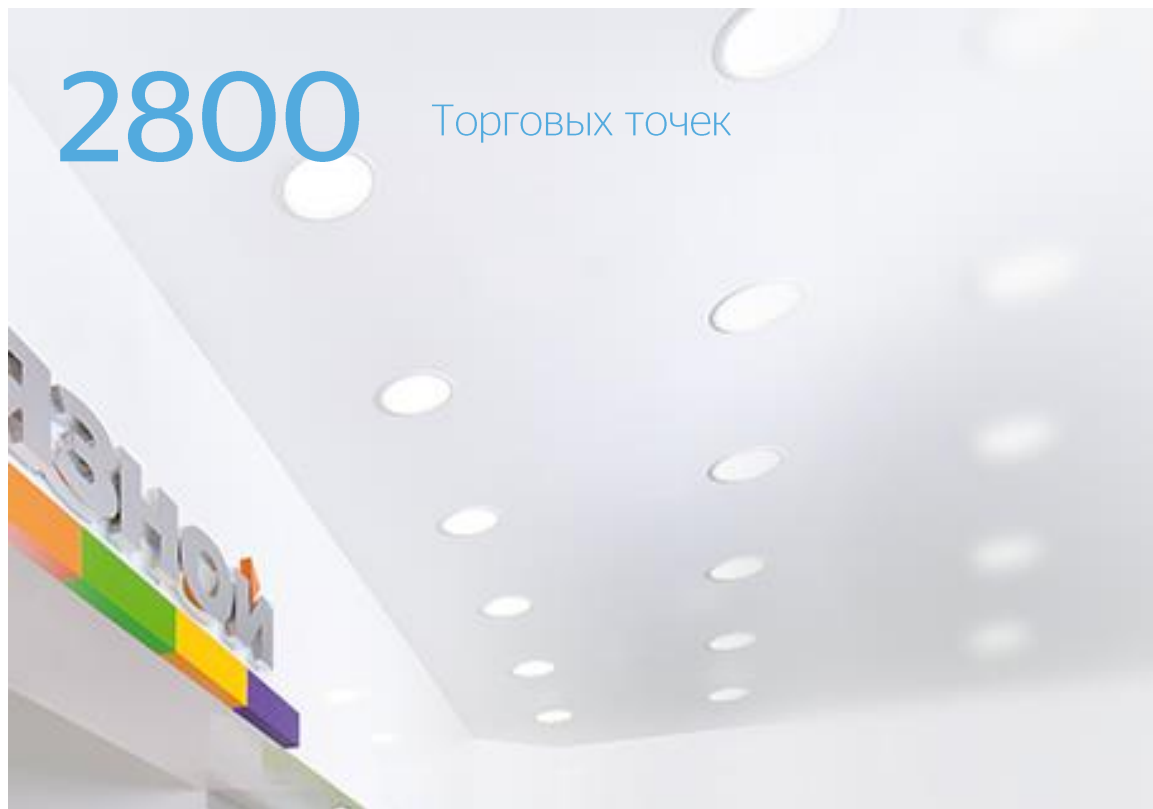


ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАКАЗОВ КАНЦТОВАРОВ И ХОЗЯЙСТВЕННЫХ ТОВАРОВ ДЛЯ ТОРГОВЫХ ТОЧЕК

г. Москва,
2017г.

Мушникова Оксана Юрьевна
Менеджер проекта
АО Связной Логистика www.svyaznoy.ru

Информация о компании Связной Логистика



«Связной» (АО «Связной Логистика») – крупнейший в России мультиканальный ретейлер федерального масштаба. Начал свою работу в России в 1995 году. На территории России открыто порядка 2 800 магазинов «Связной», которые ежедневно посещает более 1,5 млн человек.

В 2002 году был создан интернет-магазин «Связной», который является одним из крупнейших игроков в онлайн-ритейле.

В магазинах «Связной», помимо мобильных телефонов, смартфонов и услуг операторов сотовой связи, представлены следующие товарные категории: планшетные компьютеры, устройства для доступа в интернет (модемы), фото-, аудио- и видеоаппаратура, smart wearables, аксессуары.

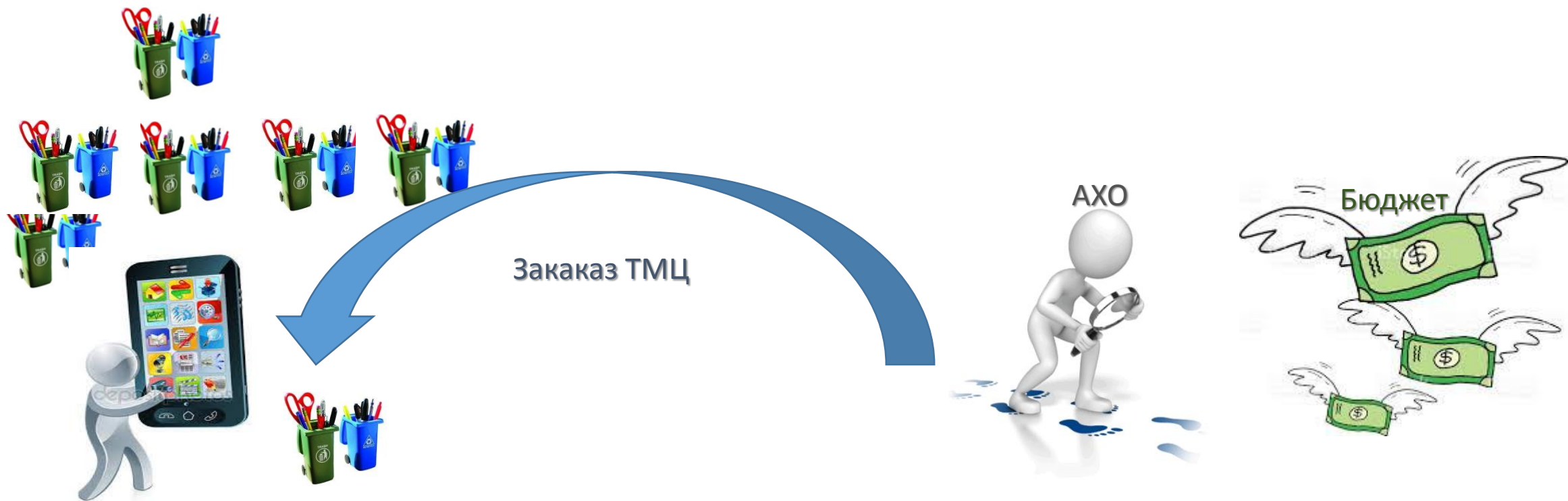
«Связной» предоставляет расширенный спектр услуг, включая дополнительные гарантии на устройства, настройку и установку приложений, оплату интернета, цифрового ТВ, коммунальных услуг и многого другого.

