



№1 январь 2003

Автоматизация работы с клиентами – уже реальность

«Пушкинская площадь» – новое полиграфическое предприятие по производству цветных журналов и газет, запущенное в промышленную эксплуатацию в конце прошлого года. Понятно стремление руководства предприятия соответствовать современным понятиям об управлении – автоматизировать бизнес-процессы и сделать их предельно прозрачными. Предполагается, что единая информационная инфраструктура предприятия будет построена на программных продуктах «Фронтстеп» – это система приема заказов и конфигурирования продукции под клиента (SyteLine Configuration), система оперативного планирования и перепланирования производственных заданий (SyteLine APS), система управления взаимоотношениями с клиентами (Frontstep CRM), а также ядро интегрированной системы управления и планирования ресурсов предприятия SyteLine ERP с инструментом построения многомерных аналитических моделей управления (SyteLine Business Intelligence). В декабре 2002 года завершена первая стадия проекта, в том числе запущена в промышленную эксплуатацию система Frontstep CRM. Работа отдела продаж и маркетинга и взаимоотношения с клиентами компании становятся благодаря ей полностью прозрачными, одновременно повышается скорость приема и обработки заказов. По утверждению разработчиков, базовую конфигурацию системы почти не пришлось перестраивать под специфику предприятия. Однако автоматизация взаимоотношений с клиентами в полиграфии представляет собой очень непростую задачу, что связано с разнородностью клиентов и их заказов, различными схемами продаж и типами клиентов, сезонными тарифами,

многовариантностью договоров и другими специфическими особенностями полиграфических услуг. Учет также должен быть комплексным и многоаспектным. С этой проблемой столкнулась в свое время и петербургская типография №12 им. М. И. Лоханкова, которая поручила их решение компании «АстроСофт». Типография №12 – единственная на Северо-Западе типография, которая, в соответствии с лицензией Минфина, занимается изготовлением ценных бумаг (акций, векселей, сертификатов и т.д.). Как изготовление печатной продукции строгой отчетности, так и работа на рынке рекламной полиграфии потребовали оптимизации деятельности компании, снижения непроизводственных расходов посредством совершенствования учета на предприятии. Уже с августа система CRM, реализованная на платформе «1С:Предприятие», работает здесь на полную мощность. В систему входят модули калькуляции заказа, складского учета, учета трудозатрат, бухгалтерского учета, расчета заработной платы и кадрового учета. Отражены такие требования заказчика, как позаказный учет производства, учет производства на давальческом сырье, учет переработки сырья в сторонних организациях, передача полуфабрикатов между цехами. Контроль за всеми производственными затратами будет вестись поэтапно, по мере прохождения заказа. Система должна позволить не только анализировать себестоимость, учитывая как прямые, так и косвенные издержки, но более эффективно управлять производственными ресурсами. В отличие от московской типографии здесь базовая конфигурация потребовала очень существенной доработки для нужд конкретного предприятия. Сейчас необходимые коррективы вносят уже пользователи системы, но и разработчики подключаются в случае необходимости.

Как известно, в процессе разработки и внедрения находятся и другие системы управленческого учета, в том числе и разрабатываемые специально для полиграфии. Ближайшее будущее покажет (а мы посмотрим), какой путь эффективнее: внедрение и подстройка готовой CRM-системы, программная доработка существующей системы под специфику отрасли/предприятия или разработка для полиграфических нужд специализированной системы.

[Андрей Антоненко]