

# Концепция и контуры корпоративной информационной системы для управления сетью розничных магазинов

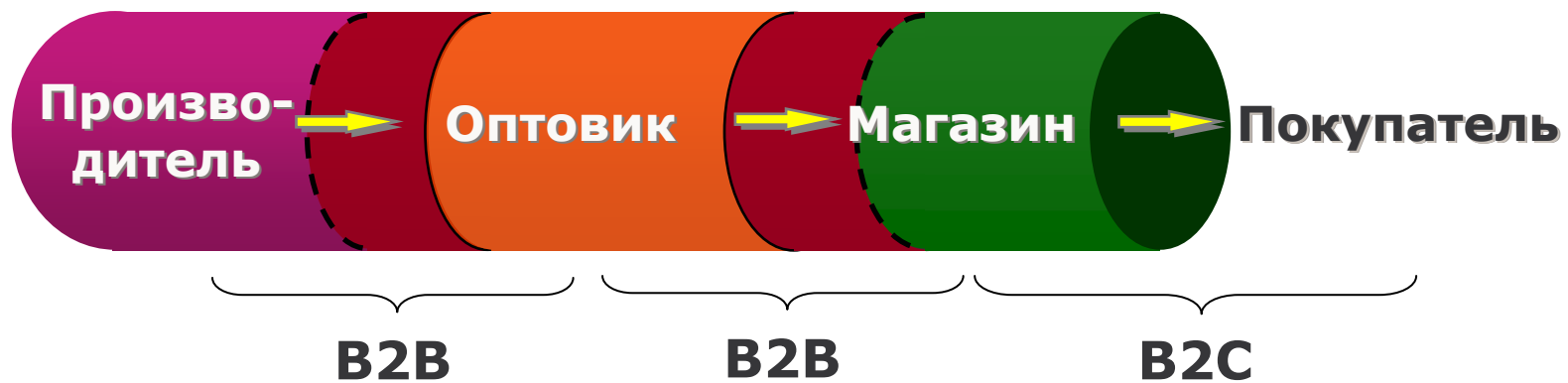
Михаил Козлов  
mkozloff@devbusiness.ru  
Развитие Бизнеса / ru

25 октября 2002 г.

...

# Термины и Определения

- **B2B** – Business-to-Business – бизнес-процессы, связывающие компании друг с другом
- **B2C** – Business-to-Consumers – бизнес-процессы, связывающие компании с их конечными потребителями
- **Supply Chain Management** – Управление цепями поставок
- **Category Management** – Управление ассортиментом
- **Channel Collaboration** – Сотрудничество в канале



# Термины и Определения

- КИС – корпоративная информационная система
- CPFR® - Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment by the Voluntary Interindustry Commerce Standards (VICS) Association – Сотрудничество по планированию, прогнозированию и возобновлению [товаров]
  - Тактическое соглашение о ролях и ответственности партнеров
  - Workflow management
  - Электронный обмен данными
- eProcurement – Электронные закупки
- KPI – Key Performance Indicators – ключевые показатели производительности
- Workflow -- Управление документами и документооборот
- VMI - Vendor Managed Inventory – Запасы, управляемые поставщиком

# Ограничения при выборе КИС



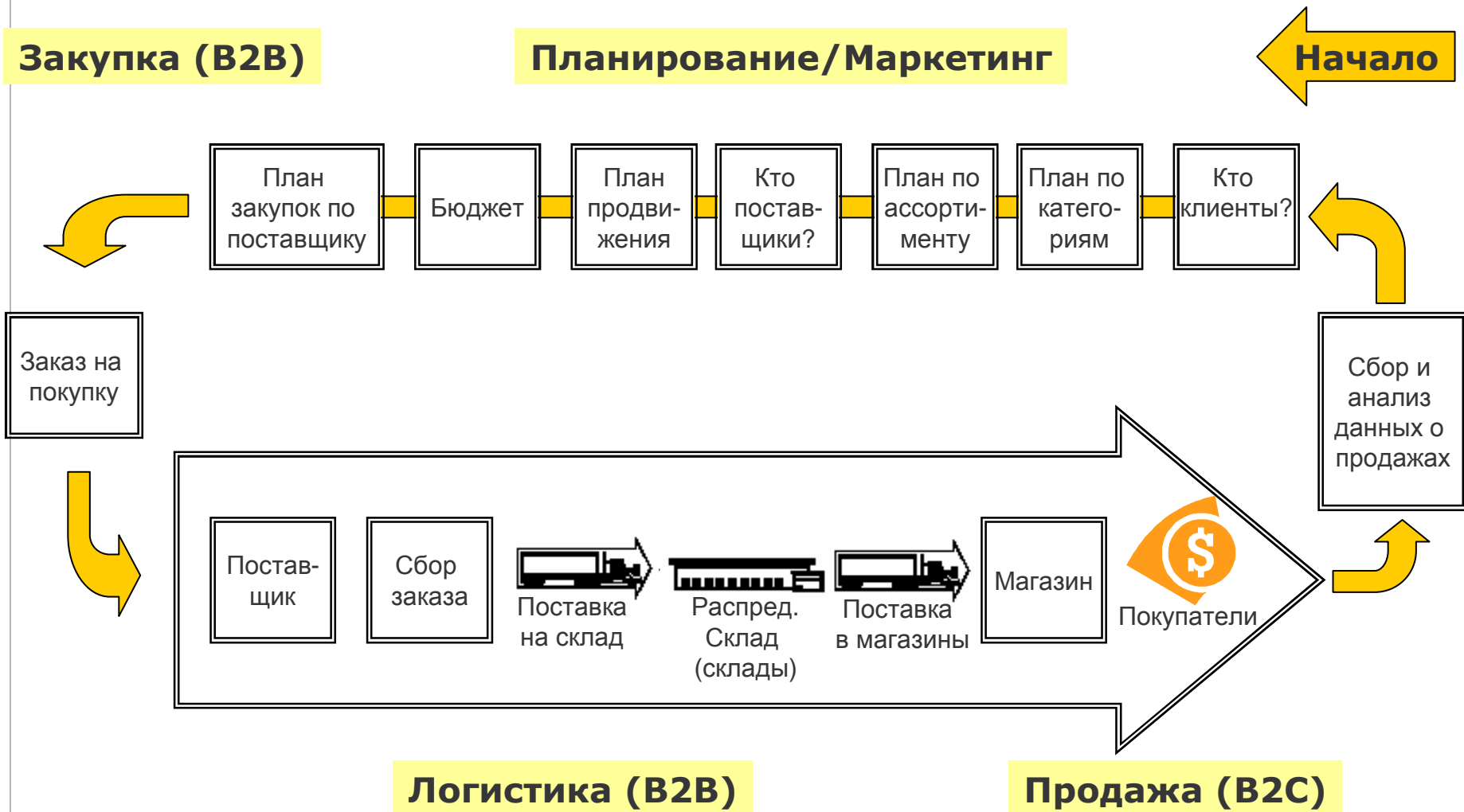
# Примерная структура КИС

№	Функция	Транзакционная система	Управляющая система
1	Управление работами	-	Portal + Workflow
2	Общее управление	ERP	OLAP отчетность на основании KPI
3	Маркетинг	ERP	CRM
4	Финансы	ERP	Бюджетирование + OLAP отчетность
5	Логистика	ERP	SCM + CPFR + OLAP отчетность
6	Персонал	ERP	HRM + eLearning + Portal
7	Инфраструктура	ERP	Portal
8	Информационные Технологии	ERP	Portal
9	Предотвращение потерь	ERP	OLAP отчетность

## Выбор КИС

- Выбор базовых информационных систем должен осуществляться после анализа требований к функциональности, архитектуре и интегрируемости модулей
- Для снижения рисков при выборе и внедрению КИС можно использовать следующую комбинацию экспертов:
  - Линейные менеджеры (Заказчики)
  - Консультанты по управлению ИТ в функциональных областях
  - Консультанты по внедрению КИС и управлению проектами
  - Консультанты/эксперты по моделированию бизнес процессов и организационному развитию

# Основной бизнес процесс в розничной торговле (БПРТ)





# Выбор и внедрение управляющей подсистемы КИС

Возможный сценарий

## Цели

- Интеграция и оптимизация бизнес-процессов
  - Устранение циклов в цепи поставок
  - Координация кросс-процессов
  - Устранение дублирования ввода, проверки и согласования одной и той же информации
- Устранение барьеров
  - Объединение subprocesses в один процесс
  - Замена ручных операций автоматизированными

# Методология

- Цели и задачи
  - Определение целей и задач, выбор процессов для оптимизации и Партнера по проекту
- Организация
  - Создание Проектной группы и Стратегического комитета – контроль над ходом проекта
- Проектирование
  - Разработка новых интегрированных процессов, отвечающих целям проекта
- Внедрение
  - «Запуск» новых процессов. Коммуникация изменений

## Проектирование (самый важный этап!!!)

### → Пример иерархии:

- Бизнес Система -- Информационная Система
- Бизнес-процесс -- Блок ИС >
- Функция -- Модуль ИС >
- Задачи -- Меню модуля ИС >
- Группы операций -- Экранные формы >
- Операция -- Элемент экранной формы

→ Конечный потребитель результатов процесса -- «во главе угла»

→ У каждого процесса должен быть свой клиент

→ Отдельный процесс должен быть спроектирован в рамках одного блока в системе

→ Операции пользователей в системе не должны дублироваться

→ Отдельный процесс должен поддерживаться одной базой данных

## Стандартизация процессов

- ❖ Должны ли подразделения выполнять операции одинаково или они могут адаптировать свои процессы под свои потребности?
- ❖ Возможные преимущества
  - Уменьшение накладных административных расходов
  - Единообразии со стороны клиентов и поставщиков
  - Повышается организационная гибкость
  - Проще внедрять систему франчайзинга

# Внедрение

## → Первый принцип

- “Думать масштабно, начать с малого, делать быстро”

## → Второй принцип

- Постоянный информационный обмен между участниками проекта

## Возможный сценарий для управляющей системы (1)

- Анализ и оптимизация (4-12 месяцев, поэтапно)
  - Изучение бизнес процессов, анализ и проектирование систем
- Система управления (4-18 месяцев)
  - Консалтинг, выбор поставщиков
  - Управление ассортиментом
    - Единый товарный каталог
    - Профилирование поставщиков
  - Управление закупками
  - Интеграция систем (SCM, SRM, CPFR, CRM, HRM, Portal, Workflow, ERP...)
  - Система анализа (OLAP)
  - B2B для продаж (дистрибуция, франчайзинг)

## Возможный сценарий для управляющей системы (1)

→ Система обеспечения (2-6 месяцев)

- Интранет портал
- Workflow
- eLearning
- Интеграция модулей

→ Начать можно с отдельных задач!



