

## история успеха



**Компания «Классика»**  
уже 10 лет занимает  
ведущие позиции  
на рынке оптовой  
и розничной  
продажи сложной  
бытовой техники  
в городе Волгограде,  
Волгоградской,  
Астраханской области  
и республике Калмыкия.



## **«КЛАССИКА»**

Компания «Классика» является официальным представителем ряда крупных отечественных и иностранных производителей бытовой техники – минского завода «Атлант», Саратовского завода холодильников, Воткинского завода, чешского завода «Mora Moravia» и других.

Прямые поставки и постоянное расширение ассортимента продукции позволяют компании предлагать более низкие цены, чем у большинства конкурентов. Но не только гибкая ценовая политика лежит в основе бизнеса компании – тесное сотрудничество с транспортными компаниями позволило «Классике» расширить географию бизнеса, организовав доставку бытовой техники не только в Волгограде, но и в соседних регионах. Услуги по доставке и установке бытовой техники, адресная работа с розничным покупателем позволяют компании «Классика» успешно конкурировать с крупными московскими компаниями, которые в последние несколько лет активно расширяют свою деятельность в регионах России.

На сегодняшний день бизнес компании «Классика» – это три магазина в городе Волгограде и собственный сервисный центр гарантийного и послегарантийного обслуживания, авторизованный многими производителями техники. Наличие собственного сервисного центра, тесное сотрудничество с транспортными компаниями, продажи через Интернет-сайт позволяют компании предоставлять полный комплекс услуг своим клиентам и успешно развиваться на рынке сложной бытовой техники.

Сегодня штат компании «Классика» насчитывает более 100 сотрудников.



**Фролов Игорь Валентинович,**  
генеральный директор компании «Классика»

### **Как поддержать развивающийся бизнес?**

Анализируя деятельность компании, руководство «Классики» пришло к выводу, что на фоне повышения конкуренции на рынке бытовой техники в Волгограде перед компанией стоит ряд серьезных задач в области управления. Использование нескольких систем автоматизации хозяйственной деятельности, от «1С: Бухгалтерия» до «Microsoft Excel», а также собственных разработок, стало существенным препятствием для своевременной обработки информационных потоков, отражающих растущие объемы продаж, увеличивающееся количество поставщиков и клиентов, а также расширяющуюся номенклатуру продукции. Особенно сильно увеличение информационных потоков сказывалось на деятельности сервисного центра, где необходимо было не только автоматизировать всю цепочку работы с клиентами от первого обращения в компанию до оформления заказа на ремонт, но и организовать четкий учет поставок и расходования запасных частей, а также отслеживать их использование в целях гарантийного или послегарантийного обслуживания.

До момента внедрения решения SAP Business One в компании «Классика» было создано специальное аналитическое подразделение, которое готовило отчетность для руководства и всех подразделений компании. Сотрудники аналитического подразделения компании объединяли разрозненные информационные потоки, но такой подход значительно снижал скорость доступа к актуальной информации и отрицательно сказывался на быстроте принятия важных управленческих решений. Поэтому к 2004-му году рост бизнеса потребовал качественно нового подхода к информационной системе, используемой в компании.

На первом этапе преобразования информационной системы в компании «Классика» была определена стратегическая задача – создание единого информационного пространства, позволяющего оперативно принимать решения

на всех этапах деятельности компании. Затем был сформирован перечень ключевых требований для выбора современной системы управления бизнесом:

- повышение качества работы с клиентами путем создания базы данных, отражающей историю взаимоотношений с каждым клиентом, ведения контактов и возможности продаж;
- улучшение работы логистической службы;
- выявление резервов для сокращения затрат;
- повышение эффективности работы функциональных подразделений фирмы;
- контроль за прибыльностью товарных групп и проектов;
- повышение качества работы сервисной службы: уменьшение времени обработки сервисных заявок, контроль за их выполнением, создание статистической базы данных решений проблем сервисных клиентов, оптимизация товарных запасов запасных частей, ведение реестров сервисных договоров;
- введение штрих-кодирования поступающих товаров для обеспечения учета их дальнейшего движения;
- оптимизация работы розничной службы путем создания единой информационной сети, отражающей информацию о товарных остатках в магазинах;
- введение системы бюджетирования по компании в целом и по ее структурным подразделениям;
- повышение эффективности деятельности сотрудников благодаря снижению объема рутинной работы и привлечение их для решения более важных задач.

Одно из важнейших требований – обеспечение руководства компании оперативной и исчерпывающей информацией, в том числе управленческой отчетностью в любой момент времени. Всем этим требованиям компании «Классика» отвечало решение SAP Business One от мирового лидера в области решений для управления бизнесом – компании SAP.



