

گزارشی اختصاصی از نصب و راه‌اندازی «سیستم جامع مدیریت فروشگاه» توسط شرکت «سبزار آریا» در بزرگ‌ترین مجتمع تجاری خاورمیانه

تلور تولید ملی صنعت نرم‌افزار در مجتمع تجاری «مگامال»



مجید کثیری



نیازهای اطلاعاتی و محاسباتی فروشگاه‌های بزرگ به هیچ عنوان قابل قیاس با فروشگاه‌های کوچک نیست و وظیفه یک «سیستم جامع مدیریت فروشگاه»، اتوماسیون و کنترل تمام مراحل کاری مورد نیاز است

به دلیل اهمیت حیاتی سیستم‌های نرم‌افزاری در موفقیت یک سازمان، باید بیشترین دقت در انتخاب آن صورت گیرد و شرکت‌هایی که در این مسیر نادرست گام برداشته‌اند، با شکست روبه‌رو شده‌اند



سیستم‌های بانکی مقایسه کرد که قابلیت اطمینان در هر شرایط، طراحی توزیع شده شعب، جامع بودن و توانایی بالا در حجم عظیم تراکنش، از شرایط اصلی چنین سیستمی است. به دلیل اجرای موفق پروژه سیستم‌های نرم‌افزاری مدیریت «فروشگاه‌های زنجیره‌ای هایپر می» (Hyper Me)، مصاحبه‌ای با آقای مهندس «مجید کهن» مدیرعامل شرکت «سبزار آریا» ترتیب دادیم تا از چند و چون اجرای این پروژه و نگاه ایشان نسبت به آینده نرم‌افزارهای تولید ایران، در صنعت روبه رشد خرده فروشی مطلع شویم.

ابعاد در کشور است که توسط متخصصان داخلی این صنعت راه اندازی شده و با این کار، صنعت خرده فروشی یا Retail ایران را وارد مرحله جدیدی از رشد، رونق و تحرک کرده است. مدیریت فروشگاه‌های زنجیره‌ای هایپر می (Hyper Me) با چنین درکی، با به‌کارگیری برترین ابزار علمی و حرفه‌ای، برترین شرکت‌های داخلی و خارجی را ارزیابی کرده‌اند و یک شرکت ایرانی به نام «سبزار آریا» یا Aria Green Ware را مامور تهیه مجموعه نرم‌افزارهای مدیریت بازرگانی و مالی این فروشگاه عظیم کرده‌اند؛ وظیفه‌ای که اهمیت آن را می‌توان با سیستم‌هایی نظیر

بزرگ‌ترین مجتمع تجاری خاورمیانه به نام «مگامال» (Mega Mall) یا بزرگ بازار تهران در زمینی به مساحت ۱۹ هکتار مراحل نهایی ساخت خود را طی کرده و در هفته قبل فاز اول آن (بخش هایپرمارکت) به مساحت ۱۱ هزار متر مربع، با ۳ طبقه پارکینگ با ظرفیت بیش از ۲۸۰۰ خودرو، ورودی مستقیم به سالن مترو و در ۳ طبقه فروشگاه‌ها، ارائه دهنده محصولات غذایی، پوشاک، آرایشی، مبلمان و لوازم خانگی افتتاح شد. این هایپرمارکت به عنوان یکی از بزرگ‌ترین فروشگاه‌ها از لحاظ

روزی همکاران ما در این سال‌ها به‌دست آمده، به ما اعتبار و اعتماد به نفس بیشتری برای وارد شدن به پروژه‌های بزرگ در سایر کشورها داده است. الان دیگر صادرات نرم‌افزار یک شعار نیست و شرکت‌های توانمند نرم‌افزاری ایران، حضور خوبی در کشورهای مختلف دارند. به‌طور کل نرم‌افزارهای صنعت Retail در جهان، نرم‌افزارهای ارزانی نیستند و افتخار ما به عنوان یک شرکت ایرانی این است که توانسته‌ایم مجموعه نرم‌افزارهایی با کیفیت و استانداردهای جهانی در این حوزه تولید کنیم که مورد استقبال و درخواست چند مجموعه فروشگاه‌های زنجیره‌ای در خارج از کشور قرار گیرد و راه را برای حضور ما در بازارهای جهانی هموار سازد. البته در این مقوله حمایت بیش از پیش دولت از صادرات نرم‌افزار برای مرتفع کردن موانع پیش روی فعالان این عرصه را می‌طلبد.

