



## ТОРГОВАЯ СЕТЬ «УЮТЕРРА» ИСТОРИЯ УСПЕХА КЛИЕНТА SAP

### КРАТКИЙ ОБЗОР

Торговая компания «Юютерра», развивающая в крупных городах России сеть супермаркетов по продаже товаров для дома, внедрила отраслевое решение SAP for Retail, дополнив его интерфейсом для электронного обмена данными и системой бизнес-аналитики Business Objects



**юютерра**

территория уюта

#### Название компании

- «Юютерра»

#### Местоположение

- Россия.  
Головной офис находится в г. Липецк

#### Интернет адрес

[www.yuterra.ru](http://www.yuterra.ru)

#### Отрасль

- Розничная торговля

#### Цели проекта:

- Создание надежной, производительной и масштабируемой платформы для автоматизации управления ресурсами торговой компании.
- Автоматизация процессов закупок и распределения товаров, управления ассортиментом и ценообразованием, взаимодействия с поставщиками, управления запасами магазинов и распределительных центров.
- Автоматизация финансового управления, бюджетирования, управленческого, бухгалтерского и налогового учета, учета основных средств.

#### Достигнутые результаты

##### за 1 год использования SAP:

- Увеличение размера среднего чека на 6 %
- Увеличение объема торговых площадей на 24 %
- Увеличение торговой сети в 2010 году на 6 магазинов
- Увеличение общей выручки в 2010 году на 25 %

#### Партнер по внедрению:

- Компания «Норбит»

#### Срок внедрения решения SAP

- 9 месяцев

#### Количество пользователей решения SAP

- 156 человек

#### Особенности внедрения:

- Внедрение выполнено за 9 месяцев.
- В рамках проекта осуществлялись внедрение и интеграция сразу трех систем (учетной, складской, кассовой).
- Пользователями ERP-системы являются 156 человек — сотрудников центрального офиса компании.
- Система ERP была интегрирована с EDI-интерфейсом для обмена электронными документами с поставщиками.

#### Используемые решения:

- Отраслевое решение для автоматизации предприятий розничной торговли SAP for Retail
- Платформа для бизнес-аналитики Business Objects
- «Управление ресурсами предприятия» (SAP ERP, модули FI, FI-AA, FI-SL, CML, TR-CML, FM, CO, MM, SD, MRW, PI, BI)
- SAP NetWeaver Business Intelligence
- SAP NetWeaver Process Integration
- SAP Solution Manager

**НОРБИТ**

Торговая сеть «Юютерра»  
История успеха клиента SAP



# ТОРГОВАЯ СЕТЬ «УЮТЕРРА»

## ИСТОРИЯ УСПЕХА КЛИЕНТА SAP



### О компании

«Ютерра» — динамично развивающаяся торговая компания, ориентированная на массовый потребительский рынок. В принадлежащей ей сети супермаркетов представлено более 25 000 наименований товаров для дома и интерьера: текстиль, посуда, игрушки, канцтовары, бытовая химия и косметика, инструменты, часы, светильники, картины, сувениры и подарки. Все товары располагаются в свободном доступе, что позволяет покупателям самостоятельно оценить их достоинства, а удобная навигация, продуманная выкладка товара и хорошо обученные продавцы помогают найти все необходимое для создания уютной домашней обстановки.

В настоящее время в 28 регионах РФ работают более 70 магазинов «Ютерра»; площадь их торговых залов варьируется от 600 до 4 000 кв.м. В Липецке построен современный функциональный распределительный центр, обслуживающий всю торговую сеть.

### Необходимость развития

В 2009 году, на момент начала внедрения SAP, торговая сеть «Ютерра» насчитывала 62 магазина. В ассортименте каждого из них представлено от 25 до 35 тыс. товарных позиций: посуда, текстильные изделия, бытовая химия, игрушки, канцтовары, сувениры. Управлять таким бизнесом непросто — для рынка розничной торговли свойствен-

на жесткая конкуренция, борьба идет за каждого клиента, и каждый вырученный рубль имеет значение. Чтобы привлечь и удержать покупателей, необходимо предлагать им достаточное количество привычных товаров и при этом не забывать о новинках.

«Ютерра» четко определила свою рыночную нишу и, не собираясь останавливаться на достигнутом, планирует расширение регионального присутствия. Предполагается, что в перспективе в торговую сеть компании будет входить более 100 магазинов. Управление таким объемом информации уже нельзя было доверить учетной системе, построенной на платформе «1С: Предприятие 7» несколько лет назад. По мере открытия новых торговых точек, расширения товарного ассортимента и увеличения числа пользователей объем обрабатываемой информации постоянно возрастал. В результате система перестала справляться с нагрузками, что приводило к различным инцидентам — вплоть до приостановки работы — и повышало риск потери информации. Кроме того, заложенный в системе функционал, направленный на автоматизацию операций распределительного центра, управление ассортиментом, пополнение товарных запасов, взаимодействие с поставщиками и ведение управленческого учета, перестал соответствовать требованиям бизнеса.