Предпосылки реализации проекта

Часть 1. Сложности в бизнес-процессах АХО

1. Отсутствовала возможность нормировать ТМЦ, доступные к заказу торговой точкой.
2. Заказы точек превышали согласованные нормативы по сумме в разы (в отдельных случаях до 3 раз)
3. Отсутствовала стандартизация ТМЦ, что мешало получать более выгодные цены у поставщиков.
4. Сотрудникам АХО приходилось выполнять много ручного труда:
 - отслеживание соблюдения лимитов;
 - отслеживание поставок;
 - ручной расчет потребности в бумаге и чековой ленте

Отсутствие выстроенных процессов нормирования ТМЦ



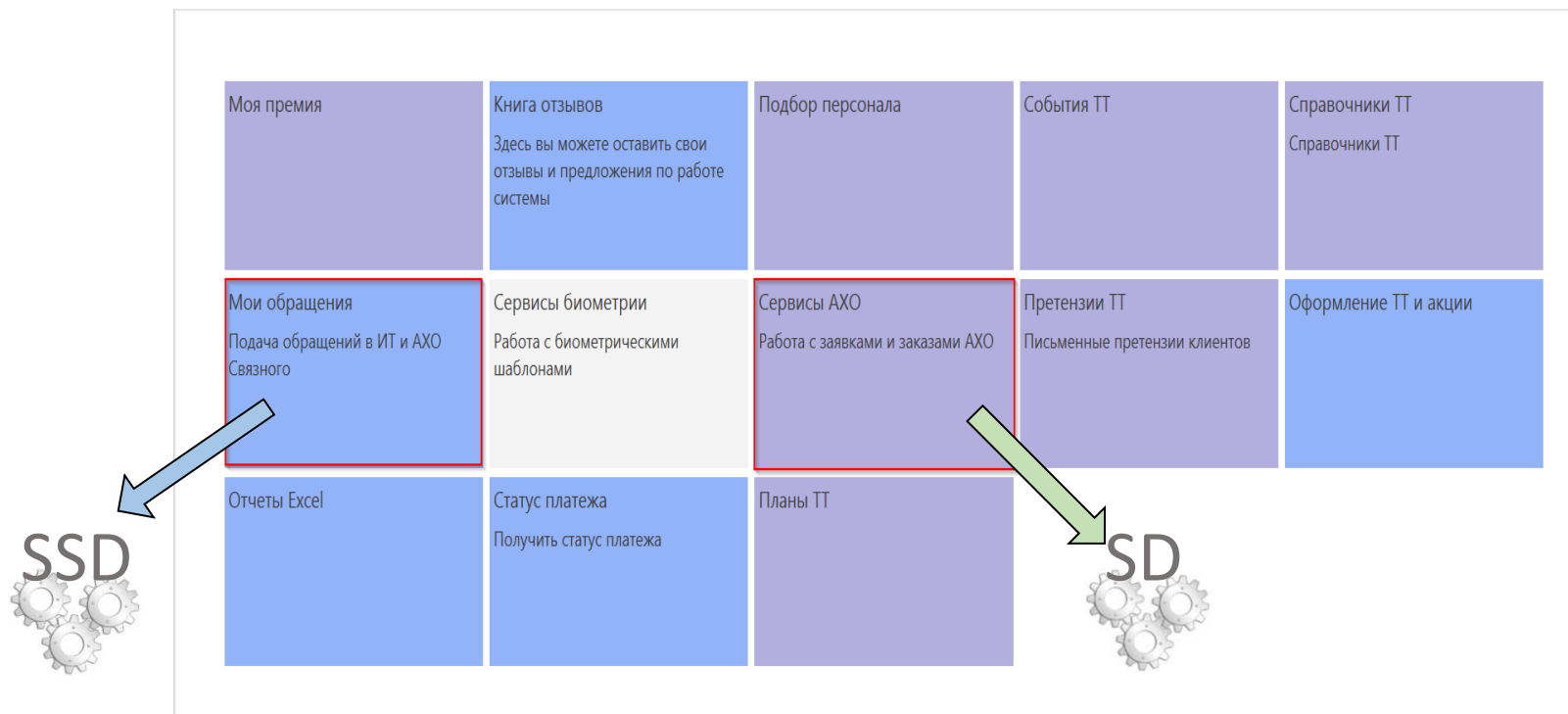
Предпосылки реализации проекта.

Часть 2. Технические вопросы

Для процессов ИТ внедрили ITSM решение (Svyaznoy Service Desk - SSD).

При этом:

1. Сервисы АХО остались в старой системе
2. Разные точки входа на портале
3. Отчетность в новой системе удобнее.

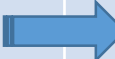
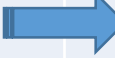