# Выбор и внедрение управляющей подсистемы КИС

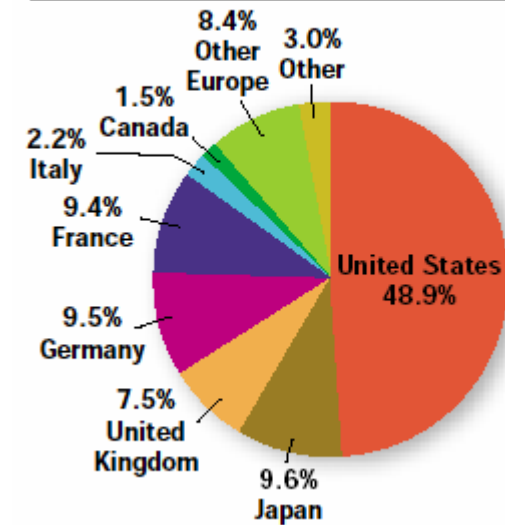
Возможные поставщики

# Top10-200...

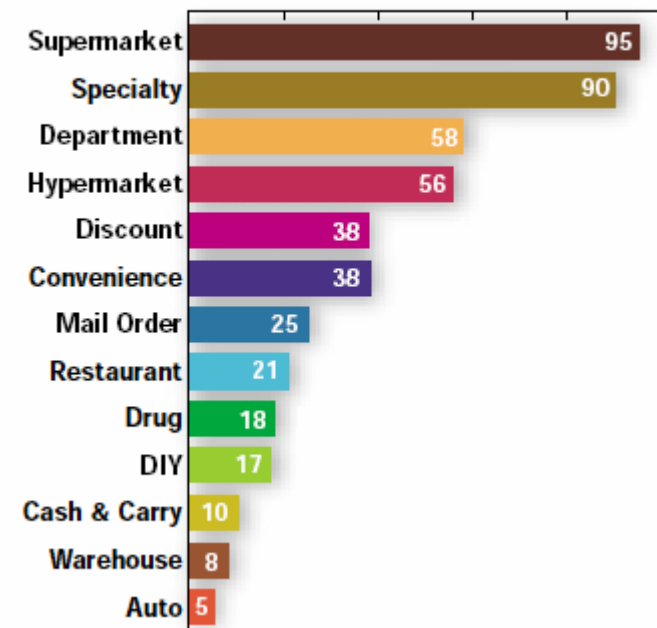
DT Rank	Country of Origin	Name of Company	Formats	2000 Sales* (US\$mil)	2000 Retail Sales (US\$mil)	2000 Income/ (Loss)* (US\$mil)
1	US	Wal-Mart	Discount,Warehouse	193,295	191,329	6,295
2	France	Carrefour	Cash & Carry,Convenience, Discount,Hypermarket, Supermarket	67,369	59,703	967
3	US	Kroger	Convenience,Department, Drug,Specialty, Supermarket	49,000	49,000	877
4	US	Home Depot	DIY,Specialty	45,738	45,738	2,581
5	Germany	Metro	Department,DIY,Hypermarket,Mail Order, Specialty,Supermarket, Warehouse	42,636	42,439e	388
6	Netherlands	Ahold	Cash & Carry,Convenience, Discount,Drug,Hypermarket,Specialty,Supermarket	48,592	41,539	1,034
7	US	Kmart	Discount	37,028	37,028	-244
8	US	Albertson's	Drug,Supermarket	36,762	36,762	765
9	US	Sears	Department,Mail Order, Specialty	40,937	36,548	1,343
10	US	Target (Dayton Hudson)	Department,Discount	36,903	36,362	1,264