Support در «سبزار» چگونه اجرا می‌شود؟

فرآیند پشتیبانی و تعامل مناسب با مشتریان از مهم‌ترین نکات ماندگاری و حیات شرکت‌ها هستند. ما برخلاف بسیاری که CRM را در یک نرم‌افزار خلاصه می‌کنند، سعی کردیم ابتدا این تفکر را در سازمان خود جاری کنیم و سپس با نرم‌افزاری کردن آن مراحل را سریع‌تر و راحت‌تر طی کنیم. با ایجاد یک «مرکز تماس مشتریان» یا Call Center قوی در مجموعه، هر لحظه در کنار مشتریان خود هستیم و حتی در ساعات غیر اداری با ایجاد شیفت‌های کاری شبانه و در دسترس بودن تلفن همراه کارشناسان پشتیبانی، همواره ارتباط خود با مشتریان را حفظ می‌کنیم.

با انجام پروژه‌های مختلف از جمله «هایپر می» و موفقیت در آنها، در آینده می‌توان به رشد صادرات نرم‌افزار و مطرح شدن شرکت‌های ایرانی چون «سبزار» در بازارهای جهانی هم امید بست؟

بله موفقیت در این پروژه‌ها که با تلاش شبانه

که با فرآیندها و مدل‌های روز دنیا در این صنعت آشنا بوده و در بسیاری موارد آنها را به کار می‌گیرند و همچنین جلسات مشاوره با مشتریان یکی از مراحل مهم این پروسه است که در آن تلاش می‌شود نیازهای خاص کارفرمایان کشف شود. در بسیاری از موارد خود کارفرمایان نیز دقیقاً نمی‌دانند که چه انتظاراتی باید از کسب و کار خود داشته باشند و چه فرآیندهایی را باید طی کنند. در اینجا این ما هستیم که به آنها راهکار و ایده‌های مناسب در جهت تامین خواسته‌های مطلوب را می‌دهیم. خوشبختانه قابلیت‌های بسیار متنوع نرم‌افزار جامع فروشگاه‌های «سبزار» همواره افق‌های جدیدی را در ذهن کارفرمایانی که آن را مشاهده می‌کنند، ایجاد کرده است.

در نرم‌افزارهای حرفه‌ای، نقش آموزش و پشتیبانی بسیار مهم‌تر است و البته ذهنیت عموم در مورد پشتیبانی فنی شرکت‌های نرم‌افزاری در ایران چندان خوب نیست. «پشتیبانی» یا



چون «قدس»، «سپه»، «راه» و «شهروند» در ایران روبه‌رو بوده است، اما دانش این صنعت در ایران نوباست. در حال حاضر دولت به دلیل سیاست‌های نظارتی بر شبکه توزیع کالا، جلوگیری از دلال بازی و قابلیت نظارت بیشتر، توسعه فروشگاه‌های بزرگ و زنجیره‌ای را ترویج و تشویق می‌کند، اما موفقیت در این صنعت ابزارهای خود را می‌طلبد و هم‌اکنون تمام بخش‌ها از تامین کالا و انبارداری گرفته تا چیدمان و فروش، نرم‌افزارهای مرتبط به خود را داشته و دانش حرفه‌ای مخصوص خود را دارند. با وجود شرکت‌هایی چون شرکت «سبزار آریا» که سال‌هاست در این صنعت فعالیت داشته و تجارب ذی‌قیمتی در این زمینه دارد و همچنین با وجود داشتن بخش‌های تولید، تحقیق و توسعه (R&D) پویا و فعال، این شرکت نویدبخش رشد و توسعه این صنعت در ایران است.