Участники проекта

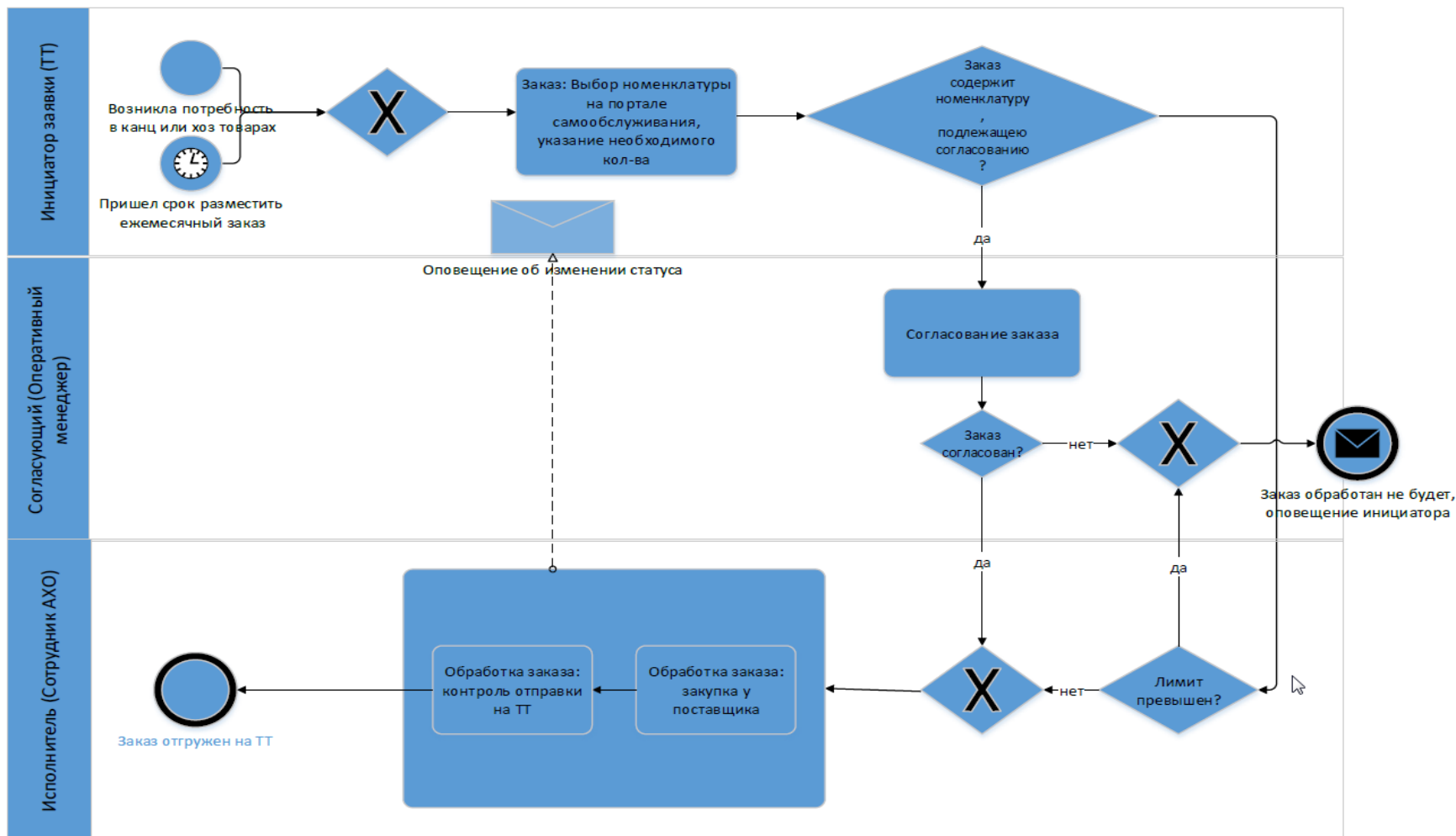
Проект реализован внутренними ресурсами компании «Связной Логистика»

Роль	Должность
Заказчик проекта:	Директор по недвижимости
Куратор проекта:	Начальник управления АХО
Руководитель проекта:	Менеджер проекта
Бизнес аналитик:	Менеджер проекта
Участники проекта:	Команда разработки SSD, сотрудники отдела АХО

Цели проекта

Бизнес- потребность	Цели проекта
Нормирование ТМЦ	 Регламентация процессов нормирования и внедрение количественных и суммовых лимитов для заказа канц- и хозтоваров
Стандартизация ТМЦ	 Стандартизация процессов и реализация механизмов выбора номенклатуры пользователем
Удобство для пользователей	 Реализация отображения доступной номенклатуры, прозрачности лимитов, оповещения о статусах заказов, обучение пользователей работе в новых процессах
Прозрачная отчетность и контроль	 Реализация статистической и аналитической отчетности для контроля времени выполнения заказов, учета трудозатрат сотрудников АХО

