

ЛИДЕРЫ ИНТЕГРАЦИИ SAP FOR RETAIL

Результаты исследования



Москва
апрель 2016

ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ РЫНКА

По итогам 2014 г., согласно данным IDC, российский рынок ERP-систем сократился на 14,2% в долларах и составил \$921,27 млн. В рублевом выражении он вырос на 3,4%, что обусловлено снижением курса национальной валюты. По данным TAdviser Report, российский рынок ERP-систем, включая продажу лицензий, услуги по внедрению и сопровождению программ, а также облачных сервисов, в 2014 г. увеличился на 4% в рублях и достиг показателя 99,2 млрд. В 2015-16 гг. эксперты практически единодушно ожидают падения рынка ERP-решений примерно на 20% в рублях.

Крупнейшим поставщиком систем управления предприятием в России на протяжении многих лет является компания SAP – сегодня она занимает около 50% рынка. Наиболее востребованы ERP-системы в ритейле, машиностроении и телеком-индустрии. По оценке SAP, ее доля в топ-50 компаний розничной торговли в России составляет 27%, что делает ее первой среди вендоров и второй по доле решений на российском рынке в целом (после in-house). «Учитывая, что оценка присутствия того или иного вендора на рынке всегда является относительной, для анализа доли своих решений мы разработали следующий подход, – говорит **Дмитрий Красюков**, заместитель генерального директора SAP СНГ. – В первую очередь, изучили общий оборот топ-50 компаний сектора розничной торговли и долю каждой из них в этом обороте. Затем оценили автоматизацию решениями SAP других вендоров, а также in-house проекты по 13 основным функциональным областям с точки зрения бизнес-процессов компании. Кроме того, мы экспертно расставили коэффициенты, отражающие важность той или иной области бизнес-процессов в деятельности клиента».

Среди компаний среднего бизнеса наиболее востребованы ERP-системы. Крупные ритейлеры, как правило, уже прошли этап базовой автоматизации бизнеса и сегодня проявляют наибольший интерес к решениям, которые позволяют увеличить продажи и расширить каналы взаимодействия с клиентом: омниканальная коммерция (SAP Hybris), решения для работы с клиентами (SAP Hybris Marketing, SAP CRM), а также оптимизационные решения, позволяющие сократить операционные издержки компании (SAP F&R, SAP Ariba).

В условиях кризиса наиболее востребованы стали проекты с быстрой отдачей вложенных средств. Во-первых, это решения для автоматизации тех областей, которые помогают вести «борьбу» за покупателя: управление программой лояльности, промо-акциями, ценообразованием, омниканальная торговля и т.д. При этом именно омниканальная торговля стала наиболее заметным трендом последних лет. Все более широкое проникновение интернета, рост популярности мобильных устройств дает возможность потенциальным покупателям общаться с ритейлером и выбирать товар не только традиционным способом – при личном посещении магазина, но и в интернет-магазинах, при помощи онлайн-чатов, онлайн-консультаций с продавцами и другими покупателями. Все чаще возникают ситуации, при которых клиент, начиная общение онлайн, в конечном итоге приходит в одну из торговых точек. И от того, насколько готовы ее сотрудники к тому, чтобы предложить клиенту услуги, максимально соответствующие озвученным ранее запросам, часто зависит успех пресловутой «борьбы» за покупателя.