Source: Deloitte & Touche & STORES Jan 2002

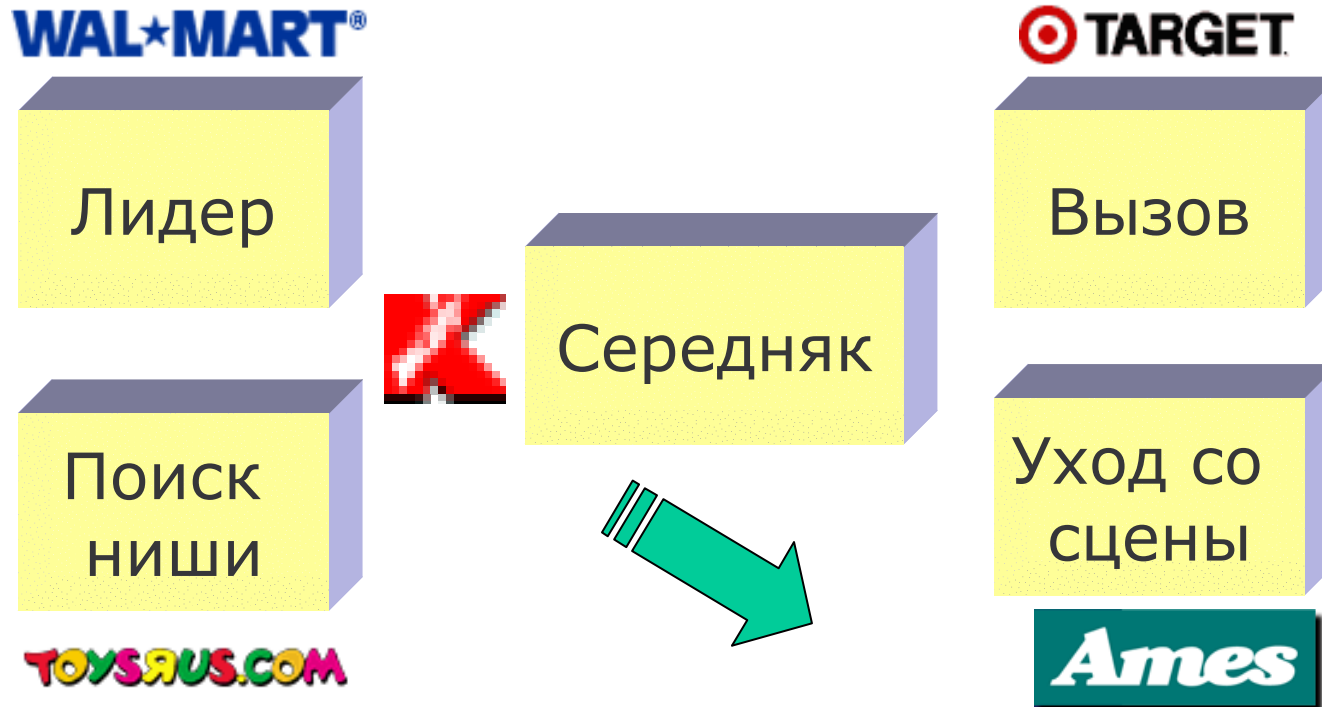
TOP 200 RETAILERS, BY SALES



SECTOR COMPOSITION OF THE TOP 200 RETAILERS

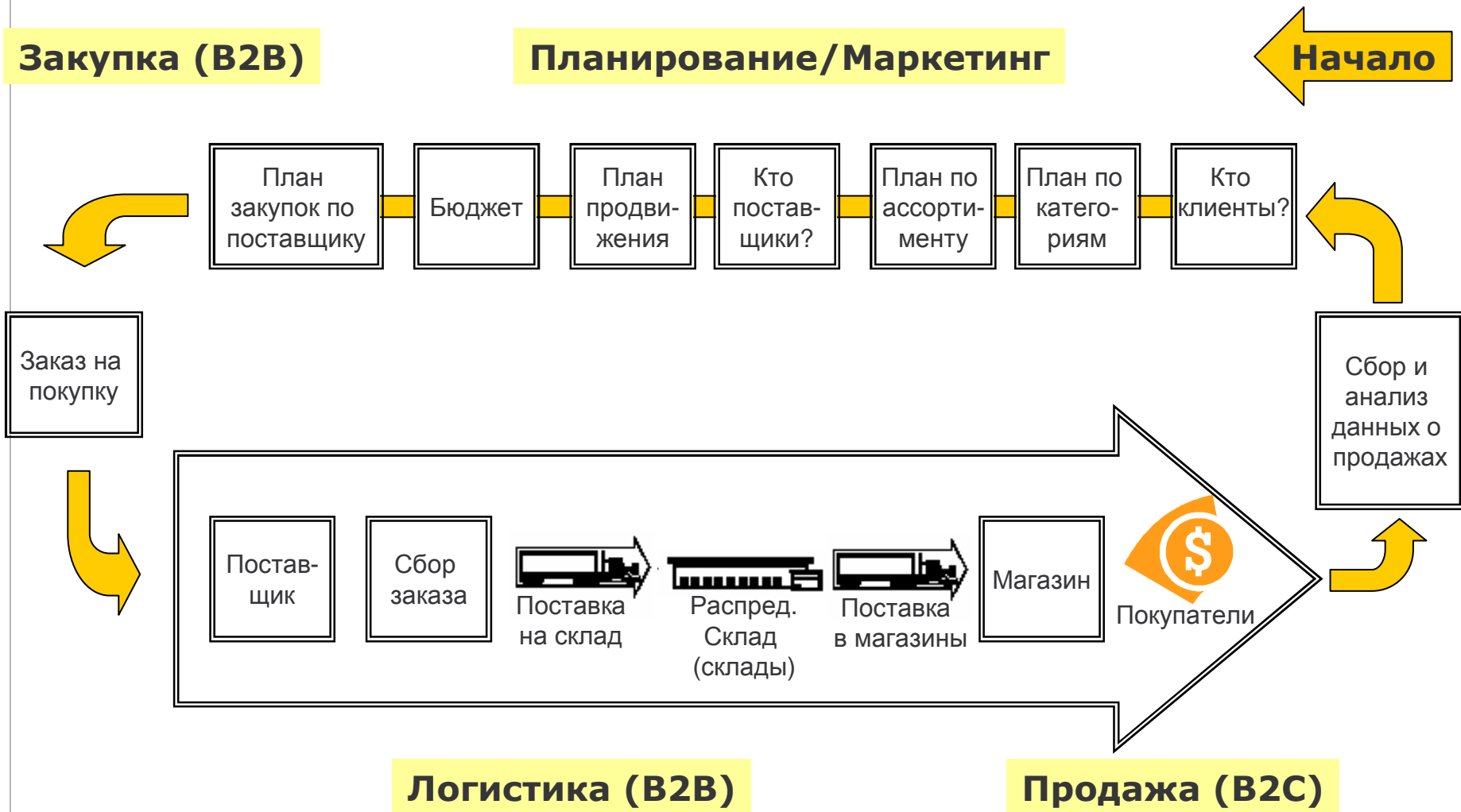


## Ориентиры в мире РТ

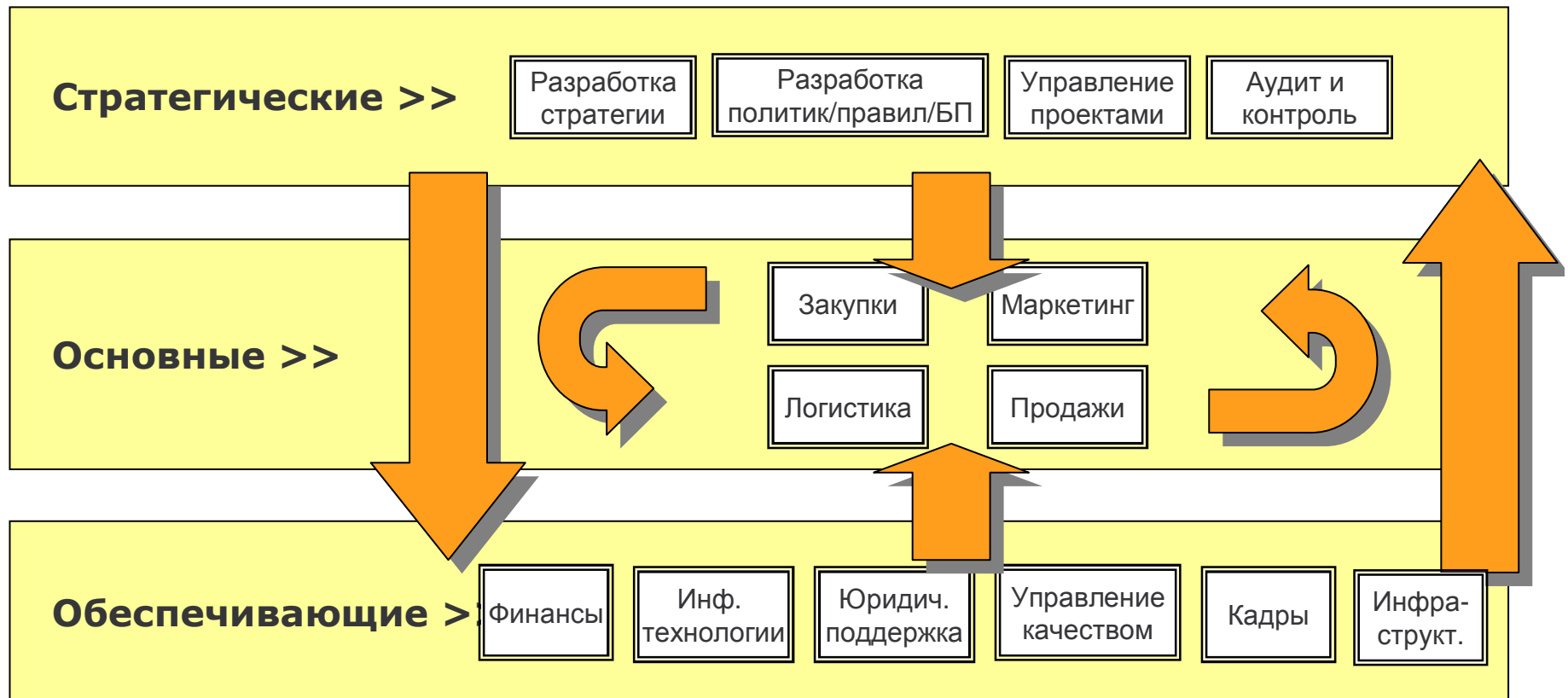


WalMart's industry leadership as a mass merchandiser has been propelled by their substantial investment in IT infrastructure, cross-docking and vendor delivery arrangements to minimize inventories, satellite communications/training, and a complete distribution network including their own truck fleet.

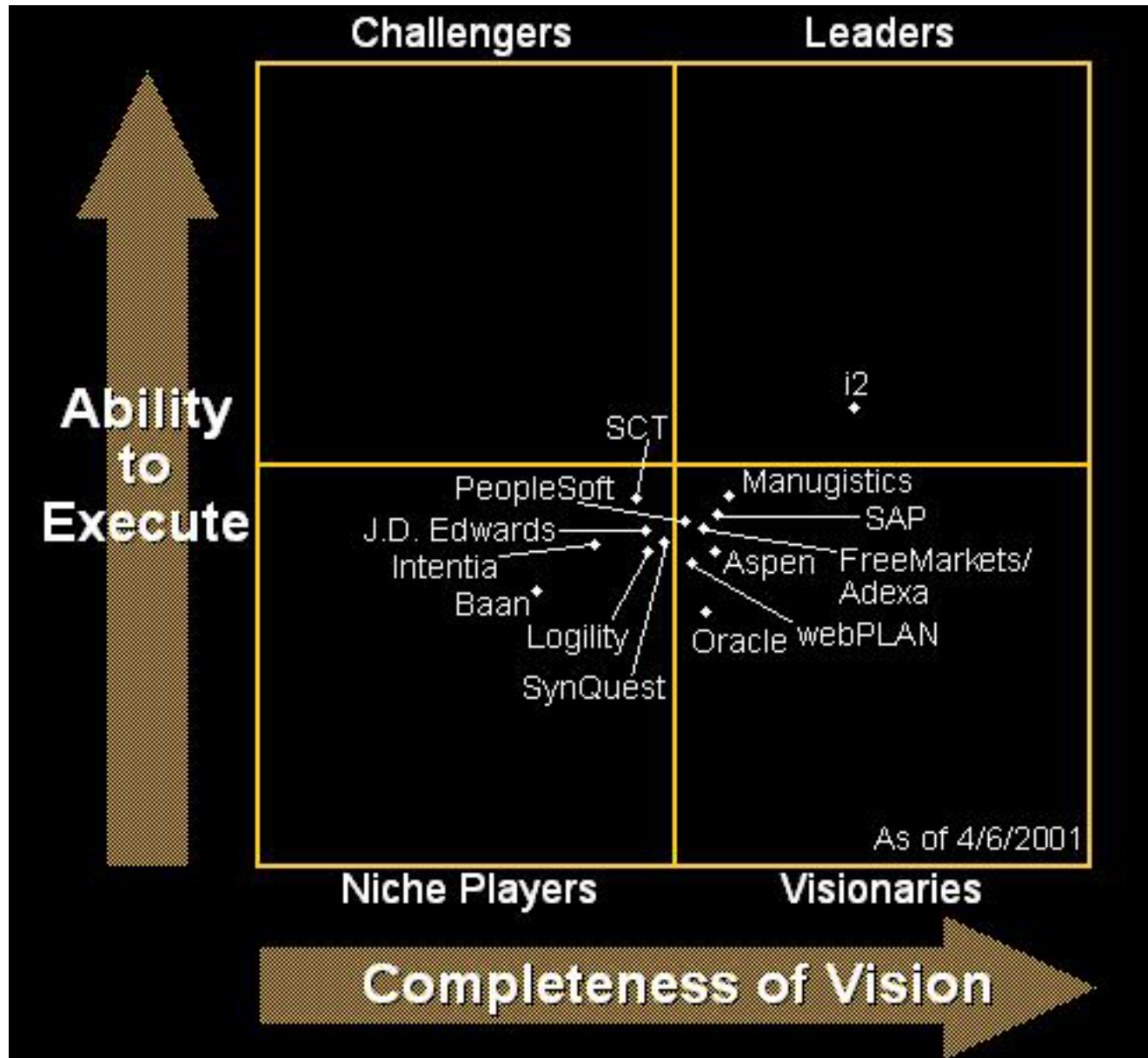
# Основной бизнес процесс в розничной торговле (БПРТ)