Высокоуровневая схема Бизнес-процесса

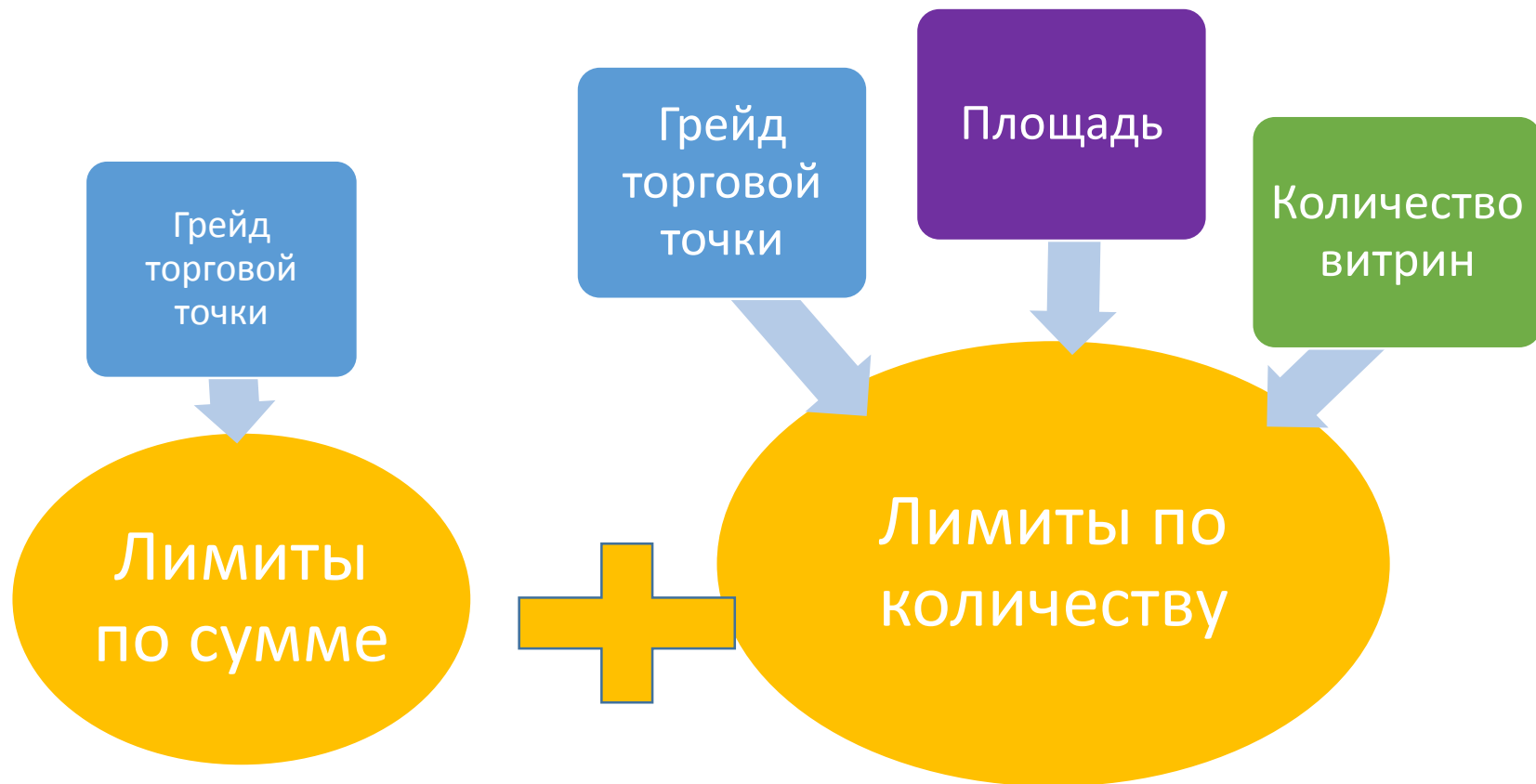


Фрагмент нормативов отгрузки ТМЦ на торговые точки

Приложение №1 к Распоряжению
"О нормах заказа канцелярских и
хозяйственных товаров для салонов
связи(ТТ) АО "Связной Логистика"

Наименование	Ед.изм.	Грейд ТТ									
		C-Store, 1		2		3		4		5, 6	
		Канцел ария	Хос. Товары	Канцел ария	Хос. Товары	Канце лария	Хос. Товар	Канце лария	Хос. Товар	Канцел ария	Хос. Товар
РАЗДЕЛ 1: нормы отгрузки 1 раз в месяц по заявке от торговой точки											
Канцелярские принадлежности											
Бумага А4, 80г/кв.м., 60см, 500 листов	шт.	3СМ		3СМ		3СМ		3СМ		3СМ	
Кассовая термолента 80мм x 70 м	шт.	3СМ		3СМ		3СМ		3СМ		3СМ	
Клей-карандаш, 21г, для бумаги и картона	шт.	3		3		3		3		3	
Клейкая лента, упаковочная, 30мм*100м, прозрачная, 50 мм	шт.	1		1		1		1		1	
Курьер пакет Саленой 275x400x43х/5	шт.	80		80		80		80		80	
Машин ПП 55x105см	шт.	40		40		40		40		40	
Пленка полиэтиленовая Дрежн-М	шт.	50		50		50		50		50	
Ручки шариковые новаторские синие, 0,5 мм (предпочт. АТасфо)	шт.	1		1		1		1		1	
Скрепки для степлера №24/6, 1000 шт. в пачке	уп.	1		1		1		1		1	
Термолента для термостанков 80 мм x100 м	шт.	3СМ		3СМ		3СМ		3СМ		3СМ	
Канцелярские принадлежности для ТТ с типом инкассации-оумка											
Конверт С4 Для инкассации, 90г/м2, 229x324 мм, 3ТЛР, Белый, 50 шт/уп	уп.					1					
Пленка-кассетная (Пелюка для инкассации)	шт.					30					
Хозяйственные принадлежности											
Туалетная бумага, 84м, 2 сл., 1шт.	шт.	6		6		6		6		6	
Хозяйственные принадлежности по площади ТТ											
		100 м2 и более		от 80 м2 до 100 м		от 6 м2 до 80 м2					
Машины мыльные, 30л	уп.	3		2		1					
Масло для чистки и смазки стальных, 27 см	шт.	2		1		1					
Поршники резиновые, 80мм	уп.	2		2		1					
Средство для мытья пола, 1 л	шт.	3		2		1					
Трава для пола	шт.	2		2		1					
Хозяйственные принадлежности по количеству витрин											
Бумажные полотенца (2шт./уп., двухслойные, 12 м)	уп.	4		3		2					
Средство для мытья витрин с пульверизатором, жидкое, 500мл. 80г/кв.см	шт.	2		1		1					
РАЗДЕЛ 2: нормы отгрузки 1 раз в квартал по заявке от торговой точки											
Канцелярские принадлежности											
Батарейки, мини-микроскоп, ААА LR03, напольные — 1,5 5,4 шт./уп.	уп.	1		1		1		1		1	
Батарейки, мини-микроскоп, АА LR6, напольные — 1,5 5,4 шт./уп.	уп.	1		1		1		1		1	
Блокнот, записная книжка, 30мм*100мм, 100л.	шт.	1		1		1		1		1	
Ловкач-смонка для канцелярского ножа, 15 мм, 10 шт в уп.	уп.	1		1		1		1		1	
Лоток картонный, 6 отделений, (1 шт. в уп.), черный/серый, пластик, 240мм	уп.	1		1		1		1		1	
Маркер перманентный, черный, 2-3мм	уп.	1		1		1		1		1	
Нож канцелярский, широкий, 15 мм, усиленный	шт.	1		1		1		1		1	
Пакет "Зип Лок", 120*170мм, 52 мм (100 штук в упаковке)	шт.	1		1		1		1		1	
Резинка для документов, 60-65мм, 300гр/уп., ца. 5 мм	шт.	2		2		1		1		1	
Скрепки 25 мм., металл., 100шт. в упак., овал.	уп.	1		1		1		1		1	
Файл-закладка А4, прозрачный гладкий 100 штук в упаковке	уп.	1		1		1		1		1	
Штирольная краска, 45мл, синяя	шт.	2		2		1		1		1	
Канцелярские принадлежности для ТТ с типом инкассации-оумка											

Механизмы нормирования ТМЦ. УСЛОВИЯ ЛИМИТОВ.