### **Почему SAP Business One?**

После анализа большого количества различных систем управления ресурсами предприятия и оценки их соответствия требованиям бизнеса компании руководством «Классики» было принято решение о внедрении SAP Business One, поскольку это решение идеально подходило для достижения всех целей автоматизации компании:

- создание единой базы клиентов с возможностью ведения истории не только хозяйственных операций, но и других контактов с клиентом, в том числе результатов переговоров, маркетинговых акций.
- поддержка четкого документооборота, обеспечивающего бесперебойную работу всех служб компании и взаимодействие с партнерскими компаниями, которые осуществляют доставку товаров;
- возможность анализа времени обработки документов;
- широкий спектр аналитических отчетов для контроля за прибыльностью товарных групп и проектов;
- наличие функций сервисного обслуживания, позволяющих полностью автоматизировать весь процесс, начиная непосредственно с момента продажи бытовой техники в магазине и заканчивая учетом ремонтных операций;
- высокая скорость и простота построения управленческой отчетности;
- возможность интеграции информационной системы на всех уровнях, а значит, точность информации, оперативность и удобство в использовании.

**«Благодаря использованию решения SAP Business One мы получили эффективные средства аналитики, которые дают нам огромные преимущества для планирования дальнейшего развития бизнеса и оптимального распределения имеющихся в компании ресурсов».**

Фролов Игорь Валентинович,

генеральный директор компании «Классика»

Процесс внедрения решения SAP Business One осуществлялся силами специалистов компании «Эквитас» – бизнес-партнера SAP по продвижению решений для предприятий среднего и малого бизнеса. Проект внедрения включал в себя детальное предпроектное обследование, построение модели бизнеса и создание технического задания. Фактически компания «Эквитас» провела реинжиниринг всей деятельности компании «Классика», что уже на этом этапе позволило найти резервы для сокращения затрат и оптимизации бизнес-процессов. Такой структурированный подход позволил в довольно сжатые сроки провести переход на новую систему управления. В течение 4 месяцев был полностью завершён процесс внедрения и система была запущена в промышленную эксплуатацию в центральном офисе компании, одном из магазинов и сервисном центре.

### **Что изменилось?**

Внедрение решения SAP Business One в компании «Классика» повлекло за собой ряд перемен, характеризующих переход на качественно новый уровень управления бизнесом. Среди основных достижений и преимуществ, которые обеспечило использование нового решения, руководство компании выделило следующие:

- увеличение самостоятельности департаментов за счет делегирования ответственности в части принятия тактических решений;
- сокращение времени обработки документов;
- квалифицированный контроль работы сервисного центра и улучшение качества обслуживания клиентов;
- контроль над расходами и издержками;
- переориентация аналитического подразделения на решение задач прогнозирования и планирования бизнеса вместо рутинной работы по мониторингу текущего состояния;
- удобство работы в системе – дружелюбный и легкий пользовательский интерфейс.

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

**ООО «САП СНГ»**

115054, Москва, Космодамианская наб., 52/2.

Телефон: (495) 755-9800.

Факс: (495) 755-9801.

E-mail: [info.cis@sap.com](mailto:info.cis@sap.com)

**Планы на будущее**

Руководство планирует в ближайшем будущем увеличить число рабочих мест и начать использовать решение SAP Business One в двух магазинах, включив их в единое информационное пространство компании. Руководство «Классики» рассчитывает, что использование SAP Business One позволит расширить клиентскую базу и получить новые конкурентные преимущества за счет повышения скорости работы всех служб компании.

**«С помощью решения SAP Business One мы смогли повысить контроль над процессами закупок, расходования и продаж запасных частей в сервисном центре. Также мы получили возможность отслеживать историю взаимодействия с каждым клиентом в области сервисного и гарантийного обслуживания».**

Фролов Игорь Валентинович, генеральный директор компании «Классика»

**ПРОГРАММНО-АППАРАТНЫЕ СРЕДСТВА**

<b>Программное обеспечение</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Решение SAP Business One</li><li>• Сервер управления базами данных Microsoft SQL Server 2003</li></ul>
<b>Аппаратные средства</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wiener XForce 518A Dual Xeon 2800Mhz, RAM 1Gb, 6xHDD SCSI 36Gb</li></ul>
<b>Операционная система</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Windows Server 2003</li></ul>
<b>Число пользователей</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 30</li></ul>

**ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ**

Мы готовы ответить на Ваши вопросы и продемонстрировать, как решения SAP помогут Вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества.

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти на нашем Интернет-сайте по адресу: [www.sap.ru](http://www.sap.ru), где Вы также можете задать интересующие Вас вопросы. Будем рады ответить на них!

Подпишитесь на рассылку новостей по адресу: [www.sap.ru/company/digest](http://www.sap.ru/company/digest), и Вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.