Компания осознавала риски, связанные с переходом на новую корпоративную систему, и поэтому искала решение, максимально соответствующее

щее специфике работы крупных торговых сетей, но вместе с тем открытое и способное к адаптации. Требовалось в полном объеме объединить не только товарный, но и финансовый учет. Проанализировав возможные варианты, специалисты «Уютерры» остановили свой выбор на отраслевом решении SAP for Retail, а в качестве исполнителя проекта была приглашена компания «НОРБИТ».

«Решение о внедрении SAP ERP в центральном офисе и в торговой сети было принято летом 2009 года, — вспоминает Игорь Межев, заместитель ИТ-директора «Уютерры». — Мы не форсировали полномасштабное освоение ERP-системы. Основной задачей проекта было сохранение достигнутого и безболезненный перенос уже имеющегося функционала на новую платформу, с тем чтобы затем получить возможность развиваться, пользуясь всеми преимуществами SAP ERP».

Благодаря совместным усилиям компаний «Уютерра», «НОРБИТ» и SAP, ERP-система была внедрена всего за девять месяцев, и с 1 апреля 2010 года находится в продуктивной эксплуатации.

### Товарная логистика

При расширении функционала системы прежде всего потребовалось решить задачу по автоматизации процессов формирования заказов поставщикам для каждого магазина. Эта подсистема получила название «автозаказ».

Чтобы поддерживать максимальный уровень товарооборота, торговые точки не должны испытывать перебоев с поставками товаров, особенно пользующихся повышенным спросом. Но у каждого магазина есть свой ассортимент, насчитывающий десятки тысяч номенклатурных позиций, и своя специфика, от которой зависит успех продаж отдельных групп товаров. До внедрения SAP ERP менеджеры «Уютерры» управляли закупками в ручном режиме, основываясь на личном опыте и интуиции. Однако номенклатура товаров расширяется, число торговых точек продолжает расти, поэтому человеку уже не по силам охватить весь объем информации, которую необходимо учитывать в процессе формирования заказов. Чтобы гарантировать наличие товара по приоритетным позициям, менеджеры старались компенсировать неточность ручного планирования избыточным количеством покупаемых товаров, для которых в результате не всегда хватало складских площадей.

Система автозаказа, разработанная специально под требования «Уютерры», позволяет автоматизировать управление закупками по каждому товару и каждому магазину. Исходя из анализа статистики продаж и данных о текущих складских остатках, алгоритмы расчета определяют объем необходимых закупок и распределяют его между поставщиками.



«По нашим ощущениям, прежняя система просто исчерпала свои возможности. Вместо поддержки и помощи в управлении сложными процессами товарооборота, система тормозила их и сдерживала развитие компании. Частые сбои в работе, длительное ожидание при формировании отчетов и трудности с реализацией новых задач заставили нас задуматься о смене платформы. К новому решению мы предъявляли два основных требования — масштабируемость и развитый функционал в области товарной логистики».

**Александр Селиверстов,**  
первый заместитель генерального  
директора «Уютерры».

# ТОРГОВАЯ СЕТЬ «УЮТЕРРА»

## ИСТОРИЯ УСПЕХА КЛИЕНТА SAP



Автоматизация процесса заказа требует ввода в систему немалого количества дополнительной информации о товаре, причем еще до поступления продукции на склад. Поэтому компании пришлось дополнить SAP ERP подсистемой для обмена сопроводительными документами в электронном виде и массово, в короткие сроки реорганизовать обмен данными со всеми поставщиками.

Сейчас автозаказ обслуживает около 40% всего ассортимента. В основном это товары, которые постоянно присутствуют на полках магазинов (например, продукты бытовой химии) — они имеют более стабильную и прозрачную товарную матрицу. Формирование ассортимента взаимозаменяемых, сезонных товаров или приуроченных к проведению какой-либо акции — к этому разряду относятся, например, посуда или товары для летнего отдыха — уже предполагает применение более сложного, комплексного подхода. Как показывает практика, внедрение автозаказа по одному товарному направлению занимает около трех недель. За это время менеджеры успевают разобраться в текущей ситуации, скорректировать ассортимент, внести первичные данные, сделать пробные заказы и исправить выявленные недочеты.