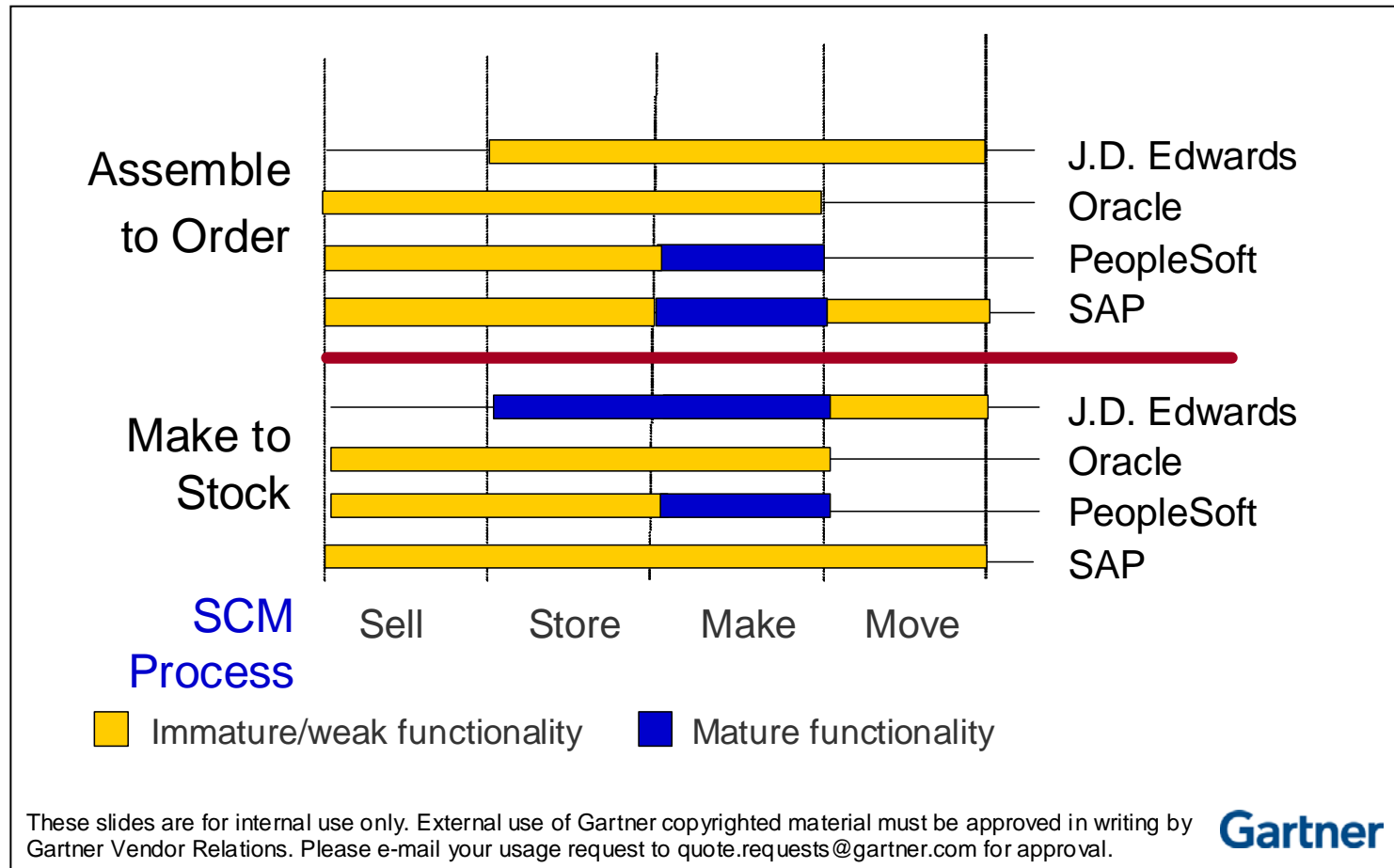
# Иерархия БПРТ



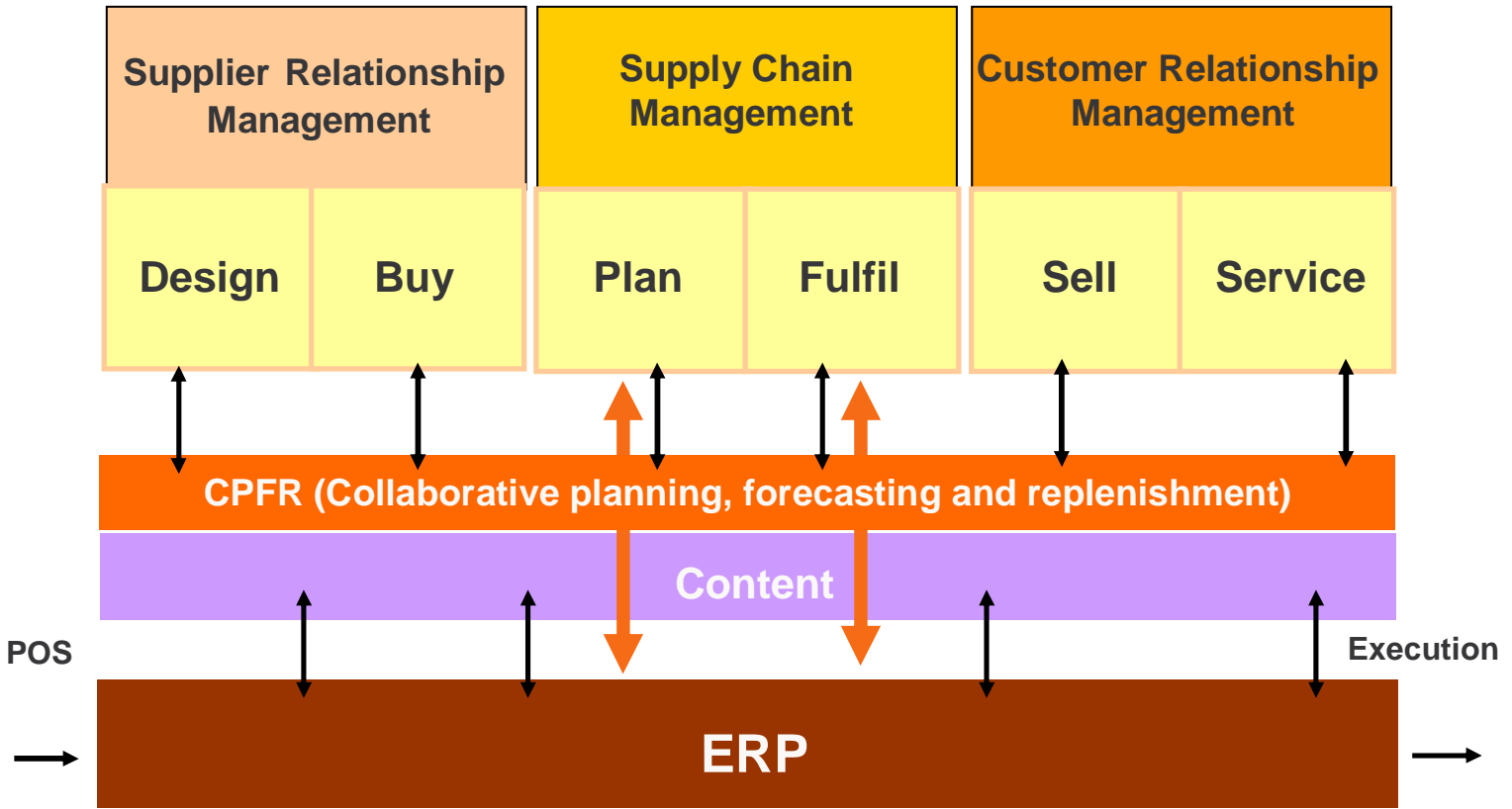
# Gartner Research > SCM



# Top 4 ERP II Vendors SCP Functionality by Industry



# БПРТ (i2)



## Клиенты i2 в РТ

→

Academy Sports  
Argos  
Auto Zone Inc.  
Barnes & Noble  
Bear Creek  
Corporation  
Best Buy  
BHS  
C&J Clark Ltd. (UK)  
C-Store Matrix  
Delhaize Freres  
Dillard's  
Esprit  
Federated Department  
Stores  
Food Lion Inc.  
Fred Meyer Stores,  
Inc.  
Galleries  
Lafayette/Mag Info  
Guess, Inc.  
Gymboree Corporation  
Hannaford Bros. Co.

Home Depot  
Homebase Ltd.  
Hoogenbosch Beheer  
BV  
House of Fraser  
Isetan  
J Sainsbury PLC  
JC Penney Company,  
Inc.  
Jitney Jungle Stores  
Jusco Tatebayashi  
Just Jeans  
Kay-Bee Toy Stores  
Kmart Australia  
Kmart Corporation  
Kohl's Department  
Stores  
Kroger Corp/Peytons  
L&N Home Stores  
Scotland  
Laura Ashley (UK)  
Lowes Cos. Inc.  
Marks Work  
Warehouse Ltd.