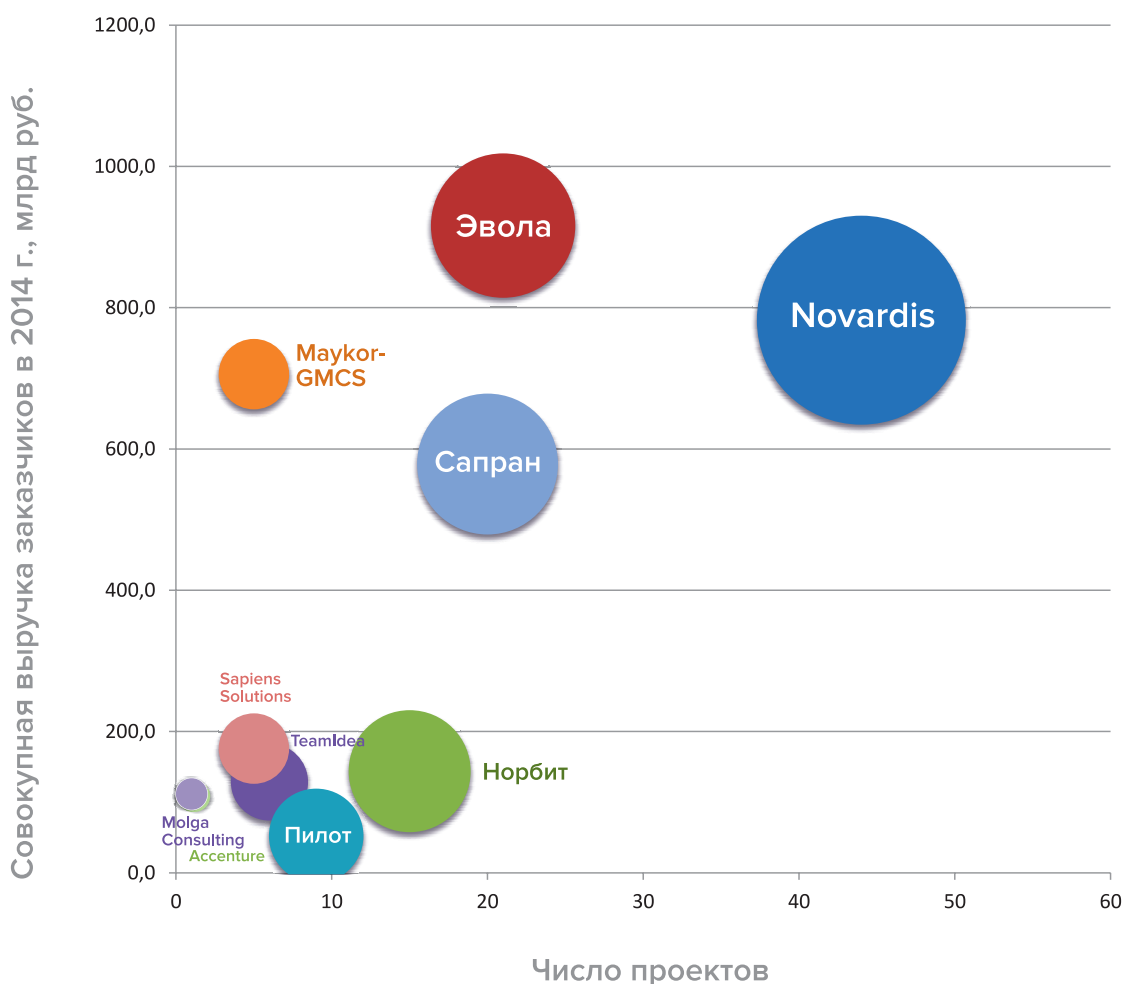
Второе крупное направление автоматизации розничных предприятий в кризис связано с задачей снижения операционных издержек. Здесь большим спросом пользуются решения по оптимизации товарных запасов, ассортимента, некоммерческих закупок и пр. «За то время, что SAP присутствует на российском рынке розничной торговли, сформировалась экосистема специалистов и компаний-интеграторов, которая обеспечивает высококачественные решения, но в уже более сжатые сроки и за меньшие деньги», – говорит Дмитрий Красюков.

РЫНОК SAP FOR RETAIL: ЛИДЕРЫ СЕГМЕНТА

CNews Analytics собрал данные более чем о 100 проектах внедрения решений SAP в розничной отрасли. Анализировалась как информация, опубликованная в открытых источниках, так и полученная в ходе опроса крупнейших игроков этого рынка – интеграторов и заказчиков решений. Каждый проект характеризуется рядом показателей, например, таких как масштаб заказчика – размер его торговых площадей, объем выручки по итогам 2014-2015 гг., внедренные модули, число пользователей, удовлетворенность ритейлера качеством реализации проекта и т.д.

