

Realne korzyści

Stabilne działanie systemu kasowego ma krytyczne znaczenie dla sieci hipermarketów. Nawet drobna awaria uniemożliwia bowiem prowadzenie sprzedaży. Grupa Real postawiła na technologię IBM.

Należąca do Metro Group sieć hipermarketów Real jest obecna w Polsce od 1997 r. W ubiegłym roku firma włączyła w swoje struktury placówki handlowe marki Geant. Dzięki temu sieć liczy obecnie 49 sklepów znajdujących się w 35 miejscowościach. Asortyment tworzy 45 tys. artykułów spożywczych i przemysłowych. Do niedawna głównym dostawcą technologii teleinformatycznych dla sieci Real była firma Wincor Nixdorf. W 2006 r. firma zdecydowała się jednak na zmianę partnera technologicznego. Rozpoczęto współpracę z IBM.

„Zdecydowały o tym dwa czynniki. Po pierwsze, system kasowy IBM zaczął być traktowany w Grupie Real jako rozwiązanie strategiczne. Jego wykorzystanie w poszczególnych krajach ma przynieść istotne korzyści dla całej firmy. Po drugie, w ubiegłym roku przejęliśmy sieć Geant w Polsce, gdzie wykorzystywany był właśnie system IBM” – tłumaczy Tomasz Mróz, dyrektor Pionu Organizacji, Logistyki, IT w firmie Real. Przejęcie sklepów Geant, w których był wykorzystywany system IBM, jedynie przyspieszyło proces migracji, który był planowany już wcześniej.

„Obecnie jesteśmy w trakcie wdrażania nowego systemu. Projekt rozpoczął się w marcu br. Zakończenie planowane jest na sierpień. Wszystkie sklepy Real będą wówczas korzystać z systemu kasowe-



Tomasz Mróz, dyrektor Pionu Organizacji, Logistyki, IT w Real

go IBM” – mówi Tomasz Mróz. „Jak pokazują pierwsze miesiące pracy, kasowy system operacyjny IBM 4690 działa bardzo stabilnie. To dla nas bardzo ważne, ponieważ każdy problem z systemem kasowym negatywnie odbija się na jakości obsługi klientów” – dodaje.

Nowoczesna kasa

Na potrzeby projektu IBM dostarczył także sprzęt. Standardem w Realu stają się obecnie ekrany dotykowe, które nie tylko nowocześnie wyglądają, ale przede wszystkim umożliwiają wprowadzanie dodatkowych funkcji na stanowiskach kasowych. Przykładowo w niektórych sklepach przy kasach zainstalowane są wagi. Dzięki ekranom dotykowym kasjerki nie muszą zapamiętywać i wprowadzać ręcznie numerów ważonych produktów, ale wybierają spośród wyświetlanych na ekranie obrazków. Ekrany dotykowe mają umożliwić w przyszłości prowadzenie nowych akcji rabatowych.

IBM dostarczył również drukarki termiczne własnej produkcji wykorzystywane do drukowania paragonów. „Są one tańsze w eksploatacji niż tradycyjne igłówki, wydrukowanie paragonu trwa znacznie krócej, a także zapewniają bezgłośną pracę” – mówi Tomasz Mróz. IBM jako integrator dostarczył także elementy produkowane przez inne firmy. Przykładem mogą być skanery kodów kreskowych, które umożliwiają odczytywanie bar kodów w dwóch płaszczyznach. Ułatwia to skanowanie i w efekcie przyspiesza pracę kasjerki.

Krok po kroku

Projekt wdrożenia nowego systemu kasowego rozpoczęto najpierw w dawnych sklepach Geant. Firma zdecydowała, że zachowa istniejące elementy sprzętowe, ale zostanie wdrożona nowsza wersja oprogramowania, przy jednoczesnym zachowaniu wszystkich funkcjonalności używanych przez Geant. „Ta część projektu była realizowana w ramach zmiany marki Geant na Real. Polegała na zaktualizowaniu systemu kasowego oraz zainstalowaniu nowej bazy artykułów. W ciągu tygodnia zespołowi projektowemu udało się realizować cel w trzech lub nawet czterech sklepach” – mówi Iwona Wciślak, dyrektor handlowy ds. klientów strategicznych w IBM Polska.