May Department Store  
Company  
Migros  
Mothercare  
Nordstrom, Inc.  
Payless Cashways,  
Inc.  
Payless ShoeSource,  
Inc.  
Peacocks (UK)  
Phar-Mor, Inc.  
PlanetRX  
Publix Super Markets,  
Inc.  
Roses Stores, Inc.  
Safeway Stores PLC  
Safeway, Inc.  
Schnuck Markets, Inc.  
Scotty's, Inc.  
Sears Clothing (UK)  
Sears, Roebuck and  
Company  
Selfridges Ltd. (UK)

Shaw's Supermarkets  
Shopko Stores, Inc.  
Spencer Gifts  
Suresave Supermarket  
Target  
Tesco Stores  
The Limited, Inc.  
Toys R Us  
Venator Group, Inc.  
Vendex Specialty  
Group  
Vons Cos., Inc.  
W.H. Smith Ltd. (UK)  
Wakefern Food Corp.  
Wal-Mart Stores, Inc.  
Walmart Stores  
Winn-Dixie Stores,  
Inc.  
Woolworth's Australia  
Woolworth's Germany  
Woolworth's South  
Africa  
Woolworth's UK  
World Wide Retail  
Exchange

# БПРТ (SAP)

Enterprise Management	Strategic Enterprise Management	Business Analytics	Business Intelligence & Decision Support	Accounting	Workforce Planning & Alignment
Customer Relationship Management	Analytical CRM	CRM Marketing Management	Customer Service	Customer Loyalty	
Category Management	Collaborative Business Planning	Category Management Analytics	Merchandise & Assortment Management	Price and Promotion Management	
Supply Chain Planning	Supply Chain Analysis	Strategic Sourcing	Distribution Network Planning	Forecasting & Replenishment	Allocation
Supply Chain Execution	Procurement	Inventory Management	Warehouse Management	Transportation	
Sales Channel Support	Store Business	Catalog Sales	e-Commerce	Interactive TV	M-Commerce
Business Support	Human Resources Operations Sourcing & Deployment	Financial Supply Chain Management	Treasury/ Corporate Finance Management	Fixed Asset Management	

# mySAP.com for Retail

## → Основные модули:

- Multichannel Sales Support -- Helps you reach more customers through five important sales channels: the traditional store, e-commerce, catalogs, mobile commerce, and interactive TV
- Business Intelligence -- Provides a comprehensive data warehouse function that increases efficiency and ease of management, with access to critical customer information
- Customer Service -- Gives you the power to directly address customer needs on a personal level
- Fulfillment -- Lets you back up your promises to customers with on-time, complete, and accurate deliveries of goods

## → Клиенты

- The Home Depot, United States
- Metro Cash & Carry, France
- SPAR, Germany, Switzerland
- Tchibo/Eduscho
- 250+

# Gartner Research on SAP


- ❖ By 2005, SAP and PeopleSoft will be the top two ERP II revenue-generating vendors among the current ERP vendors (0.5 probability);
  - or, by 2005, SAP and Oracle will be the top two ERP II revenue-generating vendors among the current ERP vendors (0.4 probability);
  - or, by 2005, two vendors other than SAP, Oracle or PeopleSoft will be the top two ERP II revenue-generating vendors among current ERP vendors (0.1 probability).
- ❖ By 2004, SAP will be one of the two market share leaders in SCM (0.8 probability)
- ❖ By 2004, more than 40 percent of SAP's customer base will pilot the implementation of an SAP enterprise portal for interactive user access to their SAP applications (0.7 probability).
- ❖ All SAP enterprises deploying SAP's ERP II application should pay careful attention to their infrastructure design by using SAP's sizing and performance monitoring tools, collecting realistic business-volume metrics and involving sizing experts from SAP and their chosen hardware vendor.

## БПРТ (Oracle)

- Описание БПРТ не найдено в материалах сайта [www.oracle.com](http://www.oracle.com)
- SCM/APS (advanced planning schedule) от производителя до магазина
- Есть несколько примеров внедрений E-Business Suite в РТ не из первых 50
  - Ocado.Com:
    - Oracle Consulting Services
    - Assets
    - Payables
    - Cash Management
    - Receivables
    - Oracle Database
    - Public Sector General Ledger
    - Purchasing
    - Oracle Support
    - E-Business Suite - ERP

# Матрица бизнес процессов SCM

	Materials	Manufacturing	Distribution	Demand
Strategic or Monthly	Enterprise Material Planning	Enterprise Production Planning	Enterprise Distribution Planning	Enterprise Demand Planning
Tactical or Weekly	Material Requirements Planning	Master Production Scheduling	Distribution Requirements Planning	Forecasting
Execution or Daily	Material Releases	Event Scheduling	Inventory Deployment Scheduling	Order Management


**Flow of Information**

Source: Orion Consulting, Inc. 2001

# Модули Oracle в матрице бизнес процессов SCM

	Materials	Manufacturing	Distribution	Demand
Strategic / Monthly	Leading APS Vendors Oracle - RI	Leading APS Vendors Oracle - ASCP	Leading APS Vendors	Leading APS Vendors Oracle - DP
Tactical / Weekly	Leading APS Vendors Oracle - ASCP	Leading APS Vendors Oracle - ASCP	Leading APS Vendors Oracle - ASCP	Leading APS Vendors Oracle - DP
Execution / Daily	Leading APS Vendors Oracle – ASCP, MS, D/P MFG	Leading APS Vendors Oracle - MS	Leading APS Vendors	Leading APS Vendors Oracle – OM, GATP

Oracle APS Solutions:

- ASCP = Active Supply Chain Planner
- RI = Risk Optimization [Inventory Planner
- GATP = Global ATP Server
- DP = Demand Planning
- MS = Manufacturing Scheduling
- D/P MFG = Discrete and Process transactional manufacturing
- OM = Order Management

# Gartner Group > Oracle ERP

- **Conclusion: Integration is the cornerstone and roadblock to Oracle's attempted market shift.**
- Oracle considers its enterprise resource planning (ERP) suite to be a single business application solution — a “one-stop shop” held together by a single, coherent data model that is resident in a single database. This is a compelling vision in an ERP market that universally loathes building and maintaining integration mechanisms. This has unquestionably contributed to Oracle's strong position in the ERP market. In the 1999 to 2000 time frame, Oracle's vision of rich ERP functionality combined with e-business functionality delivered via an Internet-based architecture has enabled Oracle to differentiate itself from SAP, the ERP market leader, which has struggled to convince the market of its relevance in an e-business world. **We believe any large enterprise that needs only the financial component of an ERP solution should consider Oracle Applications r.11i. Larger enterprises seeking broader ERP capabilities should “short list” Oracle if they believe they fit well with Oracle's single-vendor vision if Oracle has a good track record in their industry segments. Additional risk should be factored into deploying application functions that have not been fully proven in live conditions.** *Action Item: Enterprises that favor a multivendor approach should evaluate Oracle ERP if the functional fit is good, but they should plan for a challenging integration project. Current Oracle customers considering an upgrade to r.11i should base decisions on the working, market-proven functionality in the r.11i components they need, rather than on “brochureware” enhancements.*
- Source: Gartner Research 2001

## Major Competitors to Oracle APS

### → Manugistics

- Distribution Planning
- Strong base in retail and cpg

### → JDE (Numetrix)

- Process Manufacturing
- Strong base in process industries like paper and chemicals

### → i2

- Discrete Manufacturing
- Strong base in discrete industries like high tech, durables

## БПРТ (JDEdwards)

- Описание БПРТ не найдено в материалах сайта [www.jdedwards.com](http://www.jdedwards.com)
- SCM от производства материалов до дистрибутора
- Есть несколько примеров внедрения в дистрибуции

# Manugistic

- ❖ SCM от производства материалов до магазина ([www.manugistic.com](http://www.manugistic.com))
- ❖ Manugistics Enterprise Profit Optimization (**EPO**) **retail industry solutions** combine advanced pricing and revenue optimization, supply chain optimization, and leading-edge supplier relationship management
  - **Pricing and Revenue Optimization** solutions -- the right promotion at the right time for the right product at the right price, in order to maximize profits or achieve other strategic goals such as market share. Retailers are able to create scenarios to determine the effective promotions and pricing that will optimally deplete excess inventory, increase sales, match consumer demand with supply, and reduce promotional spending.
  - **Supply Chain Management** solutions eliminate excessive inventory in the pipeline, improves customer service, streamlines logistics, increases forecasting accuracy, and optimizes replenishment strategies to avoid lost sales at the store level.
  - **Supplier Relationship Management** solutions help improve business processes that touch a company's supply base, including business functions organized around private label manufacturing, promotion and category planning, sourcing, contract management, and purchasing.

## Клиенты Manugistics в РТ

- [Canadian Tire Corporation](#)
- [Circuit City Stores](#)
- CVS
- Dollar General
- Fleming Companies
- [GlobalNetXchange](#)
- [Gordon Food Service](#) (.pdf file)
- [Grupo Elektra](#)
- [Kohl's Department Stores](#)
- Lowe's
- Publix Super Markets Inc.
- [RadioShack](#)
- [Ross Stores](#)
- Safeway
- [Staples](#)
- Starbucks
- Target Corporation
- The Great Atlantic & Pacific Tea Company
- The Limited
- [The TJX Companies, Inc.](#)
- [Toys 'R' Us](#)
- Wal-Mart Stores
- Wegman's
- Winn-Dixie Stores Inc.
- Woolworths PLC

# Retek

→ Решения ([www.retek.com](http://www.retek.com)) для сетей магазинов (от закупок до продаж)

- Advanced Retail Planning & Optimization
  - Retek® Advanced Replenishment and Allocation™
  - Retek® Assortment and Space Optimization™
  - Retek® Consumer Demand Forecasting™
  - Retek® Customer Revenue Optimization™
  - Retek® Integrated Predictive Planning™
  - Retek® Price Strategy Optimization™
- Customer Relationship Mgmt.
- Merchandising Operations Mgmt.
- Supply Chain Mgmt.