Гибкое создание условий лимитов

Условия лимитов (создание) * (1С:Предприятие)

Записать и закрыть

Записать

Еще ▾

Код:

Наименование:

Новое условие лимита

Выбрать

Еще ▾

Добавить новый элемент

Сгруппировать условия

Еще ▾

Доступные поля

Грейд

Общая площадь фактическая

Общее количество витрин

Подразделение

Тип инкассации сумка

ТТ

Формат салона

	Поле	Вид ср...	Значение
⊖	Отбор		
✓	Грейд	Равно	
✓	Общее колич...	Равно	

Размещение заказа

Заказ АХО

Прикрепления 0

Заполните описание

Октябрь 2017

Поиск

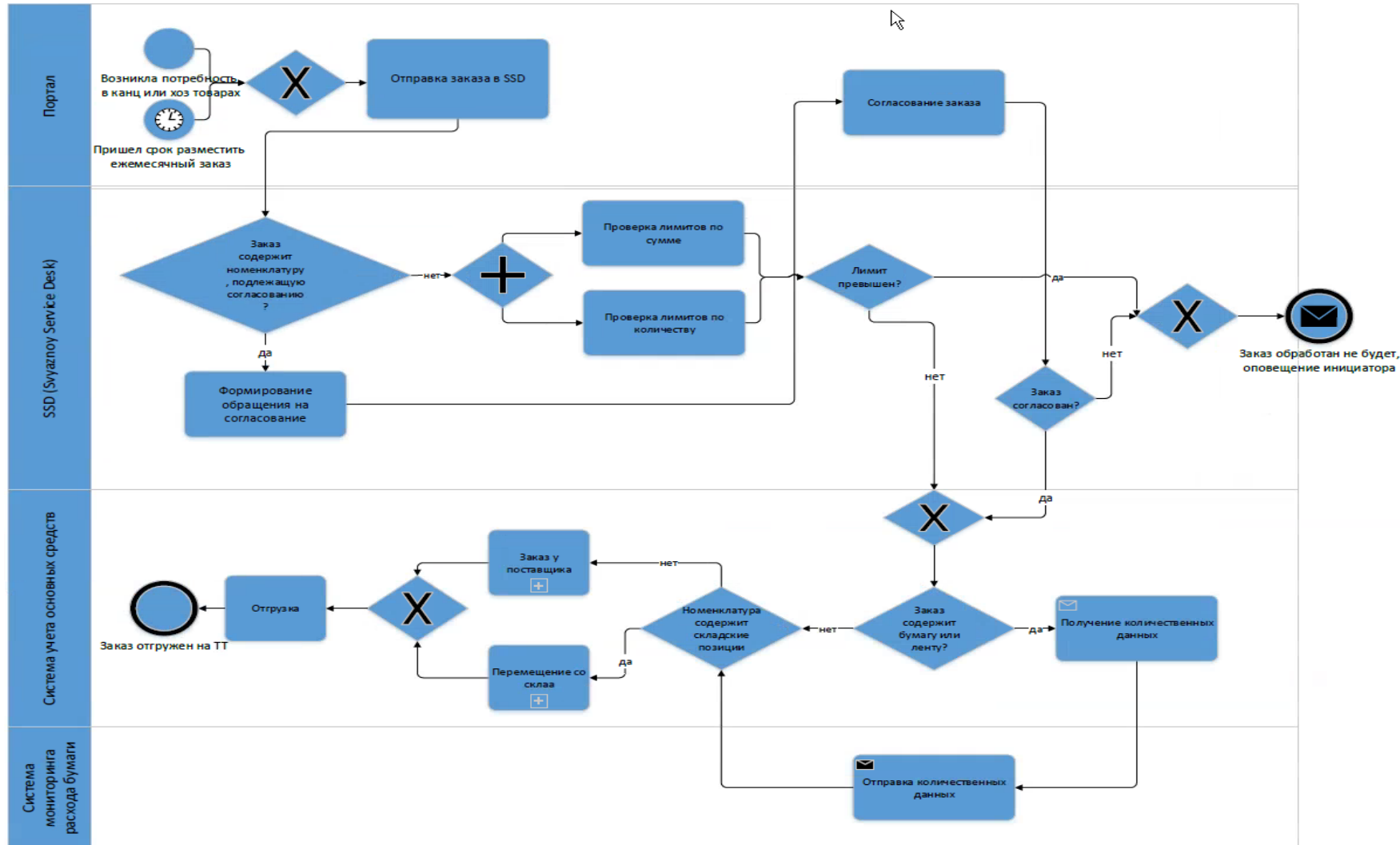
Мой заказ

Хоз и канцтовары

Использован лимит: 0,00 из 2600

Наименование	Количество	Ед. изм.	Лимит	Цена	Сумма
Описание					
Бейдж с металлическим зажимом и булавкой (5...	0	шт.		3,55	0,00
Скобы для степлера №24/6, 1000 шт. в пачке	0	уп.	2	14,37	0,00
Корзина для мусора (9–10 литров)	0	шт.	1	38,48	0,00
Средство для мытья витрин с пульверизатором,...	0	шт.	3	50,24	0,00
Ведро прямоугольное для отжимной швабры	0	шт.	1	109,56	0,00

Автоматизация бизнес-процесса



Информационные технологии

Портал 'Мой Связной 2.0' Версия: 2.18.92.1485 - Тестовый контур бизнеса



Прикрепления 0

Заполните описание

Октябрь 2017

Поиск Мой заказ

Хоз и канцтовары Использован лимит: 0,00 из 2300

Наименование	Количество	Ед. изм.	Лимит	Цена	Сумма
Бейдж с металлическим зажимом и булавкой (5...	0	шт.		3,55	0,00
Скобы для степлера №24/6, 1000 шт. в пачке	0	уп.	2	14,37	0,00
Корзина для мусора (9-10 литров)	0	шт.	1	38,48	0,00
Средство для мытья витрин с пульверизатором,....	0	шт.	3	50,24	0,00

SCM (SCM_Test01) - Соколов Алексей Михайлович (1С:Предприятие)

Главное Справочники **Поставка бумаги**

Поиск (Ctrl+F)

Основной заказ
Дополнительный заказ
Корректировка остатков на ТТ
Нормативный расход бумаги

Фактический расход бумаги
Перемещение материалов между ТТ
См. также
Паспорта ТТ

Отчеты
Заказ бумаги
Оборот бумаги на ТТ
Расход бумаги на ТТ
Дозаказы материалов на ТТ

ssd (ver:2.11.0.0), Мушкова Оксана Юрьевна (сеанс: 113... (1С:Предприятие))

Начал...
стран...
Номе...
АХО
Реестр
заказов...
Управление уровнем
услуг
Управление персоналом
Управление зна...

