

flexibility — гибкого реагирования на изменения спроса, — уверен Леонид Якубовский. — Используя BI, можно учитывать многофакторные тенденции спроса, корректировать ассортиментные матрицы и объемы товаров в разных ценовых группах. Кроме того, в ближайшее время ритейл будет „наводить порядок” в своих информационных системах, в частности, во всем, что касается справочников ассортиментов — сейчас в этой области наблюдается большая путаница».

«Наметился тренд активного использования EDI технологий электронного обмена документами с поставщиками, что требует от логистических систем наличия соответствующего функционала», — продолжает Елена Кудрина. «Будут развиваться более изощренные системы лояльности — простые дисконтные системы уже не привязывают покупателя к сети. Нужны персонализация клиента, его предпочте-

ний, более глубокое взаимодействие между участниками всей цепочки товародвижения: производитель-ритейлер-покупатель, внедрение бонусных и купонных систем», — говорит Андрей Долинин.

«В сфере ИТ существует огромное количество технологий, которые при правильном их применении способны принести и прибыль, и экономии в ритейле, но нам бы хотелось особо упомянуть две из них: виртуальное рабочее место сотрудника (VDI) и управление наличностью (Cash Management)», — дополняет список Оксана Токарева, руководитель по корпоративным и внешним коммуникациям Metro Cash & Carry.

Со временем появятся автоматические или полуавтоматические стеллажи, которые будут или сами пополняться товаром, или сигнализировать о необходимости выставить то или иное наименование. Вслед за ними последуют тележки — навигаторы, помогающие посетителю

сориентироваться на просторах гипермаркета и быстро найти необходимый товар. На весах разместятся цветные дисплеи, демонстрирующие видеоролики с рекламой, рецептами и советами покупателю, а сенсорные меню и голосовые подсказки упростят процесс взвешивания товара.

В крупных магазинах будут востребованы «Убийцы очередей» (Queue Busting) — технологии, позволяющие сканировать товары в процессе ожидания очереди в кассу, а затем предъявлять для оплаты один «мягкий чек» со штрих-кодом на всю покупку.

Вместе с тем для многих шопинг по-прежнему останется не только возможностью приобрести товары, но и поводом пообщаться с окружающими. По этой причине традиционные магазины, в которых можно поговорить с продавцом или кассиром, а также с соседом по очереди, еще долго останутся востребованными, в особенности в небольших городах и сельской местности. ●

Борис Курепин

руководитель направления по работе с ключевыми заказчиками в индустрии розничной торговли и производителями ТНП, «Хсеркс Россия»

Мы позиционируем себя как провайдер услуг по управлению документоёмкими бизнес-процессами



— *Современные заказчики все больше заинтересованы в готовых комплексных решениях. Компания Xerox готова предложить розничным сетям подобные решения?*

— В условиях складывающейся конъюнктуры рынка наш портфель предложений для ритейла в основном состоит из услуг по управлению документоёмкими бизнес-процессами. Аутсорсинг непрофильных процессов и поддержки ИТ-инфраструктуры, которая при динамичном росте компаний требует все больших ресурсов, позволяет нашим заказчикам сосредоточиться на решении задач развития бизнеса.

Все предлагаемые нами услуги так или иначе имеют отношение к созданию, производству или

обработке документов и условно делятся на три основных группы.

Первая группа заключается в управлении всем парком печатного оборудования в офисах и торговых точках. В рамках этой услуги мы проводим планомерную оптимизацию парка, что позволяет повысить эффективность использования техники и сократить расходы.

Ко второй группе относятся услуги по обработке больших объемов документов и преобразованию их в структурированные данные. Сегодня очень востребована услуга по обработке первичной бухгалтерской документации, в рамках которой мы обеспечиваем не только ввод информации, но и сверку с данными систем размещения заказов и договоров, а также создание

и наполнение электронного архива бухгалтерских документов.

Третья группа услуг ориентирована на оптимизацию процессов массового производства документов, каким, например, является выпуск товаросопроводительной документации.

— *Расскажите, пожалуйста, о наиболее интересных проектах вашей компании в ритейле в прошлом году.*

— Один из проектов по управлению офисной печатной инфраструктурой 2010 года реализован в крупной торговой сети Северо-Западного региона. Специфика и сложность проекта в том, что услуга развернута по всей территории РФ, где также есть торговые центры сети.

Другой интересный проект — организация выпуска товаросопроводительных документов в распределительном центре еще одной крупной розничной сети. Мы предоставляем необходимое оборудование и ПО, обученный персонал, обеспечиваем обслуживание техники и поставку всех расходных материалов.

К нам поступает поток данных из информационной системы заказчика, мы выдаем готовые скрепленные комплекты документов, которые уходят с партиями отгружаемого товара. Специальные промышленные принтеры позволяют наносить дополнительным синим цветом факсимиле печати и подписи, что существенно упрощает выпуск документации и ускоряет процесс отгрузки.