## Retek (2)

- Customer Relationship Mgmt.
  - Retek® Customer Order Management™
  - Retek® Store Operations™
  - Retek® Customer Revenue Optimization™
  - Retek® Point-of-Service™ (RPOS)
  - Retek® Brickstream™
- Merchandising Operations Mgmt.
  - Retek® Integrated Merchandising Operations™
  - Retek® Exception Management Workflow™
  - Retek® Performance Analysis™
- Supply Chain Mgmt.
  - Retek® Warehouse Management™
  - Retek® Operations Management™
  - Retek® Collaborative Global Logistics™

## Клиенты Retek в РТ

### → Mass merchants and department stores

- Allders plc
- El Palacio de Hierro S.A.
- Family Dollar
- Home Shopping Network, Inc.
- Kohl's Department Stores
- Nordstrom Inc
- Pamida
- Sears Canada
- Selfridges Limited
- Shopko
- The North West Company
- Åhléns AB

### → Grocery & Drug

- A & P
- Despar
- Eckerd
- Kroger
- Longs Drug Stores
- SONAE
- Tesco
- Tosco Corp/Circle K Convenience Stores
- Walgreens

→ + soft lines

→ + hard lines

# JDA Systems

- Решения ([www.jda.com](http://www.jda.com)) для сетей магазинов (от закупок до продаж) 4,600 клиентов в более чем 60 странах.
- Analytic/Optimization
  - AdPlan (advertising and promotion processes)
  - Arthur (from space and inventory planning to merchandise allocation and analysis)
  - Intactix (space and category management)
  - Intellect (demand planning, preseason forecasting, seasonal sales, size profiling, price optimization and more)
  - ProMax (organize, track and claim trade allowance funds offered by manufacturers including co-op advertising, market development funds as well as promotional, volume-based, deal-based, and other trade allowances)
  - Retail IDEAS (retail data warehouse system)

# JDA Systems

- Collaboration
  - E3Marketplace (CPFR® solution)
- CRM
  - Affinity
- Merchandising
  - ODBMS/MMS (host transaction systems)
- POS/Store
  - Internet Store Portal
  - PRISM (automated data collection and processing for hand-held RF device)
  - Win/DSS (POS, back office, store inventory and customer data tracking)
- Replenishment & Inventory Optimization
  - E3 Solutions

# Triversity Inc.

- ❖ Решения ([www.triversity.com](http://www.triversity.com)) для сетей магазинов (transaction processing and CRM)
  - Transactionware Enterprise - a J2EE-based transaction processing foundation for retailers who have embraced enterprise computing at all points of interaction.
  - Transactionware GM - a highly configurable transaction-management and point-of-sale solution for general merchandise and multi-format retailers.
  - Transactionware FDC - a feature-rich multimedia point-of-sale solution configured especially for merchants in the food, drug, and convenience segments.
  - Transactionware FDC - Cypress - a component-based point of sale solution that streamlines selling transactions throughout a retail store.
  - Allegiance - a complete Retail Customer Relationship Management (CRM) solution that ties together all aspects of a truly customer-specific marketing initiative, from historical reporting and analysis to predictive modeling.

## Triversity Inc.

- Virtual Store - an e-commerce transaction solution designed to integrate physical store and e-commerce transaction processing systems into one platform, reducing cost and complexity for retailers.
- Transnet - a multi-platform transaction switch that connects retail applications with a smart, secure, and seamless communications network.
- FraudWatch - an active loss prevention reporting and analysis solution for ASP hosting.
- Turnkey Solutions - an integrated set of services that provide complete, cost-effective hardware and software integration and installation.
- Services and Support - a comprehensive set of services including retail business consultation, project management, software development, training, 24 x 7 tiered support, and documentation development.

## Клиенты Triversity в РТ

- AAFES (U.S. Army and Air Force Exchange Service) - a multiple segment retailer, operating in grocery, mass merchandise, and convenience in 15 countries and has \$7 billion in annual sales
- Beverages & More - a wine and spirits specialty store, headquartered in California
- Calimax - the leading supermarket operator in Mexico
- M&M Meat Shops - Canada's largest retail chain of specialty frozen food, retailing over 350 products, providing consumers the ultimate in convenience.
- Park 'N Shop - a leading grocery retailer with more than 200 locations in Hong Kong alone that is rapidly expanding into China
- Party City – one of the nation's largest specialty retailers of party supplies with over 450 stores
- Provigo - Quebec's largest grocery retailer, with a network of over 250 stores
- Wawa - a convenience store chain operating more than 400 stores in the mid-Atlantic region

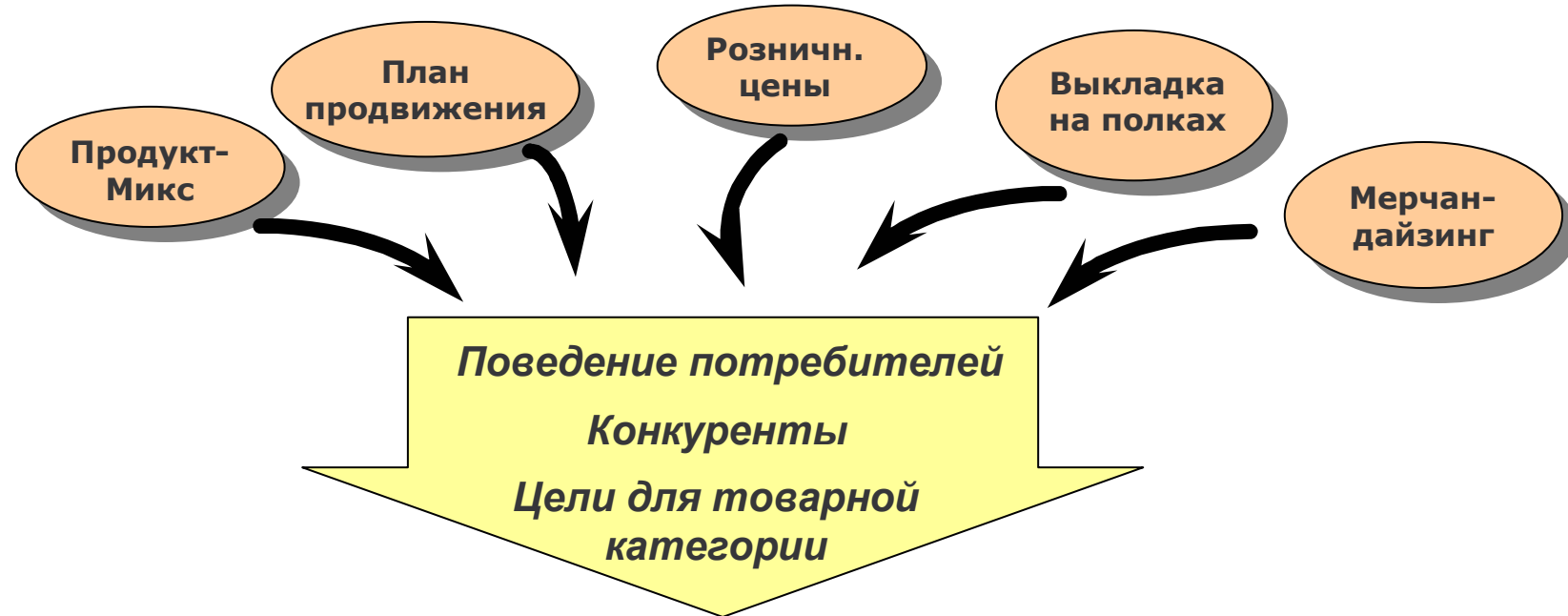
## Другие поставщики

- Avery Dennison InfoChain Express
- BAAN
- GENCO Distribution System
- Apropos Retail Management Systems
- GERS Retail Systems
- G-Log
- Kronos Incorporated
- OMI International
- SAS
- Synchronics
- TCI Solutions, Inc.
- TempoSoft, Inc.
- TOMAX ([www.retail.net](http://www.retail.net))
- WebPlan

## Некоторые важные задачи

- Единый товарный каталог (Category Management; Warehouse Management; Procurement)
- Профилирование поставщиков (Suppliers Relationship Management)
- B2C, профили покупателей (Customers Relationship Management)
- Профили сотрудников (Employee Relationship Management)