Регистр заказов АХО

Поиск (Ctrl+F)

Дата	Номер	Подразделение	Своя логистика
12.10.2017 10:50:54	4 860	МРД ТЦ МАХ2	✓
12.10.2017 12:21:07	4 861	Спортивная	✓
12.10.2017 16:41:25	4 862	КО Белово 2	✓
12.10.2017 19:01:48	4 863	Ступино ТЦ Курс	✓
13.10.2017 11:32:53	4 864	Магадан Грант	✓
13.10.2017 12:12:56	4 865	Обнинск	✓
13.10.2017 16:33:22	4 866	Егорьевск4	✓
13.10.2017 17:43:37	4 867	Крнд Темрюк	✓
13.10.2017 17:53:39	4 868	Воскресенскб	✓
14.10.2017 8:04:53	4 869	Артем Кирова	✓

1С:Предприятие - Учет ОС (релиз 7.0.1.0), Тягаче

Файл Правка Справочники БизнесПроцессы Отчеты Журналы Документов Обработки Планирование Справочники Сервис Окна Справка

Обработка заказов базы заявок

Действия

Не включать заказы

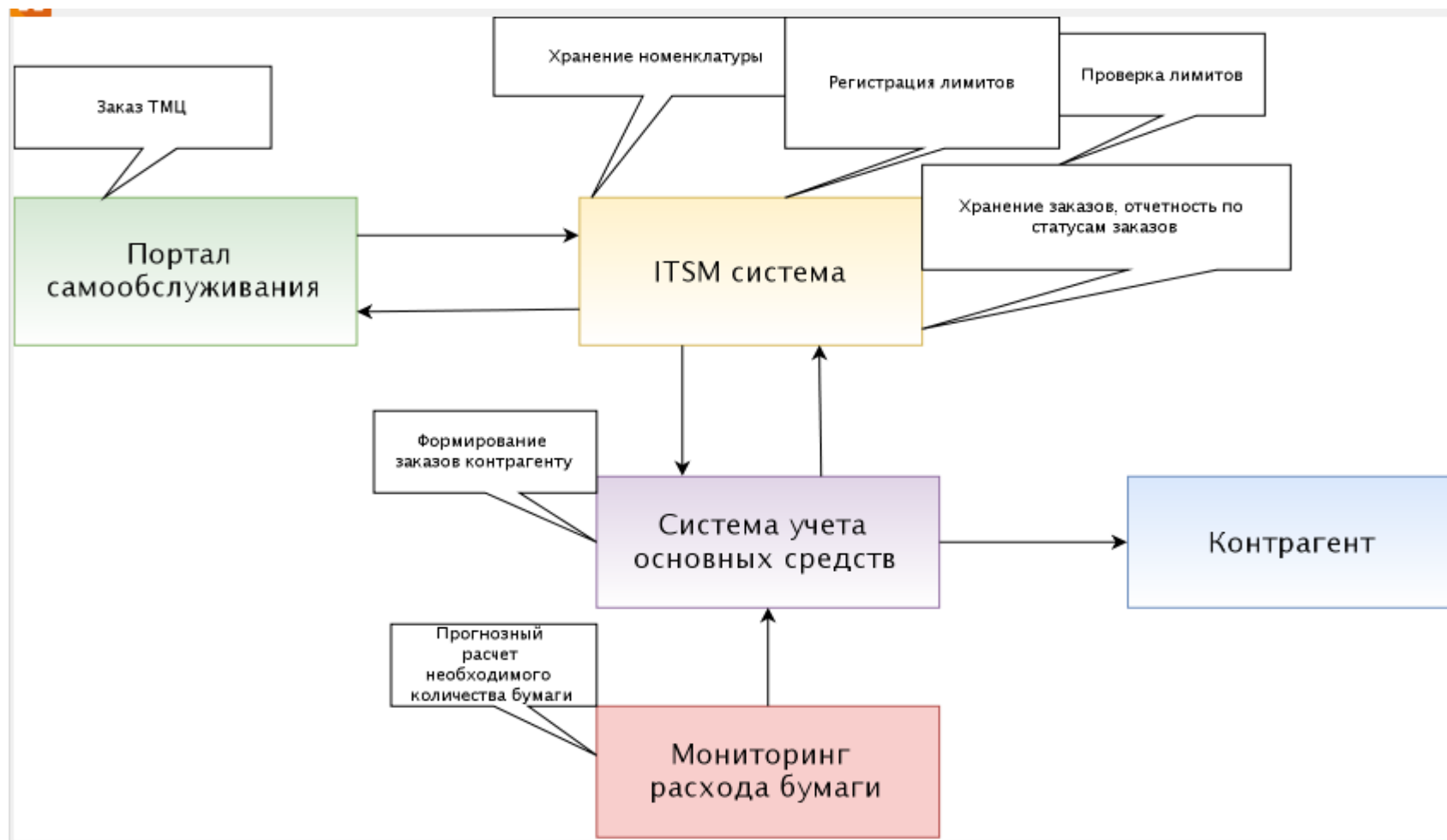
№	Подразделение	Сумма
1	ЦМС 0285 Руза2	8 066,48
2	ЦМС 0729 Можайск2	8 141,28
3	ЦМС 0910 Дорохово	9 577,51
4	ЦМС 1117 Звенигород3	10 945,24
5	ЦМС 687 Звенигород	10 558,08
6	ЦМС 707 Руза	7 425,01
7	ЦМС 746 Тучково	7 642,28

62 355,88

Заказы для ЦМС 0285 Руза2

Заказ	Категория
(СВ) Заказ БЗ 11 от 18.09.2017 10:35:48	Закупка SSD

Схема интеграции систем



ИННОВАЦИОННОСТЬ

Enterprise Service Management –
применение принципов ITSM к
управлению сервисными бизнес-
подразделениями организации

- Заказы ТМЦ реализованы в рамках процесса управления запросами на обслуживание
- Контролируются SLA и OLA
- Организация единой точки контакта – портал самообслуживания

