управляем предприятием

КАК ПОДДЕРЖАТЬ РОСТ БИЗНЕСА В 10 РАЗ ЗА 2 ГОДА?

Эту непростую задачу удалось компании EllipseFurniture. Компания эта небольшая, в ней трудятся чуть более 30 человек, но результаты автоматизации впечатляют – производительность труда операторов выросла на порядок. Вложенные в автоматизацию более 1 млн. рублей уже окупились. Опыт компании EllipseFurniture будет интересен всем руководителям и собственникам компаний малого бизнеса.

Михаил Глинников

Обозреватель журнала «Управляем предприятием»

РЕЗЮМЕ ПРОЕКТА

Компания EllipseFurniture обеспечила прием и обработку резкого роста заказов и поддержала быстро растущий бизнес необходимым уровнем автоматизации.

Обработка заявок и отгрузка продукции автоматизирована с помощью системы «1С:Комплесная автоматизация 8». Интеграция системы с интернет-магазином компании дала возможность сотрудникам оперативно получать информацию о заказах через Интернет. Рост числа заказов с 60 до 600 в месяц без увеличения числа сотрудников для их обработки — один из наиболее показательных результатов автоматизации. На порядок выросла производительность труда операторов. Вложенные в автоматизацию более 1 млн руб. уже окупились.

ПОРТРЕТ КОМПАНИИ-ЗАКАЗЧИКА

EllipseFurniture производит овальные детские кроватки-трансформеры EllipseBed, используя натуральные материалы. Компания небольшая — в ней трудятся чуть более 30 человек. У компании есть собственное производство в России, где по современным технологиям изготавливаются уникальные по конструкции изделия.

ПОРТРЕТ КОМПАНИИ-ПОДРЯДЧИКА

«1С:ВДГБ» — российский производитель и поставщик программных продуктов и комплексных услуг по автоматизации учетной и офисной деятельности. За 20 лет работы компания выполнила более 7000 успешных внедрений автоматизированных систем, на сопровождении находятся более 29 100 постоянных клиентов. «1С:ВДГБ» имеет статусы: «1С:Центр компетенции по документообороту», «1С:Центр компетенции по ERP-решениям», «1С:Консалтинг», «1С:Центр компетенций по производству», «1С:Центр компетенций по бюджетному учету» и др.

Резкий рост в кризис

Компания EllipseFurniture занимается производством детской мебели, в частности, детских овальных кроваток-трансформеров EllipseBed. «Мы стремимся держать качество на уровне европейских производителей», — отмечает Борис Арабаджи, заместитель генерального директора EllipseFurniture.

Рынок детской мебели оказался достаточно устойчив к кризису. Тем, кто занимается дорогой зарубежной мебелью, девальвация рубля не позволяет продавать мебель в том объеме, в котором они это делали раньше. «Для нас же, наоборот, это стало шансом для роста, — рассказывает Борис Арабаджи, — тем более у нас собственное производство». Кроватка EllipseBed представляет из себя комплект мебели от люльки до диванчика длиной 165 см в одном изделии, то есть ее можно использовать с рождения малыша и до 7 лет. Это позволило компании обеспечить хороший спрос на продукцию. В результате за два года объем продаж детской мебели вырос в несколько раз.

Выбор системы автоматизации

Сильный рост потока заказов потребовал автоматизировать их обработку. Компания столкнулась с необходимостью учета этих заказов, их систематизации, качественным учетом состава заказов и их обработки. По критерию оптимального соотношения цена/качество для решения этой задачи была выбрана система «1С:Комплексная автоматизация 8».

Прикладная система «1С:Комплексная автоматизация 8» позволяет построить современную систему учета с высокой степенью детализации затрат, определить показатели управления и ответственности пользователей в рамках единого информационного пространства. Немаловажно, что систему можно было интегрировать с интернет-сайтом, чтобы сотрудники оперативно получали информацию о заказе через Интернет. Интеграция должна быть двусторонней: покупатель должен оперативно получать информацию о ходе выполнения своего заказа.

«Успех проекта был достигнут за счет правильного выбора базовой конфигурации «1С:Комплексная автоматизация 8», а также дополнительных решений, — отметил Руслан Магомедов, руководитель проекта от компании «1С:ВДГБ». — А активное участие заказчика в лице заместителя генерального директора позволило минимизировать организационные проблемы внедрения и привнесло в нашу копилку знаний много нового».

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Цель проекта:
обеспечить быстрорастущий бизнес необходимым уровнем автоматизации.

Задачи:
- создать инструмент для анализа и управления бизнесом для руководителя компании;
- обеспечить приём заказов через Интернет;
- автоматизировать обработку поступающих заявок;
- минимизировать ручной труд, поддержать рост объёмов без увеличения численности персонала для работы с клиентами;
- минимизировать ошибки;
- максимально автоматизировать работу с клиентом;
- облегчить работу операторов call-центра.

ОСОБЕННОСТИ ПРОЕКТА

Компания EllipseFurniture переживала крайне динамичный рост – на порядок за два года. Это уникально в нынешней не простой рыночной ситуации. Была успешно решена непростая задача: поддержать столь быстрорастущий бизнес необходимым уровнем автоматизации при весьма скромном объёме инвестиций в ИТ. Для этого производительность труда операторов необходимо было повысить на порядок.