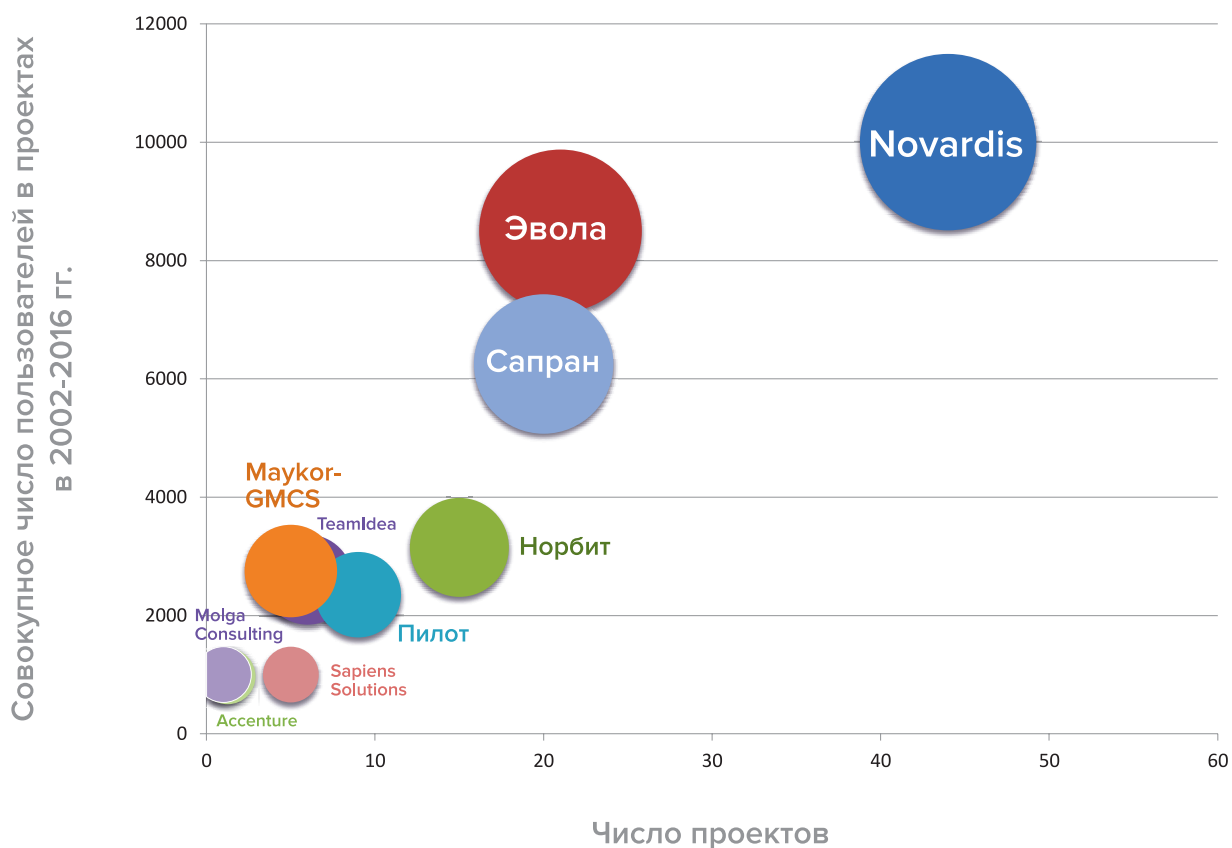
В числе интеграторов, которым удалось реализовать наибольшее число проектов у крупнейших заказчиков решений SAP, таких как X5 Retail Group, «Эльдорадо», «М.Видео», «Лента», – компании Novardis, «Эвола», «Сапран», Maykor-GMCS. Так, командой Novardis были внедрены решения SAP for Retail в торговых сетях «Лента», «М.Видео», «Эльдорадо», Prisma, «Евросеть», «Мегафон Ритейл». Компания «Эвола» установила SAP ERP HCM в «М.Видео» и X5 Retail Group. «Сапран» реализовал проекты внедрения BO, BPC в X5 Retail Group и SMP в «Ленте». Также в X5 Retail Group используется SAP for Retail, внедренный компанией Maykor-GMCS.

Крупнейшие интеграторы SAP for Retail: проекты внедрения по выручке заказчиков



Среди наиболее масштабных внедрений по числу пользователей – проекты Novardis, «Эвола», «Сапран». На долю этих интеграторов приходится около 60% всех автоматизированных с помощью решений SAP рабочих мест.

