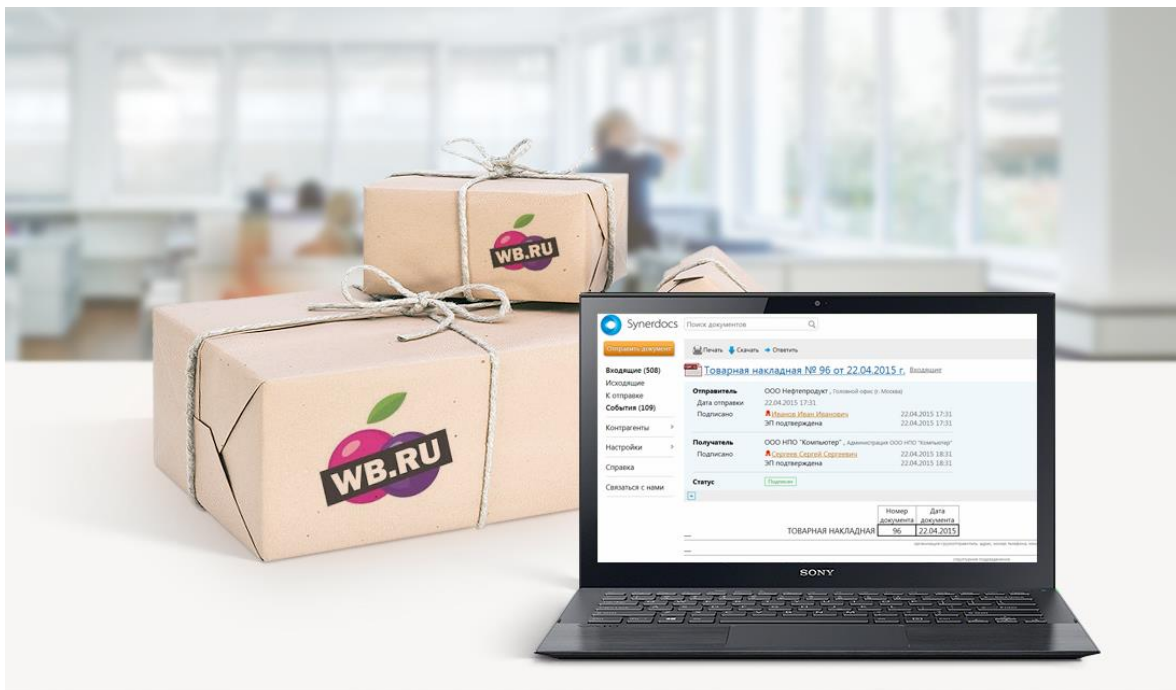




Переход на электронные документы в отдельно взятой торговой сети. Пример Synerdocs и Wildberries



Ритейл является одним из пионеров в области автоматизации процессов: логистика, складской учет, множество разных поставщиков, магазинов, различные номенклатуры – все это без информационных систем значительно ограничивает рост бизнеса в торговле. Потому возможность обмениваться юридически значимыми документами между контрагентами особо востребована среди торговых сетей, в частности – в интернет-магазинах (e-commerce), которые представляют собой масштабные бизнес-системы, сочетающие коммерческую практику с информационными технологиями.

Собственно, торговые сети давно уже осваивают технологии: обмениваются данными и номенклатурами в различных EDI-сервисах, автоматизируют хозяйственный и складской учет. Все эти решения так или иначе позволяют упростить работу с поставщиками и покупателями. Но реально поставить юридически значимый обмен электронными документами с их помощью трудно, потому ритейл активно переходит на услуги операторов обмена.

Как может выглядеть процесс перехода на электронные документы в торговой сети мы рассмотрим на примере крупнейшего российского интернет-магазина [Wildberries](#) (3 место в 20 крупнейших онлайн-магазинах по версии Forbes), который в конце 2014 года объявил своим партнерам [о переводе обмена документами в электронный вид](#). Опыт, который приобрел интернет-магазин в ходе данного проекта, может послужить отличной иллюстрацией работы e-commerce с электронными документами.

