



**Совети за
вистински избор
на Вашата ПОС
апликација**

За почеток

Во денешните светски економски текови, големите и мали ритејлери константно се соочуваат со потребите од навремена адаптација на своите софтверски решенија, јаката и се по-присутна конкуренција и клиентите кои се повеќе од добро информирани за продуктите и сервисите кои ги побаруваат. Задолжително присуство на повеќе канали на продажба, комплексните процеси на управување со залихите и потребата за поквалитетен и поефикасен третман кон клиентите, се константи предизвици во нивните дневни обврски.

Со цел да се постигне посакуваната ефикасност и да се избегнат непотребни и непосакувани грешки, интеграцијата помеѓу софтверските апликации за каса (ПОС терминал) и централниот менаџмент (ЕРП), мора да биде повеќе од комплетна и квалитетна.

Заради овие причини, изборот на квалитетна ПОС апликација е битен чекор во планирањата на секој ритејлер.

Секој ритејл бизнис е различен

Од моето лично искуство, и големите и малите ритејлери делат една заедничка особина: и едните и другите имаат различни побарувања за нивните ЕРП и ПОС апликации. Поточно, овие побарувања на двете апликации, никогаш не се исти кај поединечните компании или во најблага форма речено, не се „стандардни“. Во повеќето случаи, потребни се одреден број прилагодувања и дополнителни процеси, најчесто по односна начинот на работа на самиот ЕРП, и за жал, ПОС апликацијата се „адаптира“, на потребите на централниот менаџмент на компанијата (ЕРП).

Ако партнерот кој асистира при имплементацијата на решенијата има лимитирани знаења од истите, овие адаптации, специфични за секој од ритејлерите, најчесто водат кон сериозни проблеми кои не можат секогаш навреме да се предвидат. Дури и ако партнерот ги има потребните познавања, интеграцијата кај повеќето продажни канали со централниот ЕРП, ЦРМ или разни системи на доверба кај клиентите, е повеќе од предизвик.

“**Секако, не постојат дефинитивни правила за избор, но може да се издвојат одредени чекори битни за изборот, а подоцна и за самата имплементација на решението**”

ОК, интеграцијата е најбитна, но што друго?

Ако за момент успееме да ги одвоиме од разговор локалните, мали, “old legacy” решенија, кои воглавном се економски многу поприватливи, најчесто направени во технологии од “минатиот век”, комплицирани за адаптации и прилагодувања на модерните потреби на компаниите, не диференцирани по сегменти од индустријата, а со тоа и лимитирани на најосновните функционалности на едно ПОС решение, постојат многу фактори кои влијаат на добриот избор на софтверско решение за каса. Секако, не постојат дефинитивни правила за избор, но може да се издвојат одредени чекори битни за изборот, а подоцна и за самата имплементација на решението.

постојат многу фактори кои влијаат на добриот избор на софтверско решение за каса

Заради разновидноста на малопродажните бизниси, а и заради разликите на пазарите на кои истите делуваат, невозможно е да се дефинираат точни правила за избор на ПОС софтвер. Во листата на фактори која следи, би сакал да ги споделам проблемите со кои јас лично сум се соочил при изборот и имплементацијата на ПОС решенија на различни проекти на кои сум учествувал, како и на некои од причините кои влијаеле на конкретниот избор.

Листата на фактори секако не е и не може да биде дефинитивна, заради самиот факт дека постојат огромен број на решенија и уште поголем број на компании за малопродажба, па со тоа комбинациите за “best fit” или “worst selection” се многубројни. Оваа конкретна листа е базирана на повеќегодишното искуство (18+ години) на работа со решенијата од продуктите на Microsoft Dynamics фамилијата, во повеќе од 70 ритејл проекти изведени на пазари на 3 различни континенти.

“To catch the reader’s attention, place an interesting sentence or quote from the story here”

 **UŠTEDITE NOVAC - ZAKUPITE SERVER**
3,5GB RAM i 50 GB SSD disk sa
Windows Serverom samo 3,10 eur dnevno
Kontakt: azure@erpmagazines.com

“Стандардни” фактори

Факторите се поделени на “стандардни” и на фактори кои би можеле да имаат да влијание или барем би требало да ги имате на ум, при изборот на ПОС апликацијата. Оваа поделба е направена според логиката на “must have” функционалности и опции според актуелните тенденции во ретаил индустријата.