Крупнейшие интеграторы SAP for Retail: проекты внедрения по числу пользователей

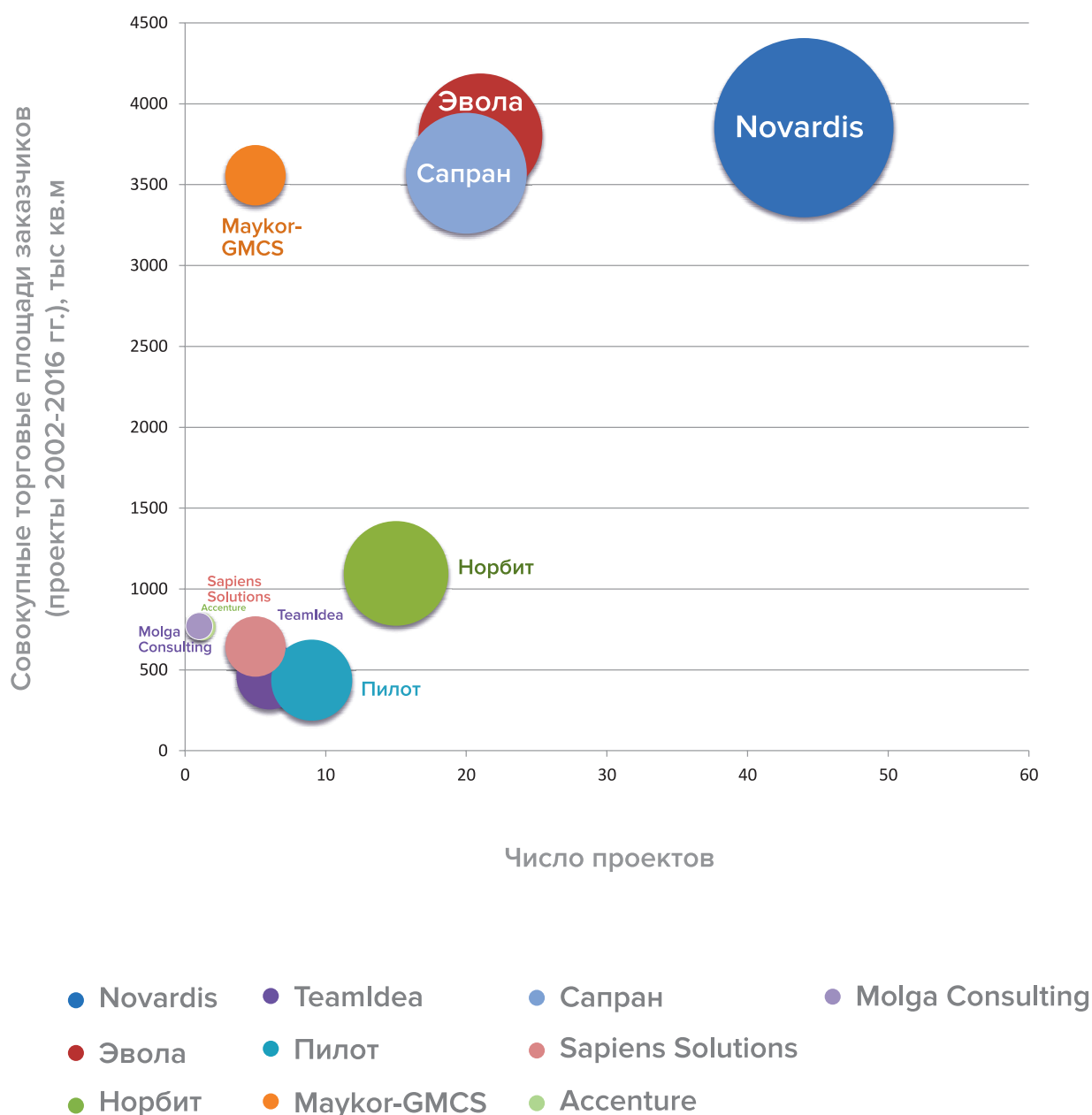


- Novardis
- TeamIdea
- Сапран
- Molga Consulting
- Эвола
- Пилот
- Sapiens Solutions
- Норбит
- Maykor-GMCS
- Accenture

Источник: CNews Analytics, 2016

О масштабах реализованных проектов свидетельствует также объем охваченных торговых площадей заказчика. Так, проекты Novardis в сетях магазинов «Лента», «М.Видео», «Эльдорадо», «Твой дом», Castorama, Prisma, OBI обеспечили ей лидерство по этому показателю. На втором и третьем месте компании «Эвола», в числе заказчиков которой сети «Гиперглобус», «М.Видео» и X5 Retail Group, и «Сапран», чьи решения используются в сетях «Виктория», «Лента» и X5 Retail Group.

Крупнейшие интеграторы SAP for Retail: проекты внедрения по объему охватываемых торговых площадей