Особенности документооборота в интернет-магазинах

Разберем процессы работы с документами на примере Wildberries. Первичные документы (счета-фактуры, акты и накладные), как правило, приходят вместе с товаром на бумаге. Поскольку номенклатурных позиций бывает много, а цены на некоторые товары и их объемы постоянно изменяются, то часто в бумажные документы попадали неточности, требующие корректировки или исправлений. Для бумажных документов это означает увеличение времени обработки данных в разы (если сложить сроки физической доставки бумаг).



Склад Wildberries. [Источник](#).

При поставке товара могут возникать такие проблемы, как недогруз, пересорт или брак товара. В этом случае со стороны интернет-магазина формируется и подписывается Акт об установленном расхождении (ТОРГ-2) на основании товарной накладной (ТОРГ-12), этот акт должен быть подписан поставщиком. Акт отправляется поставщику его экспедитором, а тот, соответственно, подписывает его и формирует корректировочный счет-фактуру (КСФ). Таким образом, подписанный уже двумя сторонами ТОРГ-2 и КСФ комплектом должны быть отправлены магазину обратно.

Владимир Бакин, финансовый директор Wildberries:

Мы постоянно искали возможность сократить время процедуры обмена: чтобы завершить документооборот по одной поставке требуется неделя или две, если документы отправляются поставщиком почтой России. Если отправлять курьером, то возникают дополнительные затраты на стороне поставщика.

Задержка приводит к тому, что магазин не может провести данную поставку и пропустить в продажу. А это – неисполнение по предзаказам, что несет за собой финансовые, а, главное, репутационные риски.

Потому мы поставили перед собой задачу снизить данные риски, упростить и ускорить взаимодействие с поставщиками и уменьшить накладные расходы. Это в свою очередь позволит магазину сокращать время доставки товара и постоянно улучшать ассортимент.

Выбор сервиса обмена документами

Опыт работы с электронными документами в Wildberries уже был - в компании используется информационная система на платформе 1С, в которой формируются учетные документы. Теперь требовалось решение, которое могло бы объединить процесс формирования первичных документов в учетной системе с подписанием, отправкой и получением документов. Плюс подчеркивалась необходимость возможности быстро добавлять новых контрагентов в систему, гибкость при масштабировании, интеграции и роуминге.

Владимир Бакин, финансовый директор Wildberries:

Конечно же, при выборе оператора обмена мы учитывали свой опыт и специфику работы с поставщиками. Потому рассматривали все сервисы по следующим критериям: возможность интегрироваться с нетиповыми конфигурациями 1С, невысокая стоимость трафика, участие оператора в подключении контрагентов, готовность внедрять доработки по функциональности и активная позиция в вопросах роуминга. По данным критериям был проанализирован ряд операторов документооборота России. В итоге было принято решение работать с сервисом Synerdocs.

Перед переходом на Synerdocs команда Wildberries.ru совместно с аналитиками сервиса обсудили всю необходимую функциональность и гарантии быстрой доставки и возврата документов с обеспечением их юридической значимости. Также были внимательно изучены интеграционные возможности сервиса, поскольку существующая в компании система значительно отличалась от типовой конфигурации, потому что многие типовые интеграционные решения не подходили.

Первостепенные задачи, которые формулировались перед внедрением, были следующие:

- Перевести в электронный вид ключевые документы. Прежде всего речь идет об электронных счетах-фактурах, актах и накладных (ТОРГ-12). Также должны были быть автоматизированы все процессы создания, обработки и хранения данных документов.
- Объединить работу с документами в единое пространство. Существующая учетная система на платформе 1С должна выступать генератором документов, а Synerdocs – средством транспорта. Входящие документы также должны были попадать прямо в учетную систему, а данные из них в соответствующие справочники.
- Перевести в электронный вид процессы отправки, получения, корректировки и контроля возврата документов. Это сокращает время обработки входящих документов в десятки раз.