Obecnie trwa druga część projektu, która prowadzona jest w istniejących przed przejęciem Geant sklepach Real. Jest ona znacznie trudniejsza, gdyż system kasowy nie jest tylko aktualizowany, ale zmieniany na zupełnie nowe oprogramowanie. W każdym sklepie wymieniany jest także sprzęt. Dlatego tempo tej części projektu jest nieco wolniejsze. Co tydzień na nowym systemie pracę zaczynają dwa hipermarkety. Wszystkie prace realizowane są w nocy. Wymagają one także przeprowadzenia niezbędnych czynności technicznych. Konieczne są bowiem przeróbki samego stołu kasowego. Nowe skanery kodów kreskowych są większe, co wymaga wycinania większych otworów w blatach. Instalowane są także specjalne stojaki na monitory kasjerskie. Ze względów bezpieczeństwa wdrażanie systemu w sklepach „starego” Realu podzielone zostało na dwa etapy. „Pierwszej nocy dokonujemy przeniesienia na nowe rozwiązanie większości kas.

Bardzo dobra współpraca z IBM w obszarze wsparcia technicznego ma dla nas kluczowe znaczenie, ponieważ dotyczy krytycznego dla nas systemu kasowego. Musi on funkcjonować stabilnie, bo każda przerwa odbija się na poziomie obsługi klienta. IBM Polska utrzymuje grupę specjalistów, którzy wspierają nas na bieżąco w rozwiązywaniu ewentualnych problemów.

Kilka jednak – w ramach zabezpieczenia – nadal pracuje na starym systemie. Dopiero kiedy okazuje się, że nowy system pracuje poprawnie, kolejnej nocy migracja obejmuje pozostałe kasy” – opowiada Tomasz Mróz.

Efekty skali

Ujednolicenie systemów kasowych w obrębie całej Grupy Real ma ułatwić rozwój systemu i obniżyć związane z tym koszty. Prostsze będzie także wprowadzanie w ramach całej firmy nowych narzędzi informatycznych, np. obsługujących programy lojalnościowe. Wdrażany obecnie system kasowy w Polsce to standardowe oprogramowanie używane w Grupie Real uzupełnione o dodatkowe funkcjonalności przejęte wraz z siecią Geant. Wśród tych ostatnich programów są m.in.: system wspierający program lojalnościowy, doładowanie kart typu pre-paid, płatność za rachunki domowe,



Iwona Wciślak, dyrektor handlowy ds. klientów strategicznych w IBM Polska

czy zamknięta karta kredytowa, która pozwala na dokonywanie płatności, czy zaciąganie kredytów. „Wszystkie te narzędzia zostały przez nas przejęte i zaadaptowane. Program lojalnościowy jest bardzo zaawansowany technicznie. Na paragonach dla klientów drukowana jest nie tylko liczba punktów pochodzących z danej transakcji, ale także aktualne saldo rachunku. System daje także duże możliwości w zakresie udzielania rabatów” – mówi Tomasz Mróz. Firma przejęła także umowy serwisowe podpisane jeszcze przez Geant. Obecnie są one renegotjowane na poziomie Grupy Real.

Partnerstwo technologiczne

System kasowy zintegrowany jest z systemem gospodarki magazynowej. Dzięki temu że wcześniej podobny projekt został zrealizowany w Niemczech, Real w Polsce mógł wykorzystać gotowe interfejsy. „Wymagały one jedynie niewielkiej modernizacji ze względu na lokalną specyfikę firmy” – mówi Tomasz Mróz.

IBM wspiera Real także w zakresie projektu wdrożenia EMV, czyli standardu obsługi chipowych kart płatniczych. Wymaga to przede wszystkim dokonania drobnych, aczkolwiek istotnych zmian w oprogramowaniu.

Jeszcze w tym roku wspólnie z IBM realizowany będzie także projekt wdrożenia kas samoobsługowych. „Dzięki takiemu rozwiązaniu do obsługi czterech kas samoobsługowych potrzebny będzie tylko jeden pracownik” – mówi Tomasz Mróz.

Linux na kasie

Projekt wdrożenia nowego systemu kasowego w Polsce jeszcze trwa, tymczasem w planach jest już wdrożenie nowego oprogramowania. System kasowy IBM 4690 ma zostać zastąpiony przez IRES (IBM Retail Environment for SUSE Linux). Jest to opracowany przez IBM system bazujący na technologii open source. „Ma to ułatwić rozwijanie systemu o nowe funkcjonalności. Samodzielnie będziemy mogli dołączać do systemu nowe moduły” – mówi Tomasz Mróz. Projekt jest właśnie przeprowadzany w Niemczech. W kolejnych etapach będzie realizowany w innych krajach, w których obecny jest Real. W Polsce nastąpi to najprawdopodobniej już w przyszłym roku.