Источник: CNews Analytics, 2016

МИШЕНЬ CNEWS: ЛИДЕРЫ ПО ВНЕДРЕНИЮ SAP FOR RETAIL

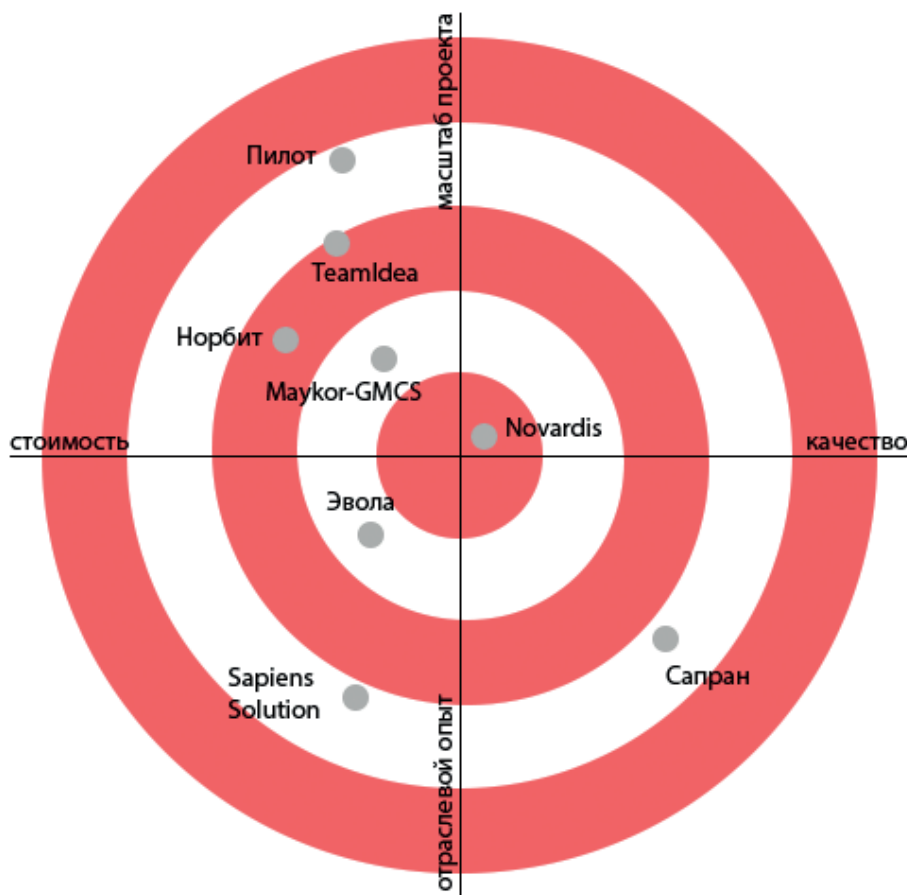
Полученные в ходе исследования данные позволили оценить расстановку сил на рынке внедрения SAP в российском ритейле и представить их в виде Мишени. Основные параметры для сравнения интеграторов – удовлетворенность заказчика стоимостью и качеством реализованных проектов, отраслевой опыт интегратора и масштабы решений, которые он способен предложить рынку.

В «яблочко» Мишени попадает идеальный интегратор – компания, которая способна внедрить любое решение SAP в торговой сети любого масштаба с высочайшим качеством и по конкурентоспособной цене. В ходе исследования CNews было рассмотрено 19 интеграторов, имеющих опыт реализации проектов SAP в ритейле. Это «AAA-Информ», «АСАП Консалтинг», «Атлант-консалт», «Инвестиции. Развитие. Консалтинг», «Корус Консалтинг», «Норбит», «Пилот», «Прота», «Сапран», «Эвола», Accenture, Birchman, Maykor-GMCS, Molga Consulting, Novardis, Plaut Consulting, Sapiens Solutions, TeamIdea. К сожалению, данных о проектах «Корус Консалтинг» не удалось обнаружить ни в открытых источниках, ни в ходе опроса ритейлеров. Компания также их не предоставила.

Сегодня среди розничных сетей наиболее востребованы решения, позволяющие организовывать омниканальные продажи. Для построения омниканальных продаж нужна мощная ERP-система, система управления взаимоотношениями с покупателями SAP CRM, система управления складами SAP EWM и транспортировками SAP TM, система управления взаимоотношениями с поставщиками SAP SRM и платформа для организации электронной коммерции SAP Hybris. Интеграторы, которые обладают наибольшим опытом во внедрении всех вышеперечисленных решений, расположены ближе всех к «яблочку» Мишени.

К центру Мишени стремится Maуkor-GMCS, которая делает акцент на ERP и CRM-решениях. Компания имеет успешный опыт внедрения SAP ERP в крупнейшей розничной сети X5 Retail Group, что, несомненно, говорит о высоком уровне профессионализма. «Ритейл является одним из центральных направлений нашей SAP-практики, – комментирует **Андрей Сапожков**, директор департамента решений SAP Maуkor-GMCS. – Помимо текущих продуктов SAP, мы рассматриваем возможность включения в наш пакет услуг для ритейла решение для управления логистической сетью SAP SCM».