«На лояльность покупателей в большей степени влияет не возможность использования дисконтных карт, а продуманный ассортимент. Если покупатель в очередной раз не найдет в магазине привычного и нужного ему това-

ра, он уйдет к конкурентам. А вернуть клиента гораздо сложнее, чем удержать. Кроме того, по нашим оценкам, дефицит товара приводит к потере 5–7% выручки, что является значительной суммой, — подчеркивает Александр Селиверстов. — Автозаказ в условиях нашей сети — задача нетривиальная, требующая серьезного пересмотра бизнес-процессов, но у нас уже есть общее понимание того, как выстроить эту систему. Когда все заказы формируются вовремя и в нужном объеме, новый товар появляется на складе магазина именно в тот момент, когда заканчивается предыдущая партия».

Внедрение SAP ERP способствовало детальной проработке бизнес-процессов в товаропроводящей цепочке — от поставщиков на склады и в торговые точки. Сейчас информация в учетной системе магазинов максимально точно соответствует данным в центральной системе, в зависимости от типов данных отставание измеряется в пределах от получаса до суток. Временная приостановка поставок, связанная с переходом на новую систему, привела к уменьшению остатков магазинов и снижению выручки в течение двух месяцев, однако затем компании удалось восстановить требуемые объемы закупок и необходимое товарное наполнение магазинов.

### Финансы, аналитика и отчетность

Автозаказ стал, пожалуй, самым значительным, но далеко не единственным функциональным преимуществом



«Производительность системы мы оценили сразу – несмотря на довольно большое число пользователей (более 150) все операции выполняются без задержек, отчетность доступна в полном объеме и в реальном времени. Все вопросы, связанные с заложенными в системе алгоритмами, удалось четко прояснить. Частично решение было адаптировано к специфике нашей компании, а в чем-то нам пришлось измениться самим. Можно сказать, мы завершили внедрение системы как программной платформы и теперь переходим к этапу освоения полученных инструментов. Некоторые бизнес-процессы уже оптимизированы, хотя значительная часть этой работы еще впереди».

**Игорь Межов,**  
заместитель ИТ-директора «Уютерры».

SAP ERP. Одновременно был внедрен финансовый блок системы, а также началась автоматизация управленческого учета и бюджетирования.

«Нам очень понравилась схема автоматизации финансового учета, которую предложил «НОРБИТ». Этот интегратор имеет большой опыт внедрения финансового блока SAP ERP и хороший багаж собственных готовых решений, которые практически без изменений были использованы для наших бизнес-процессов. Сейчас с финансовым модулем работают около 40 пользователей. Все управление ведется в реальном времени, без дополнительных обрабо-

ток, пересчетов и проведений, которые приходилось выполнять раньше. Благодаря этому уже в январе можно получить оперативный годовой. Особенно удобно, что в одной программе консолидированы данные по различным направлениям учета, это помогает систематизировать информацию и глубже анализировать структуру затрат», – отмечает Александр Селиверстов.

Вслед за внедрением SAP ERP «Уютерра» приступила к развертыванию аналитической платформы Business Objects, которая позволит формировать отчетность в удобном для анализа виде. Система будет использоваться как руково-

дителями компании, так и менеджерами среднего звена. Кроме того, она позволит объединять данные из различных источников – из кассовой программы, складского решения и ERP-системы.

### **Подводя итоги**

Успеху проекта во многом способствовал постоянный интерес к внедрению со стороны руководства компании и ее подразделений, их требовательность к результатам и вдумчивое управление рисками. В рамках команды внедрения, как со стороны заказчика, так и со стороны исполнителя, сложилось полное взаимопонимание.

# ТОРГОВАЯ СЕТЬ «УЮТЕРРА»

## ИСТОРИЯ УСПЕХА КЛИЕНТА SAP



Все участники проявляли лояльность и добросовестность, поэтому «саботажа» внедрения — нередкого спутника подобных проектов — в компании удалось избежать.

«Внедрение SAP ERP — это инвестиции в будущее. Без полномасштабной системы ERP нам пришлось бы все время ограничивать себя, и в какой-то момент компания просто перестала бы развиваться. На прежней платформе мы не смогли бы реализовать столь полную подсистему автозаказа, которая помогает поддерживать оптимальный и стабильный товарооборот в масштабах всей сети. Сроки формирования отчетности сократились в десятки раз. Увеличение числа магазинов в сети больше не грозит потерей управляемости, — уверен Александр Селиверстов. — Мы очень довольны результатами проекта и открывшимися перспективами. Для нас важен тот факт, что мы можем вовремя замечать происходящие на рынке изменения и быстро реагировать на них. Для нашего бизнеса это абсолютно необходимо».

# НОРБИТ

## О партнере

Компания «НОРБИТ» с 2000 года работает в области информационных технологий и входит в состав группы компаний ЛАНИТ, крупнейшего российского системного интегратора. Являясь партнером Microsoft и SAP, компания «НОРБИТ» представляет на российском рынке ИТ-консалтинга одну из ведущих экспертиз по настройке процесса в рамках стандарта системы и внедрению ERP-, CRM- и BI-систем.