1.) **Тип на малопродажен бизнис:** секако, типот на ритејл бизнисот е еден од најбитните фактори при изборот на ПОС апликацијата. Очигледно, постои огромна разлика, ако своите производи ги пласирате во ланец на супермаркети (каде се потребни стабилни, робусни каси, кои секојдневно прават голем број на трансакции и мораат да гарантираат скоро стопроцентна функционалност во секој момент), и продавници на луксузни производи, каде бројот на клиенти на дневно ниво е минимален и ПОС апликацијата е додатна алатка на продавачот за подобар третман према клиентот. Типот на ритејл бизнисот, во најмала рака, би требало да го дефинира типот на ПОС апликацијата која би ја користеле: стандардна ПОС, мобилна ПОС или можеби Cloud ПОС апликација.



Типот на ритејл бизнисот, во најмала рака, би требало да го дефинира типот на ПОС апликацијата



UŠTEDITE NOVAC - ZAKUPITE BAZU

Azure SQL baza - od 0,18 EUR dnevno

Neograničen broj korisnika uz stalni dostup

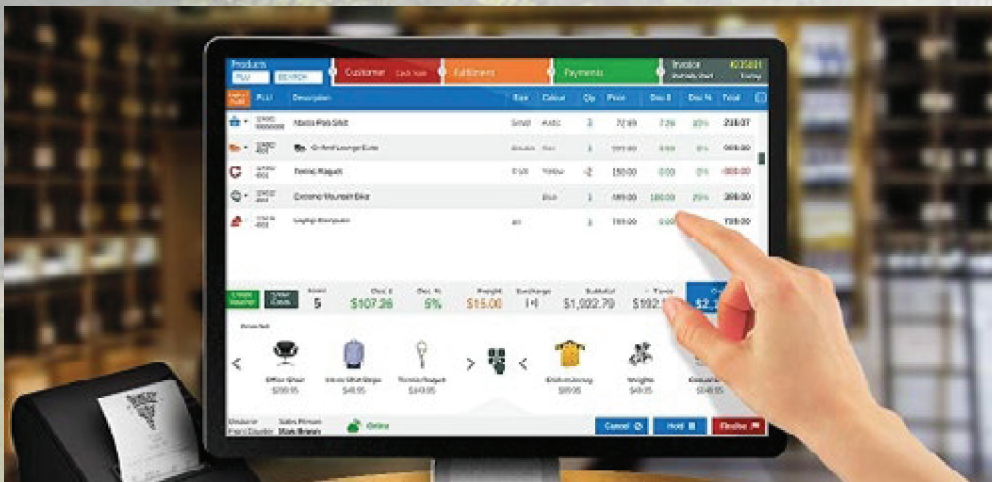
Kontakt: azure@erpmagazines.com

Совети за вистински избор на Вашата ПОС апликација

2.) Хардвер: најбитен додатен фактор на типот на ритејл бизнисот е хардверот. Од повеќе причини. За разлика од другите индустрии, хардверот е неминовно врзан за ритејл индустријата, поради зависноста што ја имаат ПОС апликациите со различни уреди кои се користат скоро ексклузивно во малопродажба. Ако го земеме претходниот пример со супермаркетите, стандардната каса мора да биде најмалку интегрирана со некој читач на баркодови (за полесно и побрзо препознавање на производите), вага за производите кои се продаваат на мерење, читачи на кредитни/дебитни картички, додатни екрани за маркетинг, фиоки за пари (cash drawer), фискални и други типови на принтери, touch екрани, итн., ..., така ПОС апликацијата која би ја одбрале, мора да може да комуницира со сите овие уреди. Исто така, мора да се има во предвид дека и хардверската индустрија напредува секој ден, следејќи ги светските трендови, па можноста за комуникација со што повеќе уреди, е плус во изборот на ПОС-от.

Додатен проблем е секако веќе постоечкиот хардвер, со кој располага компанијата. Во најголемиот дел од проектите на кои сум работел, ритејлерот веќе има во сопственост хардвер кој со години го користи и секако, не сака лесно да се откаже од него, нов хардвер претставува и нов додатен трошок.

Како совет, направете список од постоечкиот хардвер во компанијата, пронајдете ги, ако е тоа возможно, сите додатни компоненти на истиот (додатен софтвер, драјвери, документација,...) и запознајте се добро со сите уреди, за да можете реално да ја планирате интеграцијата на новата ПОС апликација со уредите, навреме да ги предвидите евентуалните проблеми при користење на истите и реално да ја евалуирате потребата од нови уреди.