فروشگاه‌های کشور هستیم، به‌صورت تدریجی طی شده است. ما در ابتدا با نرم‌افزارهای پایه حوزه مدیریتی کار خود را آغاز کردیم و اولین تولید کننده نرم‌افزار «نظام پیشنهادها» و پیشروی این حوزه در کشور هستیم که باعث تقویت الگوهای مدیریت مشارکتی و مشارکت پرسنل در رشد و توسعه سازمان‌های بسیاری شده است. در سال‌های گذشته و با توجه به رشد صنعت خرده‌فروشی در کشور، نگاه استراتژیک خود را به ارائه «راه‌حل‌های صنعت فروشگاه‌ها» یا Retail Solutions معطوف کردیم و تاکنون تامین کننده نرم‌افزار جامع بیش از ۳۰۰ فروشگاه زنجیره‌ای بزرگ و متوسط همچون «فروشگاه‌های زنجیره‌ای یاس، دیوکس، کالاشهر، خونه به خونه، سرزمین شاد، پاناسونیک، فروشگاه‌های صدا و سیما، پیوند، جیلاردینو و...» بوده‌ایم.

جناب آقای کهن، در حال حاضر وضعیت صنعت نرم‌افزار کشور چگونه است و آیا شرکت‌های فعال در آن جایگاه خود را در صنایع دیگر یافته‌اند؟

به طور کل صنعت نرم‌افزار در کشور ما بسیار مظلوم واقع شده است. عموماً نگاه ایرانی‌ها به مقوله نرم‌افزار نگاه مناسب و درخور جایگاه نرم‌افزار نیست و دلیل آن هم عدم رعایت حق کپی رایت و در دسترس بودن نرم‌افزارهای چند صد دلاری به صورت قفل شکسته و رایگان در کشور ما است.

تفاوت نرم‌افزارهای ثبت فروش و سیستم‌های جامع فروشگاه‌ها چیست؟

نیازهای اطلاعاتی و محاسباتی فروشگاه‌های بزرگ به هیچ عنوان قابل قیاس با فروشگاه‌های کوچک نیست و وظیفه یک «سیستم جامع مدیریت فروشگاه» همانگونه که از نام آن پیداست اتوماسیون و کنترل تمام مراحل کاری مورد نیاز است. در اینگونه نرم‌افزارها تمام مراحل از جمله مدیریت زنجیره تامین، سیستم خرید و خرید، حسابداری خرید و فروش، قوانین و سیاست‌های فروش، سفارشات، مدیریت کالا، مدیریت فروشگاه، نرم‌افزارهای مبتنی بر موبایل و کیوسک، امور قراردادهای تامین کنندگان، مدیریت ارتباط با تامین کنندگان، مدیریت انبار و حسابداری انبار، کنترل پایانه‌های فروش، مدیریت ارتباط با مشتریان، مدیریت حسابداری و خزانه، نرم‌افزارهای هوش تجاری و داشبورد مدیریتی، گزارش ساز پویا و سیستم‌های ویژه انتشار داده‌ها و تجمیع اطلاعات تحت یک سیستم جامع و یکپارچه هدایت و کنترل می‌شود و از سیستم‌های جزیره‌ای و مجزا استفاده نمی‌شود. بنابراین جامعیت و پوشش فرآیندهای مختلف، قابلیت اطمینان و انعطاف بالا از نیازهای اصلی چنین نرم‌افزارهایی به شمار می‌رود.