Мишень CNews «Ведущие интеграторы SAP for Retail»



Источник: CNews Analytics, 2016

Вплотную к центру Мишени приблизилась компания Novardis, которая имеет опыт внедрения всех модулей в таких крупных сетях как «Лента», «М.Видео», «Эльдорадо», «Комус», «Мегафон Ритейл». «Начиная с самого первого в России внедрения SAP for Retail в 2004 году в сети магазинов «Лента», мы держим руку на пульсе российского рынка розничной торговли. Тот факт, что мы работаем с лидерами ритейла, позволяет нам быть в курсе имеющихся у них потребностей. Крупнейшие торговые сети задают тренды развития ИТ в розничной торговле в целом. Сегодня они наиболее заинтересованы в развитии омниканальных продаж, – комментирует **Александр Низник**, генеральный директор Novardis. – При этом очень важно на основании опыта предыдущих покупок формировать персонализированные предложения, учитывающие индивидуальные потребности клиента. А это значит, что на рынке нужно вводить новое понятие – omnization, как сочетание omni-channel и personalization».

Компании «Эвола» для попадания в «яблочко» немного не хватило отраслевого опыта – в числе ее проектов внедрение модулей BI, HCM, NetWeaver BPM, Workforce Management, UI5, FI-TV. Несмотря на то, что заказчиками этих решений стали крупнейшие российские торговые сети, сложность таких проектов несколько уступает, например, внедрениям ERP. «Основным акцентом в нашей работе является повышение эффективности линейных сотрудников розничных сетей, – говорит **Дмитрий Шеходанов**, исполнительный директор компании «Эвола». – Повышение эффективности начинается с расчета оптимальной численности, основанной на точных прогнозах продаж и правильных конфигурациях магазинов. Далее идет расчет гибких графиков, позволяющих в пиковые часы выводить максимальное количество персонала, а в часы с небольшой загрузкой минимизировать персонал в магазине. Внедрение автоматизированного фактического учета помогает повысить дисциплину и обеспечить соблюдение плановых графиков. Эти направления позволяют повысить уровень сервиса и оптимизировать затраты на персонал».

«Норбит» для того, чтобы стать ближе к центру Мишени, не хватает крупных заказчиков – масштабы торговых сетей «Алми», «Домо», «Уютterra» существенно уступают лидерам рынка X5 Retail Group и «М.Видео». Сегодня компания делает ставку на развитие экспертизы в области решений для совершенствования прогнозирования спроса (т.н. предиктивная аналитика), облачных сервисов, позволяющих компаниям сокращать затраты на «железо» и ПО, решений для управления розничной торговлей на платформах современных баз данных (SAP HANA). «Кроме того, мы будем развивать решения для управления лояльностью клиентов (CRM-системы), а также решения для электронной коммерции (например, SAP Hybris), которая становится наиболее востребованной в современных условиях цифрового мира», – рассказал CNews **Антон Чехонин**, генеральный директор «Норбит».

Заказчики решений TeamIdea в большинстве своем высоко оценили качество работы интегратора, однако в его портфеле в основном клиенты среднего размера – торговые сети «Стройландия», «Европа Уно Трейд» (торговая марка «Веселая Затея»). По той же причине не попал в центр Мишени и «Пилот» – компания может работать с высоким качеством, но ей необходимо расширять спектр внедряемых решений. «Мы считаем, что продукты SAP, лидируя на рынке решений корпоративных систем, остаются востребованы в ритейле, – говорит **Вадим Бондаренко**, заместитель генерального директора группы компаний «Пилот». – Принимая во внимание успешные результаты наших предыдущих проектов по внедрению решений SAP у заказчиков, планируем и в дальнейшем наращивать, совершенствовать эту практику».

«Сапран» входит в число лидеров по числу проектов и масштабам заказчиков, однако специализируется на внедрении модулей BO, FI, MM, CO, AA, BI, HCM, BPC, BW. Также компании необходимо поработать над качеством реализации своих проектов – заказчики оценивают их на 4 по 5-балльной шкале. Компанией Sapiens Solutions успешно реализован проект SAP BW on HANA в торговых сетях «М.Видео» и «Детский мир». Однако для попадания в центр Мишени компании необходимо расширять отраслевой опыт и список заказчиков. «Учитывая нашу экспертизу в SAP HANA, мы планируем сфокусироваться на проектах разработки и внедрения аналитических приложений на платформе SAP CAR», – говорит **Юрий Ефаров**, генеральный директор Sapiens Solutions.

ЦЕЛИ И МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Целью данного исследования является анализ текущего состояния российского рынка услуг в области внедрения SAP for Retail в России. Для этого была разработана методика оценки проекта внедрения: перечень критериев и определение веса каждого, сформирована модель «идеального» проекта внедрения, определены позиции ключевых игроков с точки зрения соответствия выделенным критериям идеального проекта.