«НОРБИТ» работает с ведущими российскими предприятиями, среди которых крупные промышленные холдинги, коммерческие и производственные компании — ГК «Норильский Никель», Евразхолдинг, компания «РУСАЛ», группа «СУАЛ», Ehrmann, Philip Morris,

холдинг «Объединенные кондитеры», Торгово-производственная группа «Бахетле», Сегежский ЦБК, фирма «Трансгарант», Альпина Паблшерз, Норильск-Телеком, Евросеть, радиостанции СИТИ- и Relax FM, КА ДОМЕЛИ, НЭО-Центр, Страховой дом ВСК, «Афиша Индастриз», Вещательная корпорация «Профмедиа», Сбербанк России, Торговый дом РЖД, розничная сеть товаров для дома «Уютterra», холдинг «Пронто-Москва», РИА Новости, а также госпредприятия и органы исполнительной власти — Минэкономразвития России, Рособоронзаказ, Федеральная антимонопольная служба, Министерство образования и науки РФ, администрации Тверской, Архангельской, Брянской, Астраханской, Тамбовской областей и другие.

Центральный офис «НОРБИТ» находится в Москве, а региональные представительства компании расположены в Санкт-Петербурге, Новосибирске, Оренбурге, Казани и Владивостоке.

«Нам очень понравилась схема автоматизации финансового учета, которую предложил «НОРБИТ». Этот интегратор имеет большой опыт внедрения финансового блока SAP ERP и хороший багаж собственных готовых решений, которые практически без изменений были использованы для наших бизнес-процессов».

**Александр Селиверстов,**  
первый заместитель генерального  
директора «Уютterra».

## Информация к действию

Позвоните нам прямо сейчас, чтобы завтра быть впереди конкурентов!

Россия: **8 800 200 0128** (звонок бесплатный).

Украина: **8 800 307 2880** (звонок бесплатный).

Казахстан: **8 800 080 0543** (звонок бесплатный).

Мы готовы ответить на ваши вопросы и показать вам, как решения SAP помогут вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества.

Найти подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах, задать вопросы можно на нашем интернет-сайте:

[www.sap.ru](http://www.sap.ru)

## Адреса офисов

### Представительство SAP AG в России

РФ, 115054, Москва,  
Космодамианская наб., 52/2.  
Т.: +7 (495) 755-9800.  
Ф.: +7 (495) 755-9801.  
E-mail: [info.cis@sap.com](mailto:info.cis@sap.com)

РФ, 190000, Санкт-Петербург,  
ул. Малая Морская, 23.  
Т.: +7 (812) 448-4103.  
Ф.: +7 (812) 448-4102.  
E-mail: [info.cis@sap.com](mailto:info.cis@sap.com)

РФ, 620026, Екатеринбург,  
ул. Куйбышева, 44,  
Центр Международной Торговли, оф. 411.  
Т./Ф.: +7 (343) 359-6345.

РФ, 630099, Новосибирск,  
пр. Димитрова, 2, оф. 9057.  
Т./Ф.: +7 (383) 335-8382.

РФ, 344002, Ростов-на-Дону,  
ул. Социалистическая, 74 литер А,  
БЦ «Купеческий двор», оф. 510.  
Т./Ф.: +7 (863) 268-9591.  
E-mail: [info.cis@sap.com](mailto:info.cis@sap.com)

### Представительство SAP AG в Украине

Украина, 03150, Киев,  
ул. Димитрова, 5.  
Т.: +38 (044) 490-3391.  
Ф.: +38 (044) 490-3394.  
E-mail: [info.ukraine@sap.com](mailto:info.ukraine@sap.com)

### Представительство SAP AG в Казахстане

Казахстан, 050059,  
Алматы, ул. Фурманова, 240Г.  
Т.: +7 (727) 250-8400.  
Ф.: +7 (727) 250-8401.  
E-mail: [info.kazakhstan@sap.com](mailto:info.kazakhstan@sap.com)

### Представительство ООО «САП СНГ»

#### в Республике Беларусь

РБ, 220114, Минск,  
пр. Независимости, 155, к. 2, оф. 1А.  
Т.: +375 (017) 267-3788.  
E-mail: [info.cis@sap.com](mailto:info.cis@sap.com)

[www.sap.ru](http://www.sap.ru)

Авторское право © 2011 SAP AG.

Все права защищены. SAP, SAP Business Suite, xApps, xApp, SAP NetWeaver и другие упомянутые здесь продукты и услуги SAP, а также соответствующие им логотипы являются торговыми марками SAP AG или торговыми марками SAP AG, зарегистрированными в Германии и в ряде других стран. Названия других продуктов или услуг, встречающиеся в этом документе, являются торговыми марками соответствующих компаний.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