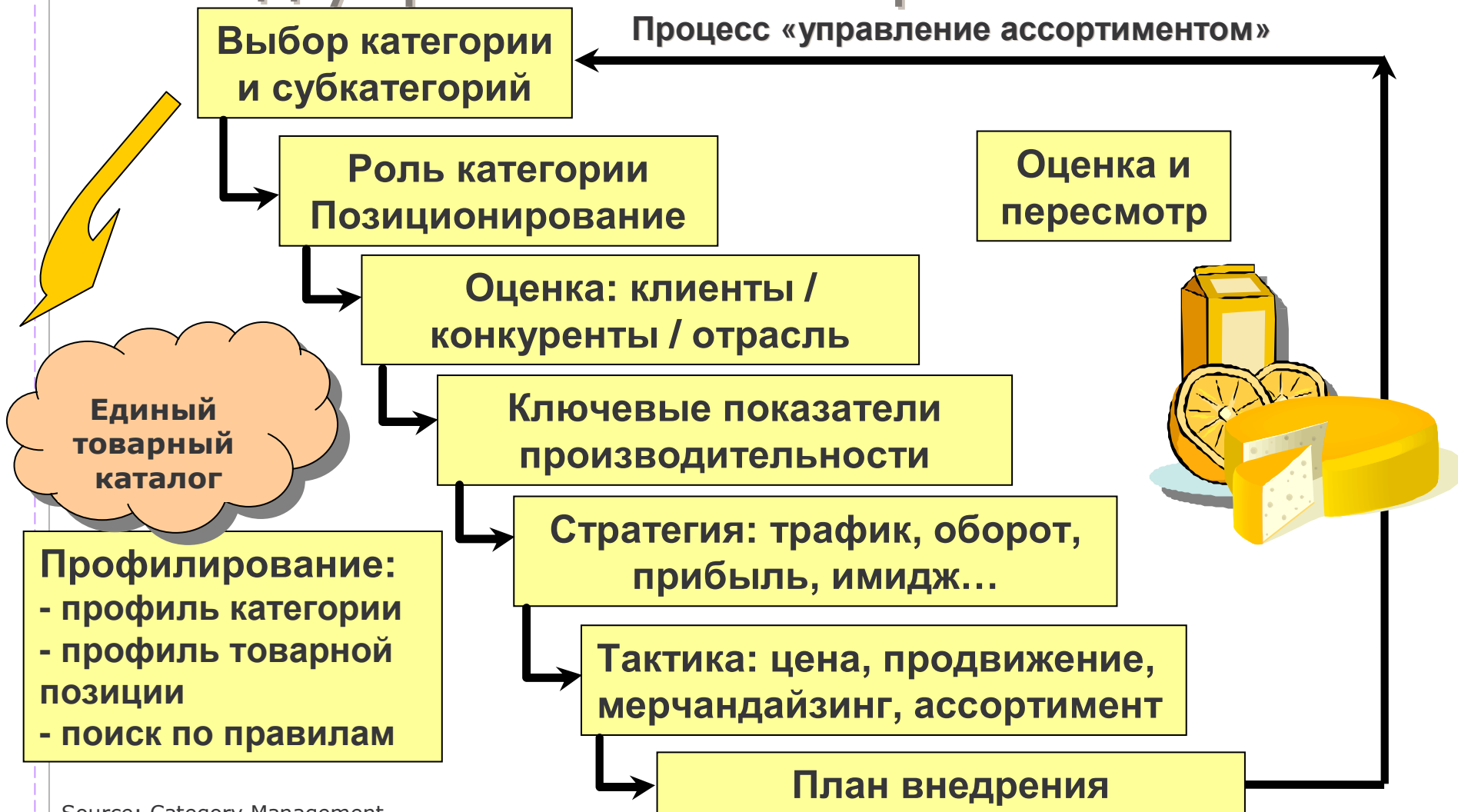
# Управление ассортиментом



## Процесс управления ассортиментом

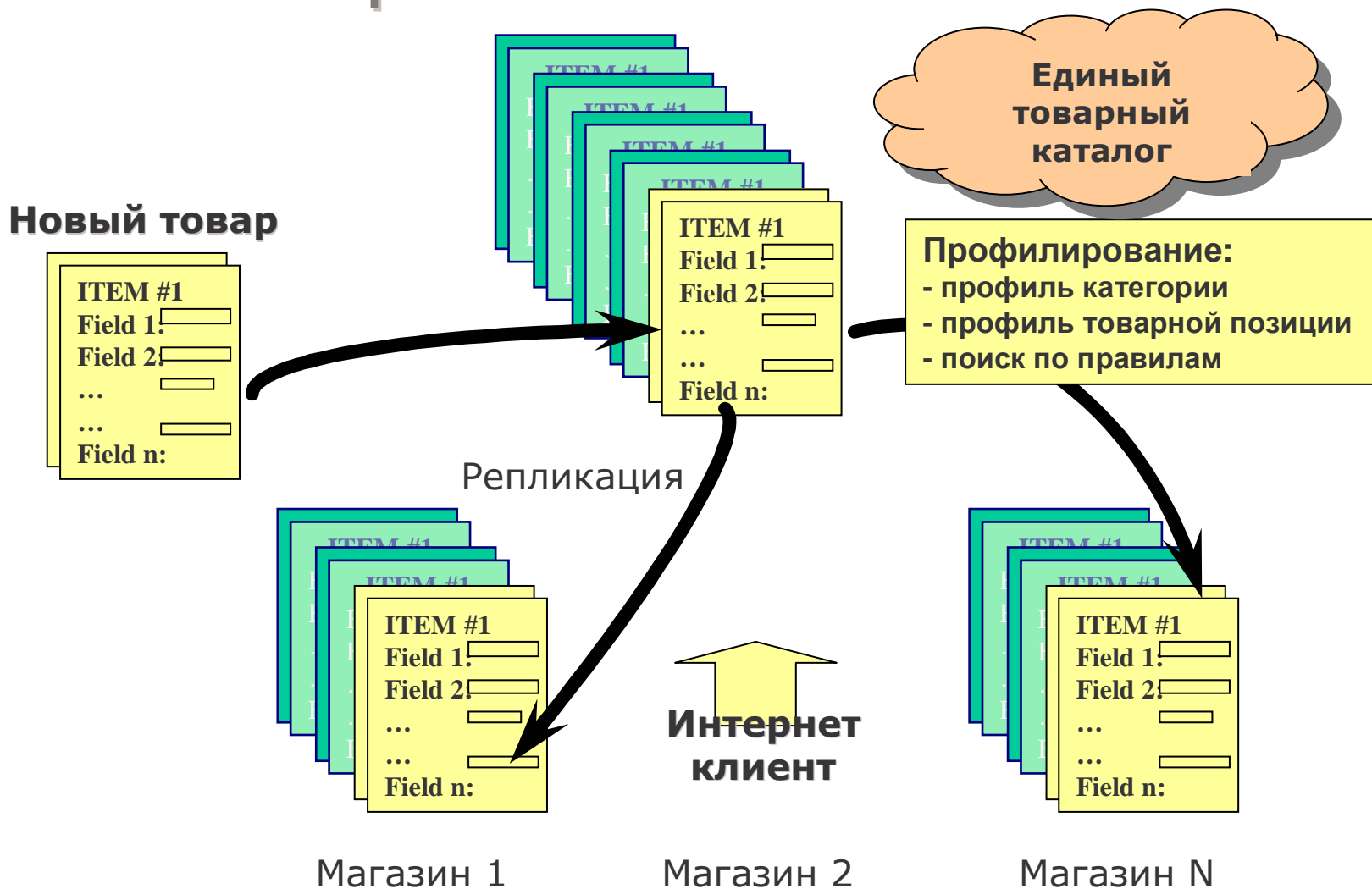
1. Фокус на клиентах
2. Кросс-функциональные рабочие группы
3. Интегрированные цепи поставок
4. Внедрение новых информационных технологий

# Метод управления ассортиментом



Source: Category Management Report, ECR Committee

# Единый товарный каталог



## Закупки для магазинов

- Доступ к единому товарному каталогу
  - Центральный/распределенные склады
- Множество поставщиков
  - Интеграция систем (авто-оповещение о заказах, данные по продажам в магазинах...)
- Размещение заказов на закупку и их обработка
- Уменьшение стоимости заказов:
  - Получение больших скидок у поставщиков за счет объединения заказов магазинов
  - Оптимизация товарных потоков (прямые, через склад, терминальные)
- Уменьшение кол-ва транзакций и устранение лишних циклов
- Подтверждение заказов & дат поставки
- Торговая площадка для внутренних закупок холдинга

## Закупки для управляющей компании (холдинга)

- МТС, ИТ, строительство, консалтинг...
- Единая торговая площадка / биржа поставщиков
  - Профилирование поставщиков
  - Тендеры
  - Аукционы
  - Контракты
  - Документооборот

## Сотрудничество с поставщиками

- Данные по продажам поставщика в разных аналитических разрезах
- Статистика по возвратам/жалобам от покупателей
- Данные по пересортице, некондиции, опозданию поставок
- Данные по товарным остаткам
- Планирование складских запасов и поставок
- Генерация уведомлений о необходимости повторных заказов...

## Продвижение продукции поставщиков

- Мерчандайзинг
- Акции с поставщиками в торговых залах
- Моно- и мульти- вендорные мероприятия
- Координация программ разных поставщиков:
  - Информационный обмен
  - Документооборот
- Управление ассортиментом и ценами:
  - Планирование ассортимента и ценообразование
  - Получение обновлений в ценах поставщиков
  - Поддержание документооборота
  - Контроль исполнения фиксации цен

## Развитие франчайзинга

- Стандартизация и оптимизация процессов закупок, транспортировки и хранения
- Разработка операционных руководств по закупкам, транспортировке и хранению для Франчайзи
- Подключение нового Франчайзи к системе закупок должна проходить максимально быстро и безболезненно

# Бизнес процессы франчайзинга

- Планирование и развитие розничного бизнеса (планирование, анализ среды, концентрация на прибыли, принятие решений)
- Юридические вопросы и защита интеллектуальной собственности
- Отчетность (Франчайзи и управленческая Юнилэнд) и документооборот
- Выбор места и открытие Франчайзи
- Общее управление Франчайзи (навыки менеджера, управление персоналом,
- Закупки, транспортировка, хранение для Франчайзи
- Организация маркетинга, рекламы и продаж в Франчайзи
- Финансы и учет
- Ежедневное операционное руководство (открытие, закрытие магазина, уборка, обслуживание покупателей, решение основных проблем)
- Обеспечение безопасности (воровство, ограбления и т.д.)
- Информационные технологии
- Пакет маркетинговых материалов и инструкций для Юнилэнд по продвижению системы франчайзинга