از ورود خود به پروژه هایپر می (Hyper Me) تهران بگوئید و اینکه چگونه توانستید نیازهای چنین مجتمع عظیمی را برآورده کنید؟

تیم «سبزار» یک سابقه ۱۲ ساله در تهیه نرم‌افزارهای گوناگون در حوزه‌های مختلف مدیریتی و مالی- اداری و صنعتی دارد و این پروسه رشد تا امروز که تامین کننده نرم‌افزارهای بزرگ‌ترین سازمان‌ها و

چگونه «سبزار» نیازهای مجتمع عظیم «هایپر می» مگامال را برآورده کرد؟

امکان مشارکت تامین‌کنندگان در ورود اطلاعات پایه به صورت راه دور، فراهم کردن تدوین طرح کسب و کار جامع با تامین‌کنندگان، تحقق تنوع روش‌های تامین کالا در مصوبات خرید برخی از دلایل بکارگیری سیستم مدیریت جامع فروشگاه «سبزار» در «هایپر می» بوده است

- شعب برای پیش‌بینی فروش و میزان تقاضا و برنامه‌ریزی سفارشات خرید
- هوشمندی تجاری و مدیریت تصمیم‌گیری براساس تحلیل حجم بسیار بالای تراکنش شعب.
- علل موفقیت فروشگاه هایپر می در راه‌اندازی سریع سیستم‌های نرم‌افزاری را در چه می‌بینید؟
- از علل موفقیت این فروشگاه در setup سیستم، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:
- امکان مشارکت تامین‌کنندگان در ورود اطلاعات پایه به صورت راه دور
- فراهم کردن تدوین طرح کسب و کار جامع با تامین‌کنندگان
- تحقق تنوع روش‌های تامین کالا در مصوبات خرید



در ادامه نظرات جناب آقای مهندس ولیعهدی «مدیریت توسعه نرم‌افزار شرکت سبزار آریا» را نیز جویا می‌شویم.

جناب آقای ولیعهدی به نظر شما دلایل استفاده از فناوری اطلاعات در صنعت خرده‌فروشی چیست؟

در هزاره سوم، اطلاعات رکن اصلی قدرت سازمان و فناوری اطلاعات به عنوان ابزاری رقابتی در پیشبرد اهداف سازمان محسوب می‌شود که صنعت خرده‌فروشی (Retail) نیز از این قضیه مستثنی نیست و انفورماتیک یکی از اصلی‌ترین شریان‌های این صنعت به شمار می‌رود. ضرورت بهره‌مندی از فناوری اطلاعات در حوزه‌های مختلف این صنعت، مخصوصاً هایپرمارکت، بر هیچ‌کس پوشیده نیست. با این وجود می‌توان دلایل زیر را برای استفاده از فناوری اطلاعات در اینگونه فروشگاه‌ها برشمرد:

- اهمیت بالای برنامه‌ریزی کالایی به دلیل ارائه آنی اجناس مورد نیاز و حفظ مشتری از یک سو و به حداقل رساندن سطح موجودی انبار با توجه به فراوانی اقلام از سوی دیگر
- تنوع روش‌ها و مقادیر تدارک و تامین (عرضه) و فروش (تقاضا) و کاهش هزینه فرصت از دست رفته
- لزوم طراحی توزیع شده با کنترل متمرکز به دلایلی نظیر پراکندگی جغرافیایی شعب و ارتباط حضوری مشتری با فروشگاه و صدور فاکتور فروش آنی
- اهمیت جمع‌آوری در لحظه، پالایش و تحلیل تراکنش‌های

- ارزیابی حاشیه سود واقعی اقلام و تعیین تخفیف مناسب مصرف‌کننده
- استفاده از قابلیت‌های نرم‌افزاری در صدور سریع فاکتور فروش و مدیریت صف مشتریان
- ارائه مشاوره، راهبری و آزمایش سیستم به کمک متخصصان خبره
- تهیه به‌موقع امکانات نرم‌افزاری و بومی‌سازی آن مطابق با نیازمندی‌های فروشگاه
- همکاری دلسوزانه مدیران و مسئولان فروشگاه و کارشناسان شرکت سبزار آریا
- جناب آقای ولیعهدی از شما نیز بابت وقتی که برای این مصاحبه در اختیار ما قرار دادید متشکریم.