На первом этапе были собраны данные в формате кабинетного исследования путем изучения информации в открытых источниках. Были выбраны крупнейшие проекты внедрения SAP в торговых сетях – лидерах российского рынка розничной торговли. Затем проведено интервьюирование и анкетирование респондентов – руководителей ИТ-подразделений и отделов маркетинга предприятий розничной торговли и представителей интеграторов, работающих на рынке внедрения SAP в ритейле. Всего были собраны данные о 117 проектах.

Результаты исследования представлены в виде Мишени CNews – визуальной модели оценки поставщиков решений SAP for Retail. Мишень пересекают по центру две прямых: горизонтальная прямая «качество – стоимость решения» и вертикальная прямая «масштаб проекта – отраслевой опыт». Каждая прямая сочетает в себе две базовых характеристики предложения, между которыми на практике бывает трудно достичь баланса: невысокая стоимость зачастую влечет за собой низкое качество реализации проекта, а наличие в портфеле большого числа предложений не всегда свидетельствует о том, что интегратор способен на должном уровне реализовать проект большого масштаба.

Для того, чтобы попасть в центр Мишени, интегратору необходимо продемонстрировать высокие показатели по всем четырем параметрам. Удаленность от центра определяется средней оценкой по всем четырем базовым параметрам. А направление смещения «выстрела» в сторону от центра будет определяться в зависимости от того, по какой из базовых характеристик в каждой паре достигнут наименее благоприятный результат.

По каждому из четырех базовых критериев позиция интегратора оценивается по шкале от 0 до 5 (возможны дробные значения). Некоторые из четырех базовых критериев в Мишени на самом деле являются кумулятивными, т.е. они высчитываются на основе нескольких более частных характеристик предложения и/или при их подсчете принимаются во внимание результаты, достигнутые по другим базовым характеристикам.

Параметр «Качество» определяется на основе отзывов ритейлеров о профессионализме интегратора, соблюдении им оговоренных сроков проекта, качестве сопровождения, количестве допущенных ошибок, географическом охвате и соответствии результата ожиданиям. При оценке параметра «Стоимость решения» учитывалась удовлетворенность заказчиков гибкостью ценовой политики, удалось ли проекту уложиться в рамки запланированного бюджета и как быстро он окупился.

В параметре «Масштаб проекта» учитывается выручка заказчика, объемы его торговых площадей и число пользователей решения. Параметр «Отраслевой опыт» учитывает, какие модули предлагает вниманию своих заказчиков интегратор. При этом стоимость предложения ERP или CRM-системы оценивается выше, чем, например, BI, FI, BO и пр.

ПРИЛОЖЕНИЕ. КРУПНЕЙШИЕ ПРОЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ SAP В РИТЕЙЛЕ В РОССИИ, 2004-2016 гг.

№	Интегратор	Ритейлер	Сроки внедрения	Внедренные модули
1	Novardis	Лента	2004	SAP for Retail
2	Novardis	Castorama	2005	SAP for Retail, FI&CO
3	Novardis	UltraStar (был куплен Евросетью в 2007 г.)	2005	SAP for Retail
4	Novardis	Эльдорадо	2006	SAP for Retail
5	Novardis	Лента	2007	SAP HCM
6	Норбит	Бахетле	2008	SAP ERP
7	Пилот	Оптима	2008	SAP for Retail
8	Novardis	Твой дом	2008	SAP for Retail
9	Novardis	OBI	2008	SAP FI&CO
10	GMCS	Техносила	2006 - 2009	SAP ERP, SAP CRM
11	Novardis	Лента	2009	SAP EWM
12	Novardis	М.Видео	2009	SAP for Retail
13	Novardis	Эльдорадо	2009	SAP FI/CO, МСФО
14	Molga	Эльдорадо	2008-2010	SAP ERP HCM
15	Норбит	Уютерра (ПланетаСтрой)	2010	SAP ERP
16	Пилот	Улыбка радуги	2010	SAP for Retail
17	Эвола	М.Видео	2010	SAP BI
18	Эвола	X5 Retail Group	2010	SAP ERP HCM
19	Novardis	Мегафон Ритейл	2010	SAP for Retail
20	Novardis	Эльдорадо	2010	SAP for Retail: МСФО, РСБУ, налоговый учет
21	TeamIdea	Евросеть	2010-2011	SAP BW, BOBJ
22	GMCS	X5 Retail Group	2008 - 2011	SAP for Retail
23	Novardis	Новэкс	2011	SAP for Retail
24	Alpe Consulting	Империя Сумок	2011	SAP ERP