**Удобный пользовательский
интерфейс**

- Выбор доступной номенклатуры на портале самообслуживания
- Прозрачная система лимитов на размещение заказов
- Возможность отслеживания статуса заказа на портале самообслуживания

Автоматизация

- В зависимости от номенклатуры в заказе происходит запуск различных бизнес-процессов (предварительное согласование при необходимости, затем перемещение с собственного склада либо закупка)
- Автоматический контроль лимитов на заказ ТМЦ
- Возможность автоматического расчета потребности на основании данных по расходу ТМЦ за предыдущие периоды

Трудности

Проблемы

Решение

1 блок: процессы

- Отсутствие в подразделении-заказчике (АХО) регламентации бизнес-процессов;
- Отсутствие в АХО сотрудников, умеющих описывать бизнес-процессы

- Интервьюирование заказчика;
- Схематичное изображение процесса и согласование схемы с заказчиком;
- ТЗ на разработку

2 блок: ответственность

- Непонимание у внутреннего заказчика ответственности, закрепленной за каждой ролью в проекте

- Написание и согласование с заказчиком плана проекта (MS Project), закрепление ответственных по каждой задаче и утверждение сроков. (Сотрудники АХО описывали свои потребности, тестировал новый функционал, проходили обучение работе в системе, готовили инструкции и оповещения для торговых точек.)

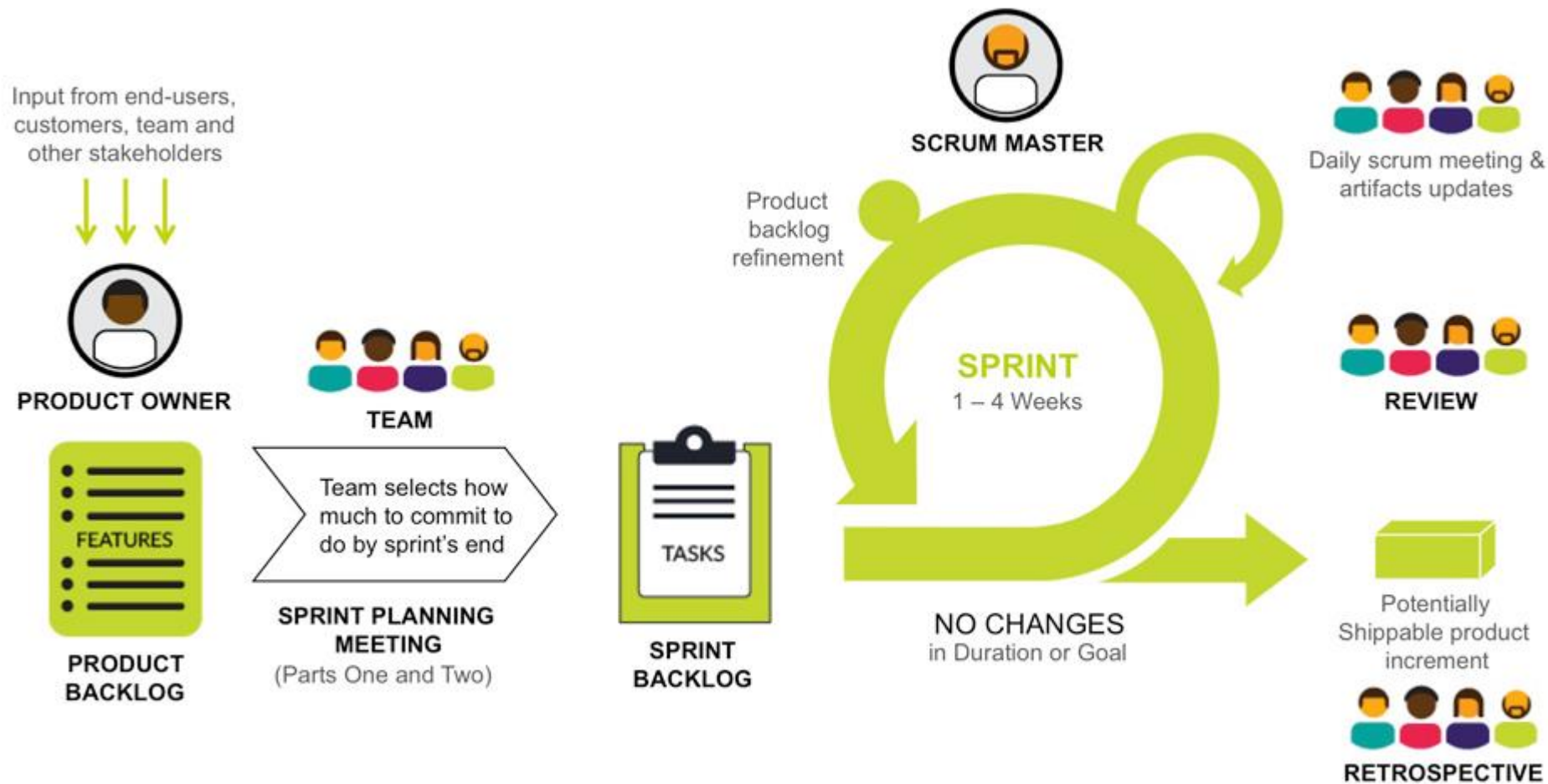
3 блок: человеческий фактор

- Сопротивление сотрудников АХО работе в новой системе

- Проведены презентации возможностей системы;
- Составлена и опубликована подробная пользовательская инструкция;
- На внутреннем портале дистанционного обучения выложено интерактивное обучение работе в системе;
- Оперативные ответы на вопросы, возникающие у сотрудников АХО

Гибкие методологии управления проектом

Управление разработкой



Scrum-процесс в Jira

15 Нужно сделать

4 В процессе

0 На проверке

0 Выполнено

INFITSM-1804 TO DO 1 sub-task Матрица деградаций

INFITSM-1805
проанализировать

Другие запросы 18 issues

INFITSM-1881
переменные для расчета очереди

4h

INFITSM-1896
Дополнение чек-листа по НС

3h

INFITSM-1898
Обеспечить работу матрицы деградаций с формой регистрации проектов
Матрица деградаций

1d

INFITSM-1900
Обеспечить работу переклассификации с матрицей деградации
Матрица деградаций

