki broj elemenata, sistem mora da bude veoma dobro povezan i sveobuhvatan. Pogotovo što svaki od maloprodajnih objekata morate pojedinačno da pratite, ako hoćete da profilirate specifičnosti u navikama kupaca. To zahteva da maloprodaje posluju kao mala preduzeća i vode sopstveno knjigovodstvo. Zato je ključno da softversko rešenje ima mogućnost da naše organizacione celine podeli po raznim osnovama i da rasporedi resurse unutar kompanije“.

Suprotno praksi većine velikih firmi u Srbiji, u DIS-u su implementirali poslovni softver domaćeg proizvođača, koji je krajem jula navršio osam godina uspešnog „radnog staža“ i razvoja u kompaniji. Potreba za njegovim uvođenjem nametnula se kada je rukovodstvo kompanije, koja je od 1991. poslovala u oblasti veleprodaje, rešilo da 2006. proširi poslovanje ulaskom u maloprodaju. „To je bila tako velika promena da više nismo mogli da se oslonimo na interni informatički razvoj. Trebala nam je pomoć sa strane, ali s obzirom da je brzina kojom informacijski sistem može da se prilagođava i podržava poslovne odluke presudna u našem poslovanju, nije preporučljivo da ulažete ogroman novac u kupovinu glomaznog softvera i njegovu

Goran Rakić,
IT direktor DIS



implementaciju a da se, potom, pokaže da zbog svoje rigidnosti ne može da prati osnovni poslovni pravac kompanije. Takođe, bilo nam je veoma važno da poslujemo sa partnerom čiji će stručnjaci biti stalno dostupni u implementaciji i razvoju, a iskustva nekih drugih kompanija koje su se odlučile za strane proizvođače pokazala su da je odziv za promenu unutar poslovnog sistema trajao nedeljama, dok se kod nas to meri satima.“

Ispostavilo se da takve zahteve najbolje može da ispuni poslovno rešenje UPIS domaćeg IT kompanije IIB, koja ga je prethodno implementirala i kod nekolicine DIS-ovih dobavljača. Rešenje karakteriše modularnost, koja obezbeđuje proizvodnju velikog broja različitih poslovnih izveštaja u roku od par sati, a funkcionalnost programa je takva da omogućava fleksibilnost u unutrašnjem razvoju uz podršku spolja. Dodatno, IIB je ponudio da rešenje implementira u roku od maksimalno tri meseca, „dok nijedna strana kompanija, pa ni druge domaćeg kompanije nisu mogle to da urade za manje od

šest meseci“. Uz to, i cena je bila konkurentnija u odnosu na strane proizvođače, što je svakako povoljno ali ne presudno, „jer stav vlasnika i rukovodstva kompanije je da je insistiranje na kvalitetu informatičke podrške najpametnije uloženi novac, budući da na povraćaj može da se računa i za manje od godinu dana“.

Gde vlada inercija, tu nema budućnosti

Međutim, ono o čemu se posebno mora voditi računa jesu nepredviđeni troškovi zbog problema u implementaciji softvera. Oni nastaju usled loše procene proizvođača pod kojim uslovima i u kom roku će ona moći da se realizuje. „Ako krenete u implementaciju po sistemu „kad završimo“, može se desiti da vas ona izade skuplje nego licenca. Zato smo insistirali na realnoj proceni i, shodno tome, ugovorom limitirali vreme i iznos implementacije, uz predviđene stimulacije i penale, zavisno od poštovanja ugovora. Takve uslove ne bi prihvatila nijedna strana kompanija“ napominje Rakić, „ali

IIB jeste i ceo posao su uradili kvalitetno i na vreme“.

ERP je omogućio da se svaki artikal prati po mnoštvu različitih parametara, a efekti su bili posebno vidljivi u finansijskim analizama, u nabavci, prodaji, kadrovskoj evidenciji, pa sve do specifičnih zahteva da se informatički podrži proizvodnja hrane u restoranima koji su otvarani u maloprodajnim objektima. Takva podrška je bila značajna u razvoju kompanije kroz širenje maloprodaje koja danas obezbeđuje 60% ukupnog prometa, pre svega zbog kvalitetne baze podataka koju su interni programeri mogli jednostavno da koriste. Poslovno rešenje je dobra osnova za dalje razvijanje internih rešenja, ističe Rakić i kao primer navodi portal za kupce na veliko, koji danas robu u DIS-u mogu da poruče isključivo elektronski.

Ta odluka je takođe bila jedna od ključnih za razvoj, ali ne i laka. „Kada smo došli do nivoa da 90% veletrgovaca poručuje robu preko interneta, računica je pokazala da nas oni koštaju manje od onih 10% koji su ostali u starom sistemu, i menadžment je odlučio da predemo isključivo na elektronski način veleprodaje. Zbog toga smo izgubili jednog od najvećih kupaca, koji nije hteo da se prilagodi novim uslovima, iako smo ponudili da mu o svom trošku uspostavimo informacijski sistem. On je u međuvremenu propao, a mi smo zahvaljujući novom sistemu značajno snizili troškove u odnosu na konkurenciju i oslobodili dovoljno sredstava da - bez uzimanja kredita - ulažemo u maloprodaju i bolji kvalitet usluge. Trgovina jeste jedna od najstarijih delatnosti, ali u njoj opstaju samo oni koji se jako brzo prilagođavaju novim okolnostima. Jer, ma koliko da ste veliki u nekom trenutku, ako vas nadvlada inercija - tu nema budućnosti. To je, u osnovi, vrlo jednostavna ekonomska računica“, zaključuje Rakić. ●