Работа в автоматизированной системе. Первые результаты

«1С:Комплексная автоматизация 8» используется для приёма и обработки заказов, а также учёта отгрузки готовой продукции. Сейчас в системе работает 10 человек. Работа строится следующим образом: клиент оформляет заявку на сайте, информация попадает в «1С:Комплексная автоматизация 8». Эту заявку нужно принять, обработать, отправить клиенту электронное письмо с подтверждением заказа, отправить ему письмо с кнопкой оплаты, чтобы он мог зайти и оплатить заявку через сайт банка.

Производительность труда операторов выросла на порядок. Операторы, которые ранее обрабатывали до 60 заявок в месяц, теперь обрабатывают за тот же период 600 заявок, причем в спокойном режиме.

Теперь всё работает по следующему алгоритму: поступила заявка, клиенту автоматически ушло письмо, заявка автоматически попала в компанию, автоматически запланировался стандартный срок отгрузки, автоматически ушло задание на склады, что такую-то продукцию надо за такой-то период подготовить к отгрузке к такому-то числу. Вся цепочка автоматизирована. «Обучение персонала мы проводили непосредственно на рабочих местах», — уточняет Борис Арабаджи.

Автоматизация позволила не увеличивать число сотрудников в момент роста компании. И это при кратном увеличении числа заявок и отгрузок. На порядок выросла производительность труда операторов: до автоматизации один оператор мог обработать до 60 заявок за месяц, сейчас два оператора обрабатывают до 600 заявок за это же время в спокойном режиме. Общение с клиентами максимально формализовано. Через систему «1С:Комплексная автоматизация 8» сотрудник получает задание на работу на ближайшее время текущего дня. Автоматизация процессов и минимизация ручного труда сразу привели к сокращению ошибок.

Стал прозрачным и выпуск продукции. В конце смены рабочие на производстве заносят в систему количество выпущенной продукции. Руководство видит выпуск в режиме онлайн. Отдел логистики знает, что лежит на складе, и может оперативно запланировать доставку, поставить продукцию определенному водителю в машину. Нажатием одной кнопки клиенту уходит письмо, что заказанный товар запланирован к отгрузке и такого-то числа клиент должен ожидать доставку. Таким образом, устранены телефонные звонки — они заменены электронными письмами. Устранены и соответствующие затраты времени и ресурсов. Обмен данными с сайтом в режиме онлайн и максимальная автоматизация взаимоотношений с клиентом упрощает работу операторов call-центра, которые обрабатывают звонки и принимают заявки.

И клиенту, и руководителю

Гораздо лучше стала работа и взаимосвязь с клиентом. Ранее, когда по каким-то внутренним причинам срывались сроки поставки товара, клиент не знал, почему это происходит, не получал обратную связь. Сейчас же задержки случаются крайне редко, и, если и происходят, об этом клиента уведомляют письмом. Благодаря «1С:Комплексная автоматизация 8» удалось наладить положительную взаимосвязь с клиентом — клиент стал более удовлетворенным и спокойным.

«У меня как руководителя появилась возможность более оперативно оценивать количество заказов, — отмечает Борис Арабаджи, — их состав, отслеживать, как меняются предпочтения клиентов. Раньше, когда всё это учитывалось в Excel, такой возможности не было».

Стал возможен анализ заявок и отгрузки готовой продукции, система выдает отчеты по продажам того или иного товара. В компании начали анализировать отчеты и смотреть, сколько заказов и какого состава продается стабильно. И уже исходя из этой информации планировать закупки для производственного процесса и прогнозировать спрос. Без такой системы, получив 600 заявок в месяц, проанализировать, какая продукция пользуется спросом и в сочетании с чем, невозможно. Для руководства это очень серьезный положительный эффект.

Затраты на проект были очень небольшими и составили 1 млн руб. «Но система себя уже практически окупила», — поделился Борис Арабаджи.

Планы

В планах компании EllipseFurniture — организация складского учета и прогнозирование запасов материалов на складе исходя из производственных планов. Здесь речь идет именно о сырье, а не о готовой продукции. Это более сложный и трудоемкий процесс для анализа и планирования. Программа должна показать, какой сейчас есть запас материалов, за какой срок он может быть пополнен. И, исходя из этого, подсказать: для того чтобы произвести 200 кроваток, уже сейчас нужно закупить необходимое сырье.

По словам директора проектного офиса компании «1С:ВДГБ» Владимира Мицкевича, проект интересен прежде всего как срез реальных потребностей среднего российского предприятия. Первоочередная потребность — в эффективных внешних коммуникациях с клиентом и как следствие требования к улучшению внутренней организации работ. Он подчеркнул, что залогом успеха таких проектов является активная позиция функционального заказчика.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Автоматизированы процессы приема заказов и отгрузки готовой продукции, минимизированы ручной труд и ошибки. Клиенты получили возможность делать заказы через Интернет. Улучшилась работа и взаимосвязь с клиентом, сведены к минимуму претензии со стороны клиентов. Операторы, которые ранее обрабатывали до 60 заявок в месяц, теперь обрабатывают за этот же период около 600 заявок, причем в спокойном режиме. Руководство получило инструмент для анализа и управления бизнесом. Вложенные в автоматизацию средства – 1 млн руб. – уже окупились.

УРОКИ ПРОЕКТА

«Если бы у меня была возможность начать проект заново, я бы более тщательно писал техническое задание, – делится опытом Борис Арабаджи. – В какой-то момент проекта из-за количества наших пожеланий мы перестали формализовывать техническое задание. Сейчас вместо полугодового внедрения с определенными доработками и нашими пожеланиями в процессе, я выделил бы три месяца на написание технического задания и формализацию процессов, а потом за оставшиеся три месяца провел внедрение».