4h

INFITSM-1901
Проанализировать работу матрицы деградаций с процессом стоп-продаж

INFITSM-1886
Создать первоначальные профили пользователей и присвоить их

Передача заказов AXO в СУОС

1d

INFITSM-1897
Обеспечить работу матрицы с РМД

Матрица деградаций

2d

INFITSM-1899
Разделить уточнение симптомов и переклассификацию

Матрица деградаций

2h

INFITSM-1909
Заказ AXO с нулевой суммой

2h

Привязка задач к строкам кода

Сотрудники

Орехова Светлана 12h / 0h
Евгеньевна

Разработка



SSD (crucible)

[Создать обзор на все коммиты](#)

[Показать все файлы](#)

11 КОММИТОВ

[Создать ветку](#)

Автор	Коммит	Сообщение	Отзывы	Дата	Файлы	Действия
	19b917d	#INFITSM-1882 Изменять статус SSD при пол...		03/окт/17	2 files	Создать обзор
	2456993	#INFITSM-1882 Изменять статус SSD при пол...		02/окт/17	2 files	Создать обзор
	fe213e9	#INFITSM-1882 Изменять статус SSD при пол...		02/окт/17	2 files	Создать обзор
	71983bd	#INFITSM-1882 Изменять статус SSD при пол...		02/окт/17	2 files	Создать обзор
	f06df43	#INFITSM-1882 Изменять статус SSD при пол...		02/окт/17	3 files	Создать обзор
	8fe248e	#INFITSM-1882		02/окт/17	4 files	Создать обзор
	d452381	#INFITSM-1882 Изменять статус SSD при пол...		28/сен/17	2 files	Создать обзор

Обзоры кода в привязке к задачам

2494	2499	ЛЕВОЕ СОЕДИНЕНИЕ документ.Обращения КАК ПодчиненныеОбращения
2495		ВНУТРЕННЕЕ СОЕДИНЕНИЕ Документ.Наряды КАК Наряды
2496		ПО ПодчиненныеОбращения.Ссылка = Наряды.ГлавныйДокумент
2497	2500	ПО ВедущиеОбращения.Ссылка = ПодчиненныеОбращения.ВедущееОбращение
2500	2504	ВНУТРЕННЕЕ СОЕДИНЕНИЕ Документ.Наряды КАК Наряды
2501	2508	ПО (ПодчиненныеОбращения.Ссылка = Наряды.ГлавныйДокумент)
2502	2509	ВедущиеОбращения.Ссылка В(&Ссылка)
2503	2512	И ВедущиеОбращения.Статус В(&Статусы)
2504	2513	И Наряды.Статус В(&СтатусыНарядов)
2505	2514	;
2506	2515	Д
2507	2516	ГДЕ
2508	2517	ДокументыВКортеже.Ведущее.Статус.ТипСтатуса В(&ТипСтатуса)

Изменения в
коде

Комментарии к
изменениям



Овсянкин Андрей Александрович

Очень плохое условие тут. Скорее всего, будет медленно. Надо вытащить статус ведущего в отдельное поле при форми

DEFECT

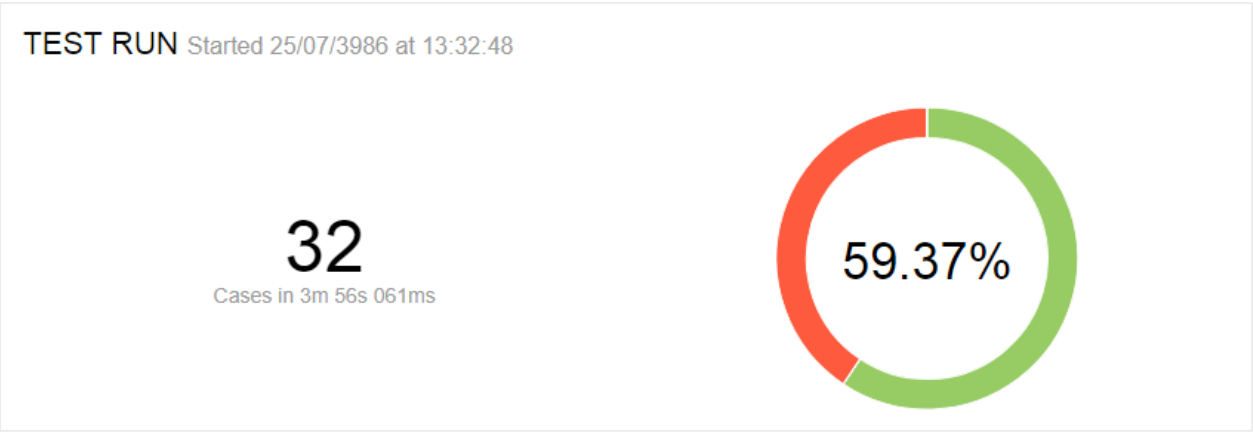
Классификация: Низкая производительность

Reply · Edit · Delete · Add to favourites · Create issue · 08 Sep

Отчет о качестве

- Отчет по автоматизированным тестам
- Отслеживаются изменения, приводящие к деградации
- Интеграция с почтой и процессом развертывания в продуктивной среде

XUNIT 25 items total		
002 РМД РегистрацияОбращения	1	1
017 РМИ Эскалация	1	
018 РМИ Выполнение	2	
019 РМИ Отзыв	1	
020 РМИ Отклонить	2	
021 РМИ УйтиНаПерерывОбучение	1	
022 РМИ ФильтрацияСпискаНарядов	1	
023 РМИ Фильтрация списка обращений	1	
024 РМИ Получение наряда из очереди	1	
025 РМИДС УйтиНаПерерыв	2	
Show all test suites		



Результаты

- Налажено своевременное обеспечение торговых точек хозяйственными и канцелярскими товарами согласно их потребностям.
- Прозрачная система лимитов и возможность отслеживания статусов заказов повысила лояльность сотрудников торговых точек.
- Автоматизация бизнес-процесса позволила сократить трудозатраты сотрудников отдела АХО и выделить ресурсы на решение других задач.
- Количество остановок продаж по причине отсутствия бумаги или ленты снизилось на 65%
- Введение суммовых и количественных лимитов обеспечило экономию средств на закупке ТМЦ в размере 20% от совокупного объема закупки в месяц.

СРЕДНЕМЕСЯЧНЫЙ РАЗМЕР
ЗАКАЗА