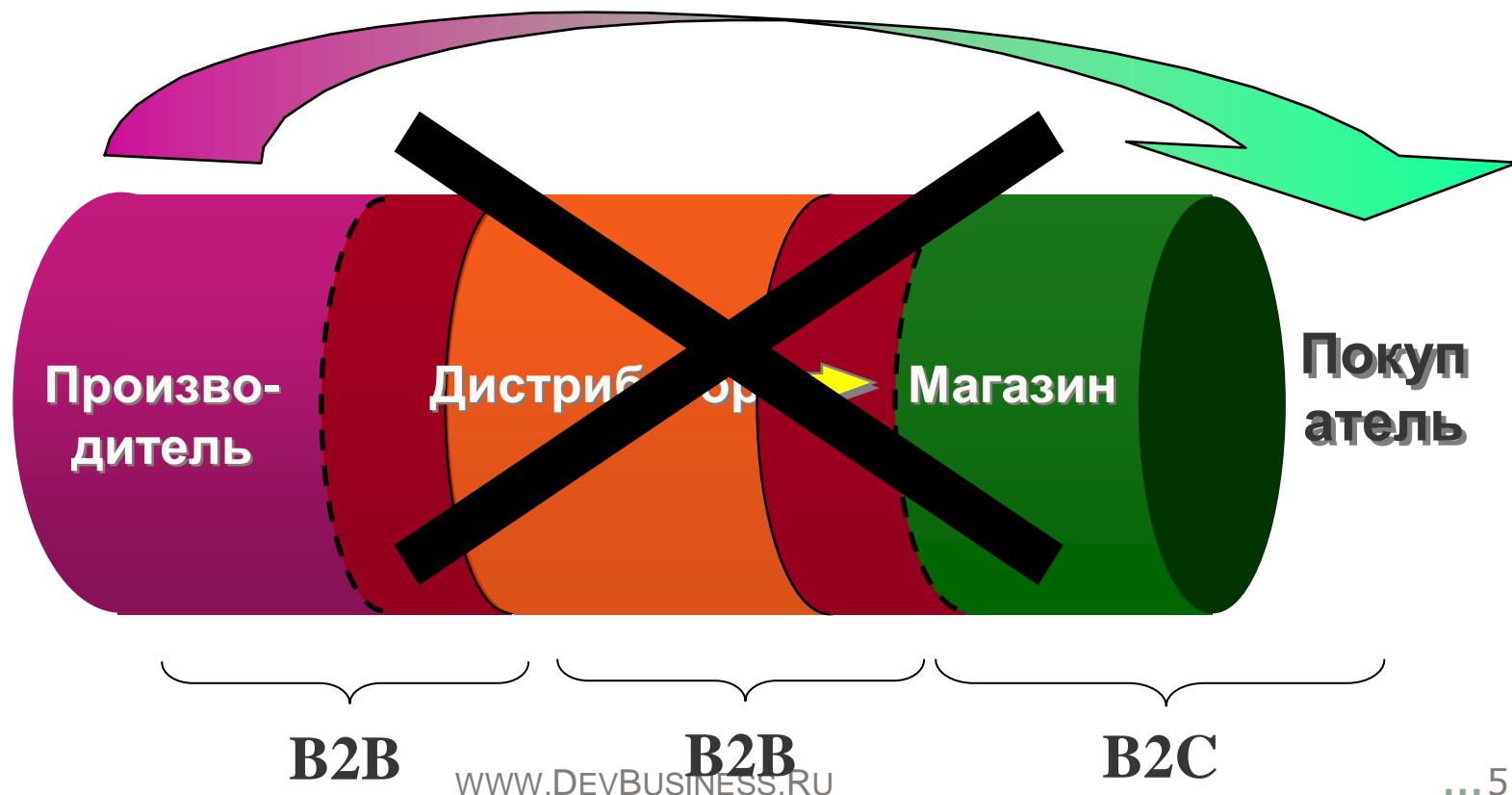


# Есть ли будущее у розничной торговли

Анализ мифов и угроз

# Угроза № 1

→ Все производители идут напрямую к клиентам

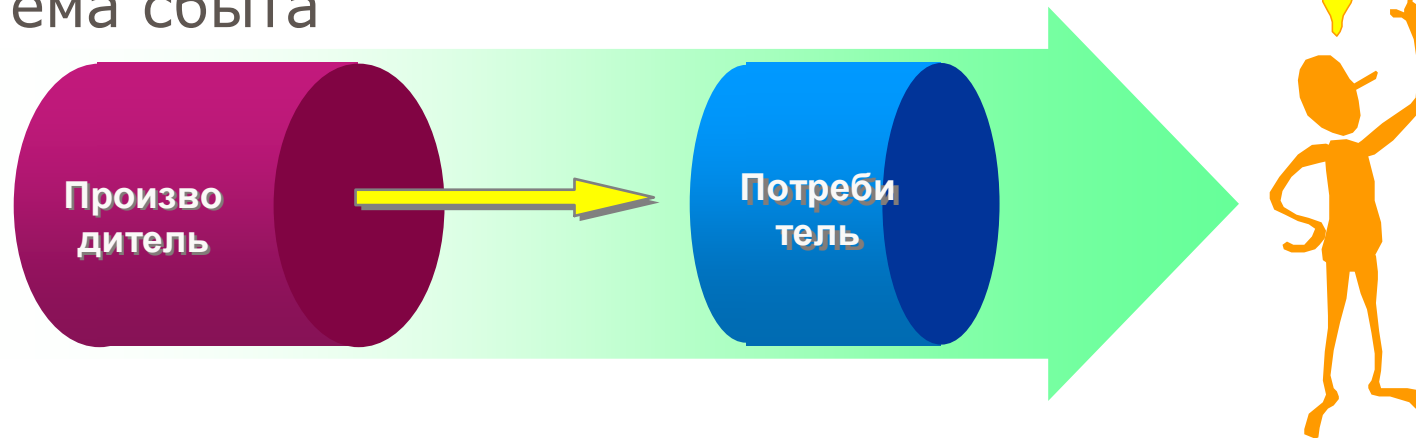


# Реальность

- Большинство производителей увеличивают использование не прямых каналов
- Производители, как правило, не располагают необходимой инфраструктурой для работы с конечными потребителями
- Производитель не имеет всех необходимых покупателей товарных категорий.  
Они есть у Юнилэнд!!!
- В каналы вложены огромные деньги
- Канал имеет устоявшиеся отношения с покупателями

## Угроза № 2

→ Прямые продажи лучше чем 2х-уровневая система сбыта

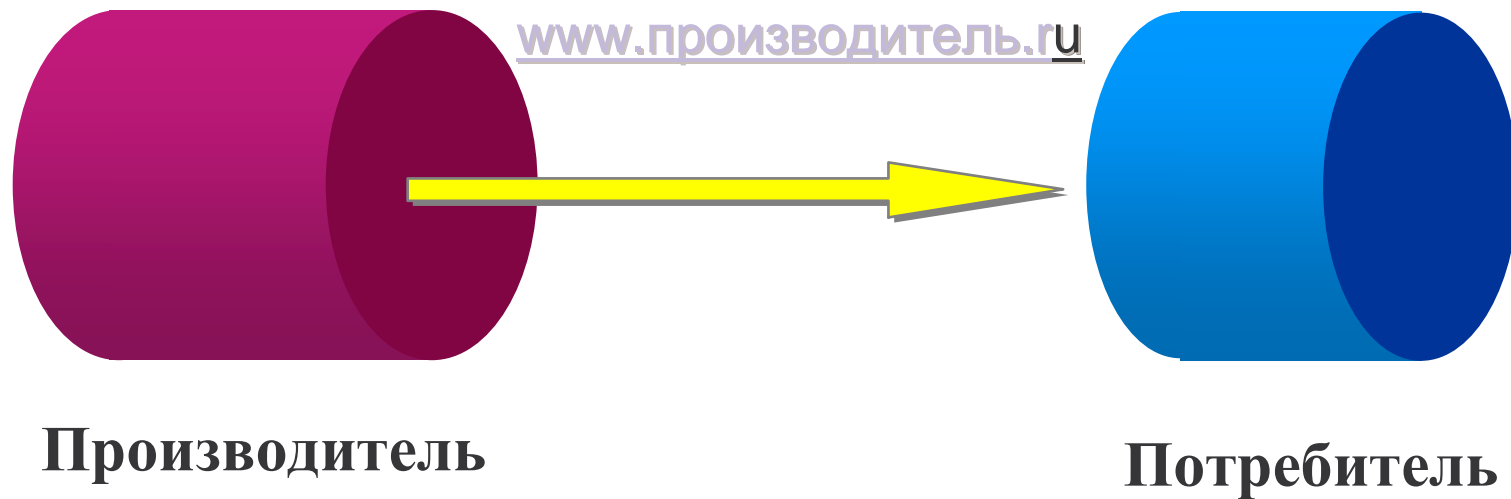


## Реальность

- Прямые продажи – это просто отличный от дистрибуции способ доставки продукта потребителю
- Прямая модель ориентирована на производителя, а не на потребителя
- Конечные потребители нуждаются в двухуровневой системе дистрибуции для доступа к полному ассортименту множества производителей
- Прямые продажи – малая часть рынка

## Угроза №3

❖ Электронная торговля «убьет» посредников



## Реальность

- ❖ Электронная коммерция – благо для дистрибуторов
- ❖ Интернет магазины полностью зависят от дистрибуторов

# Пример: 7К-Доставка

Исполнение он-лайн заказов с «виртуального» склада



**Работает по принципу Drop Shipment**

## Выводы

- Производители заинтересованы в развитии каналов сбыта
- Розничные сети в России растут на 50-100% в год
- Розничный торговец может предоставлять дополнительные услуги производителям, зарабатывая на:
  - Сборе заказов и логистике
  - Предоставлении информации о продажах и спросе
  - Мерчандайзинге
  - Акциях по стимулированию сбыта в торговых залах
- Автоматизация =
  - = скорость
    - = конкурентоспособность!

# Спасибо!

Михаил Козлов

[mkozloff@devbusiness.ru](mailto:mkozloff@devbusiness.ru)

Развитие Бизнеса / ру

<http://www.devbusiness.ru>