

## **СОВРЕМЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТОРГОВЛИ**

**Неборский О.И.**

**научный руководитель док. эконом. наук Чаплина А.Н.**

***Сибирский федеральный университет  
Торгово-экономический институт***

Использование информационных технологий в условиях интенсивного развития рыночных отношений становится ключевым элементом при построении эффективной системы управления инновационным развитием предприятий торговли.

Под информационными технологиями следует понимать высокоэффективный инструмент, предоставляющий возможности глубокого многофакторного анализа, повышающий эффективность прогнозирования, планирования и выработки стратегических решений, а также экономящий время на формирование отчетов.

Согласно отчету Russia Vertical Markets 2012-2016 IT Spending Forecast, представленного аналитическим агентством International Data Corporation (IDC), объем инвестиций в российском ИТ-секторе в 2012 году составил 34,7 млрд. долларов и ежегодно будет расти в среднем на 8%, наиболее высокие темпы роста прогнозируются для предприятий торговли, в среднем 17,4% в год.

Стремительное развитие информационных технологий, вызванное колоссальным ростом мощности современного аппаратного обеспечения, привело к появлению нового поколения систем бизнес-аналитики. И если раньше системы были доступны лишь крупным торговым организациям, то на сегодняшний день благодаря появлению специализированных программных продуктов, разработанных под конкретные отрасли, они стали достаточно недорогими и более эффективными за счет удачной апробации в компаниях с идентичными бизнес-процессами.

К современным средствам бизнес-аналитики, ориентированным на оптовую и розничную торговлю, следует отнести построение следующих систем:

1. Системы управления ресурсами предприятия, охватывающей такие потребности торговых организаций, как интеграция и автоматизация всех бизнес-процессов за счет управления цепочками поставок, кассовым оборудованием и финансовыми потоками, ориентированными, прежде всего, на повышение эффективности бизнес-процессов и росту удовлетворенности клиентов в рамках единого решения.

Внедрение в торговую организацию данной системы позволит объединить в единый цикл множество шагов – формирование заказа поставщику, планирование потребностей, отслеживание цепочек поставок, распределение товара по магазинам, расчеты с поставщиками, тем самым обеспечить высокий уровень контроля всей цепочки поставок, снизить риск потерь и обеспечить приемлемый уровень затрат для достижения заданной маржи.

К таким системам можно отнести следующие программные продукты: Microsoft Dynamics AX for Retail («Унция», «ЕССО», «О'кей»), SAP for Retail («Ашан», «Эльдорадо», «Техносила», «М.Видео»), Oracle Retail («Аптечная сеть 36,6», «Детский мир»), 1С и самописные программы.

2. Системы отчетности и бизнес-анализа, представляющей удобный, доступный и легко адаптируемый инструмент класса Business Intelligence (BI), позволяющий получить нужную информацию в кратчайшие сроки, осуществить преобразование, хранение, моделирование, анализ, доставку и произвести мониторинг информации в

процессе работы над задачами, связанными с принятием решений на основе фактических данных.

Современные системы бизнес-анализа имеют возможность консолидировать весь массив данных из различных источников, таких как: Microsoft Dynamics AX, Штрих-М, СуперМаг, а также 1С и Excel, наиболее часто встречающихся среди отечественных торговых организаций, что позволяет не только сэкономить на времени внедрения нового программного обеспечения, но и значительно снизить финансовую нагрузку.

Развитие технологий обработки информации в оперативной памяти, а также переход к облачным технологиям позволил качественно повысить точность проводимых исследований, а также ускорить процесс обработки информации за счет использования резидентных вычислений, позволяющих в конечном итоге принимать своевременные управленческие решения.

По подсчетам экспертов, применение системы бизнес-анализа, позволит компании на 40% снизить затраты, на 55% повысить эффективность принимаемых решений и сэкономить на времени принятия управленческих решений, а также более чем на 30% увеличить уровень удовлетворенности сотрудников и клиентов.

### 3. Системы видеоаналитики.

Мы привыкли воспринимать системы видеонаблюдения, как эффективные средства обеспечения безопасности и охраны стратегических объектов, однако, они с успехом могут решать и аналитические задачи, к которым относятся:

- Анализ поведения покупателей (поведение покупателей, траектория движения, «горячие» и «холодные» зоны, оптимальная выкладка товара). По полученным данным, в ходе наблюдения, можно анализировать эффективность оформления торговых залов и витрин, маркетинговых и рекламных вложений, перераспределять персонал в торговом зале и т. д.

- Анализ очередей (оптимизация смен кассиров, предсказание длины очередей, повышение качества обслуживания).

- Подсчет количества покупателей (распознавание групп посетителей и персонала, счетчик посетителей). По данным системы можно получить такие коэффициенты конверсии, как: процент дошедших до определенного стеллажа, отдела, процент задержавшихся у витрины, процент посетителей, совершивших покупку, процент зашедших в магазин и т.д.

Системы видеоаналитики помогут выявить закономерности в поведении покупателей, понять привычки покупателей и причины их действий, что позволит снизить текущие расходы, повысить доход и получить данные о предпочтениях клиентов.

### 4. Системы, позволяющие создавать персонализированные промо-акции и индивидуальные программы лояльности.

Система дает возможность, определить какие продукты являются идеально подходящими для персонифицированного продвижения, для каждого отдельного участка программы лояльности, какие продукты будут куплены с наибольшей вероятностью и какой размер скидки будет оптимален.

Внедрение предложенных систем позволит компании существенно сократить издержки, увеличить прибыль, оборачиваемость сети, повысить кросс-продажи и точность принимаемых решений.

Кроме систем бизнес-аналитики к инновационным информационным технологиям также можно отнести кассы самообслуживания Self Checkout, информационные товарные дисплеи, позволяющие покупателю получить исчерпывающую информацию о выбранном продукте, электронные ценники,

виртуальные примерочные, RFID-метки на товарах (радиочастотная идентификация), бесконтактные системы оплаты покупок по технологии NFC, приложения для смартфонов и планшетных компьютеров, заменяющие покупателю карту лояльности, специальные насадки на смартфоны, которые позволяют использовать их как POS-терминал и многое другое, зарекомендовавшее себя с лучшей стороны на западном рынке ретейла.

Не стоит забывать и о развитии корпоративных интернет-порталов и веб-магазинов, популярность которых растет с каждым годом. К трендам 2013 года стоит отнести объединение физических и виртуальных торговых площадок за счет расширения пунктов выдачи заказов, что потребует внедрение информационных технологий в процесс работы складских комплексов.

В заключении отметим, что торговля является хорошо восприимчивой к внедрению различного рода информационных технологий, использование которых позволит повысить не только финансовую устойчивость и конкурентоспособность организации, но позволит сформировать современную, эффективную инновационно-ориентированную систему управления.