№	Интегратор	Ритейлер	Сроки внедрения	Внедренные модули
25	GMCS	ЦентрОбувь	2011	SAP ERP
26	Novardis	М.Видео	2011	SAP BI-IP
27	Эвола	М.Видео	2011-2012	SAP NetWeaver BPM
28	GMCS	X5 Retail Group (E5)	2011-2012	SAP ERP
29	Норбит	Алми	2012	SAP BI (BW/POSDM)
30	Норбит	Алми	2012	SAP ERP
31	Норбит	Алми	2012	SAP PIXI
32	Пилот	Юлмарт	2012	SAP for Retail
33	Novardis	М.Видео	2012	SAP E-Recruiting
34	Novardis	Посуда Центр	2012	SAP for Retail
35	Novardis	Эльдорадо	2012	SAP EWM
36	Норбит	ДВ-торг (Торговая сеть "Парус")	2012 – 2013	SAP ERP
37	Эвола	М.Видео	2012-2013	SAP NetWeaver BPM, SAP ERP HCM
38	Норбит	Уютterra (ПланетаСтрой)	2013	SAP CRM
39	Эвола	М.Видео	2013	SAP ERP HCM
40	Эвола	М.Видео	2013	SAP NetWeaver BPM
41	Accenture	Эльдорадо	2013	SAP CRM
42	Novardis	М.Видео	2013	SAP CRM
43	Novardis	Твой дом	2013	SAP F&R
44	Novardis	Твой дом	2013	SAP WCEM
45	Novardis	Gold 585	2013	SAP for Retail
46	Novardis	Kesko (К-Рюока)	2013	SAP for Retail
47	TeamIdea	Profmax	2013	SAP for Retail, SAP BW, BOBJ
48	Прота	Inventive Retail Group	2013 - 2014	SAP ERP
49	Норбит\AAA-Информ	Алми	2013-2014	SAP EWM

№	Интегратор	Ритейлер	Сроки внедрения	Внедренные модули
50	AAA-Информ	Алми	2014	SAP F&R
51	Норбит	Авто49	2014	SAP CRM
52	Эвола	М.Видео	2014	SAP NetWeaver BPM, SAP ERP HCM
53	Эвола	М.Видео	2014	SAP Workforce Management, SAP BI
54	Эвола	М.Видео	2014	SAP ERP HCM
55	Novardis	М.Видео	2014	SAP TM
56	Novardis	Эльдорадо	2014	SAP+easyTrack
57	Novardis	Эльдорадо	2014	SAP TM
58	Novardis	Prisma	2014	SAP for Retail
59	TeamIdea	МАН	2014	SAP F&R
60	AAA-Информ	Сибирский Гигант	2008 - 2015	SAP for Retail, SAP F&R
61	Норбит	Домо	2013 – 2015	SAP LO, SD, MM, WMS, DMS, FI, CO, BW, CRM
62	Sapiens Solutions	Детский мир	2014-2015	SAP BW on HANA
63	Сапран	Лента	2015	SAP SMP
64	Birchman	Modis	2015	SAP ERP
65	Novardis	Комус	2015	SAP Hybris E-Commerce
66	Novardis	Комус	2015	SAP CRM
67	Novardis	М.Видео	2015	SAP WFM
68	Novardis	М.Видео	2015	SAP SRM E-Tender
69	Novardis	М.Видео	2015	SAP BW on HANA
70	Novardis	Castorama	2015	SAP ERP FI и отчетность МСФО
71	Sapiens Solutions	М-Видео	2015	SAP BW on HANA, SAP BI
72	TeamIdea	Винлаб	2015	SAP ERP
73	TeamIdea	Стройландия	2015	SAP ERP
74	Эвола	X5 Retail Group	2015-2016	SAP BI

№	Интегратор	Ритейлер	Сроки внедрения	Внедренные модули
75	Эвола	М.Видео	2016	SAP ERP HCM
76	Эвола	М.Видео	2016	SAP UI5
77	Эвола	Adidas	2016	SAP ERP HCM

АДРЕС РЕДАКЦИИ:

Россия
117393, Москва
Профсоюзная ул., д. 78, стр. 1
Росбизнесконсалтинг (РБК)
CNews

тел. + 7 (495) 363-11-11, 363-11-57
факс + 7 (495) 363-11-11 доб. 1496

пресс-релизы
редакция
СПб

news@cnews.ru
editor@cnews.ru
spb@cnews.ru

журнал

magazine@cnews.ru

аналитика
обучение
конференции

reviews@cnews.ru
education@cnews.ru
events@cnews.ru

наука
техника
софт
игры

rnd@cnews.ru
zoom@cnews.ru
soft@cnews.ru
games@cnews.ru

реклама
маркетинг

adv@cnews.ru
marketing@cnews.ru