 **UŠTEDITE NOVAC - ZAKUPITE BAZU**
Azure SQL baza - od 0,18 EUR dnevno
Neograničen broj korisnika uz stalni dostup
Kontakt: azure@erpmagazines.com

3.) User friendly апликација: една од работите која дефинитивно ќе влијае на крајната слика за тоа дали имплементацијата на новата ПОС апликација е успешна или не, се самите крајни корисници. Самото прифаќање на промената од страна на вработените е повеќе од битно за успешната миграција, од постоечкиот кон новиот софтвер. За разлика од една имплементација на софтвер за централен манаџмент ЕРП, каде вработените се воглавном понапредни ИТ корисници, стручни кадри од одредени области, корисниците на ПОС апликациите не секогаш се експерти во користење на софтвер, најчесто се инертни према промените и имаат потреба од повеќе време за адаптација на новините.

При изборот на новата ПОС апликација, мора да се има на ум леснотијата на користење на истата, колку е таа user-friendly, колку процесите на продажбата се лесни за следење и извршување, и секако, колку тие процеси би биле препознатливи од страна на крајните корисници, во однос на актуелните интерни процеси во актуелниот софтвер кој се користи.

Големите фабриканти на софтвер, како што се Microsoft, SAP, Oracle, LS Retail и други, вложуваат големи напори, апликациите за каси и продажните процеси на истите, да имаат лесно препознатлива логика, базирана на боите кои се користат (на пример, продуктите кои имаат негативна количина во една трансакција се означени со **црвена боја**, продуктите со променета цена се во болд, итн...), потенцирање на одредени информации корисни за крајниот корисник, предефинирани workflow-a за минимизирање на евентуалните грешки, се со цел крајните корисници лесно да се прилагодат на апликацијата.

Како совет, при изборот за нова апликација, секогаш посветувајте се со крајните корисници од продавниците на компанијата, ако тие го препознаат својот начин на работа во новата апликација, половина од работата е завршена. Исто така, планирајте ја обуката на крајните корисници соодветно: добрата и персонализирана обука е првиот чекор кон полесно прифаќање на новата апликација.

За крај, колку е битно апликацијата лесно да се користи, толку е битно таа лесно да се инсталира, конфигурира и прилагодува. Тој дел од user-friendly дефиницијата е критичен при планирањето, за евалуацијата на времетраењето на имплементација на новата апликација.

NAV

Microsoft Dynamics

PARTNER

consultancy | software installation | project management
software development | training | ongoing support

iskon.mk

solutions
ISKON

Direct Traffic

CONTACT ISKON

🏠 J.Gagarin 6/16-14, 1000 Skopje

📞 +389 70 217 101

✉ info@iskon.mk

4.) Payment Gateway интеграција: користењето на платежни картички веќе одамна е стандард во сите развиени пазари, но за жал интеграцијата со платформите за плаќање со платежните картички најчесто е лимитирана само на онлајн купувањето. Поточно, многу мал број од партнерите кои нудат софтверските решенија за ПОС, истовремено нудат и опции за интеграција со платформи за плаќање со платежни картички.

Причините се различни: на пазарот на Западен Балкан, во главном проблем се националните закони (во секоја од земјите посебно) и прикриениот монопол кој го имаат некои од банките или компаниите, при продажба на датафони – уредите кои се користат при плаќањето и сервисите кои се наплаќаат, според типот на картичката. Постојат и компании кои имаат развиено платформи, но тие не секогаш се интегрирани директно со касите.

Оваа интеграција, е еден од битните фактори за намалување на грешките при работа со платежните картички, а и на самиот ПОС. Се минимизираат грешките при погрешна наплата на крајните клиенти (крајниот корисник не ја внесува вредноста за наплата), процесот на завршување на една трансакција на касата, е пократок и побрз и постојат можности за намалување на трошоците на компанијата кон банките. Можноста ПОС апликацијата да се интегрира со уредите за платежни картички е клучна при изборот на софтверското решение за каса, бидејќи се работи за дел каде компаниите ќе можат да ги зголемат своите сервисни понуди према своите клиенти (tax-free интеграција, наплата според тип на картичка, додатни сервиси како mobile recharge, итн.).



5.) Тип на клиенти: крајните клиенти кои ги имаат компаниите за малопродажба, најчесто зависат од типот на бизнисот и од типот на продуктите кои се нудат. Но секако, ова не е секогаш правило. Во зависност од типот на клиентите, побарувањата од ПОС апликацијата можат да бидат различни.