مزیت رقابتی شرکت «سبزار» نسبت به سایر شرکت‌های تامین‌کننده اینگونه نرم‌افزارهای فروشگاه‌ها چیست؟

در حال حاضر بسیاری از شرکت‌های ایرانی اهمیت به کارگیری تکنولوژی را درک کرده‌اند، اما تنها به وارد کردن و تولید سیستم با آن بسنده کرده‌اند. حتی برخی شرکت‌ها اقدام به وارد کردن و فارسی‌سازی نرم‌افزارهایی از کشورهای دیگر کرده و آن را به عنوان محصول قابل استفاده به مشتریان خود ارائه می‌کنند که هیچ یک مزیت رقابتی برای آنها ایجاد نمی‌کند. تنها نکته مهم برای کارفرمایان داخلی «ارائه یک راهکار یا Solution برتر براساس یک مدل بومی و دقیقاً مناسب‌سازی شده براساس نیاز مشتری با رعایت تمامی استانداردها و مدل‌های جهانی» است. چیزی که به شرکت ما مزیت رقابتی ماندگار داده است. به همین دلیل ما خود را تنها فروشنده نرم‌افزار نمی‌دانیم بلکه تفکر ما، همراهی با مشتری برای به‌کارگیری بهترین «راه‌حل» است.

به نکته خوب ارائه «راه حل» اشاره کردید، این پروسه در «سبزار» چگونه صورت می‌گیرد؟

متخصصان و کارشناسان خبره در شرکت ما

فروشگاه‌های کشور هستیم، به‌صورت تدریجی طی شده است. ما در ابتدا با نرم‌افزارهای پایه حوزه مدیریتی کار خود را آغاز کردیم و اولین تولید کننده نرم‌افزار «نظام پیشنهادها» و پیشروی این حوزه در کشور هستیم که باعث تقویت الگوهای مدیریت مشارکتی و مشارکت پرسنل در رشد و توسعه سازمان‌های بسیاری شده است. در سال‌های گذشته و با توجه به رشد صنعت خرده‌فروشی در کشور، نگاه استراتژیک خود را به ارائه «راه‌حل‌های صنعت فروشگاه‌ها» یا Retail Solutions معطوف کردیم و تاکنون تامین کننده نرم‌افزار جامع بیش از ۳۰۰ فروشگاه زنجیره‌ای بزرگ و متوسط همچون «فروشگاه‌های زنجیره‌ای یاس، دیوکس، کالاشهر، خونه به خونه، سرزمین شاد، پاناسونیک، فروشگاه‌های صدا و سیما، پیوند، جیلاردینو و...» بوده‌ایم.

قابلیت‌های حرفه‌ای و امکانات گسترده نرم‌افزاری و همچنین چابکی و توان تیم فنی در چنین پروژه‌ای نقش حیاتی ایفا می‌کند و خوشبختانه تیم ما توانست نرم‌افزار جامع فروشگاه‌های سبز «GPOS» را در مدت کمتر از ۲ ماه، براساس نیازهای «هایپر می» متناسب‌سازی یا Customize و راه‌اندازی کند. خدمات پس از فروش، آموزش و پشتیبانی مناسب و لحظه به لحظه نیز یکی از مهم‌ترین مولفه‌های انتخاب شرکت ما بوده و می‌توان از قیمت مناسب نیز به‌عنوان نقش نهایی در انتخاب ما نام برد.

وضعیت صنعت خرده‌فروشی یا Retail را در ایران چگونه ارزیابی می‌کنید؟

اگرچه این صنعت از قدیم با فروشگاه‌هایی