Повеќето од големите ритејлери нудат различни системи на лојаност на клиентите, gamification, додатен customer care за подобрување на шопинг искуството или полесно препознавање на самиот бренд. Од друга страна, ритејлерите кои нудат сервис неретко се одлучуваат за auto-servis или non-attended машини, кои ја намалуваат потребата од персонал и ја забрзуваат продажбата.

Заедно со интеграцијата со новите и модерни канали на продажба, Omni-channel (e-commerce, mobile commerce, social networks, ...), Вашата нова ПОС апликација би требало да ги подржува и сите овие опции.

6.) Back-office функционалности: Најчесто, ПОС софтверот се смета за мала алатка, која воглавном ги покрива основните операции на продажба и контрола на парите кои се движат на дневно ниво. Но, се поголемата потреба од актуализирани податоци во реално време, прави вашата каса да има не-стандардни функционалности, кои би ги забрзале останатите процеси во бизнисот.

Приемот на роба и менаџментот на тековните залихи, дневните активности во продавницата, паметни нарачки према Вашиот магацин, специјализирани понуди за Вашите клиенти, извештаи или аналитички податоци (секако, со специфични нивоа на пристап на вработените) итн., се предности кои можат да ја унапредат и забрзаат работата на целиот бизнис.

Како совет, направете список на сите Back-office функционалности кои вашите вработени дневно ги извршуваат (и најчесто мануелно) и проверете кои од тие опции ги имате во Вашиот нов ПОС. Само неколку од тие функционалности да постојат, повеќекратно ќе го зголемат квалитетот на работата.

**направете список
на сите Back-office
функционалности кои
вашите вработени
дневно ги извршуваат**



UŠTEDITE NOVAC - ZAKUPITE BAZU

Azure SQL baza - od 0,18 EUR dnevno

Neograničen broj korisnika uz stalni dostup

Kontakt: azure@erpmagazines.com

Останати фактори

Постојат фактори кои се специфични според одредени карактеристики на самата компанија за малопродажба и нејзиниот бизнис, но не секогаш се потребни или неопходни. Секако, и како такви, овие фактори можат да имаат битно влијание на изборот на ПОС апликацијата, па затоа во продолжение ќе наведат некои од нив, кои имале конкретно влијание на имплементациите на кои јас сум работел.

Се работи повеќе за влијанија кои треба да се имаат на ум при изборот на ПОС софтверот и планирањето на имплементацијата на истиот:

- Локални закони за фискализација: во повеќето земји од Западен Балкан и во други пазари во Европа, постојат различни локални закони за фискализација на продажбите. Во превод, во зависност од пазарот и од локалните закони, Вашата ПОС апликација ќе мора да биде интегрирана со одреден хардвер (хардверска фискализација, фискални принтери..), екстерен софтвер (софтверска фискализација) или на друг тип на информирање на локалните власти, за данокот кој е дел од трансакциите на вашата каса. Понекогаш оваа функционалност може да се врши во одреден временски период и од централниот менаџмент, но најчесто софтверот за каса е одговорен за комуникацијата со каналите за фискализација. За жал, законите се менуваат, па така Вашата ПОС алатка мора да има опции за повеќе типови на интеграции.

- Прилагодувања според корисникот: Вашиот ритејл бизнис е „жива,, материја, со константи промени, предизвикани од секојдневните влијанија. Честата промена на вработените и нивната ротација при работа, различните активности кои ги тие ги извршуваат, пристапот до специфични информации и извештаи според интерната хиерархија, начинот на работа, итн., прават потребата од можност за персонализирање на софтверот според корисникот да биде на многу високо ниво. Уште повеќе, ако постојат повеќе различни локации (а со тоа и корисници) кои го користат истиот софтвер. Прилагодувањето на софтверот на ниво на корисник, ќе помогне при побрзата адаптација на софтверот и негово полесно користење.



Antonijo is born in Skopje and he started professional carrier in University Pontificia Comillas ICAI - ICADE, in Madrid, Spain. He moves to private sector in 2001 and since he is dedicated to professional consulting services, with focus on retail industry. Antonijo is experienced Dynamics environment professional, who have worked for several important EU Microsoft Partners. He have participated in some of the biggest implementations on Spanish market in retail. In the moment, Antonijo works as a Retail & POS Manager for INFINITE SOLUTIONS.