Переход на электронные документы

Переход Wildberries на электронные документы начался 1 мая 2014 года. Этот момент стартовал пилотный проект, продлившийся до сентября. В проектную команду вошли специалисты от оператора и интернет-магазина. В ходе пилотного проекта силами Wildberries при поддержке специалистов оператора разрабатывалось интеграционное решение для 1С с помощью API Synerdocs. К началу промышленной эксплуатации интеграция была готова и протестирована.

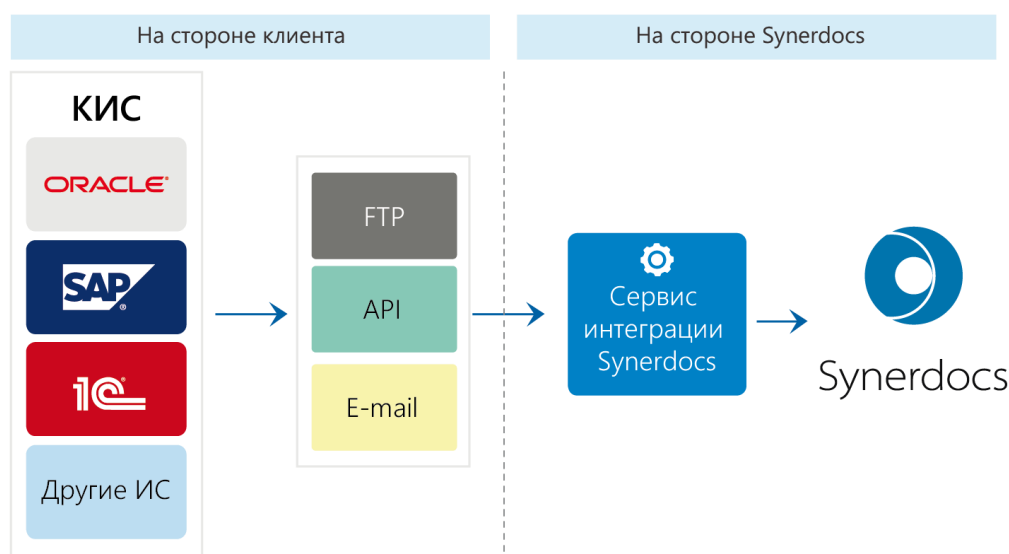


Схема интеграции Synerdocs и корпоративных систем. Источник Synerdocs.

Павел Воробьев, руководитель проекта Synerdocs:

Хоть базовая функциональность веб-клиента сервиса и позволяет создавать ТОРГ-12 и счета-фактуры непосредственно в веб-интерфейсе, но создание документов в веб-интерфейсе просто не представлялось возможным при сотнях номенклатурных позиций в одном документе. Именно поэтому интеграция с 1С – реальный способ обойти проблему.

Первоначально с электронными документами стали работать специалисты отделов продаж и взаиморасчетов. Эти специалисты формируют сотни документов в 1С и отправляют контрагентам через Synerdocs. Перевод в промышленную эксплуатацию был осуществлен в начале 2015 года.

Подключение контрагентов

Основная сложность при переходе на электронные документы на сегодняшний день – это перевод на новую технологию своих контрагентов. Этот процесс запустили в конце тестового периода. В Wildberries отмечали определенную степень незаинтересованности поставщиков в переходе на ЭДО. Этот момент

необходимо было обрабатывать совместно с оператором, привлекать его ресурсы для мотивации и создания процесса обмена электронного документа. Одним из ключевых мотивационных факторов стала жесткая позиция Wildberries, донесенная до контрагентов с помощью рассылки.

Правильным решением для мотивации было проведение совместных обучающих вебинаров, в рамках которых была охвачена большая часть контрагентов интернет-магазина. Непосредственно подключением поставщиков полностью занимался оператор, многие из компаний впервые осваивали электронные документы и работу с электронной подписью. Также для всех сторон нужно было обеспечить интеграцию с корпоративными и учетными системами.

К моменту запуска решения в продуктив электронными документами обменивались уже около 100 компаний. В планах подключение всех контрагентов Wildberries – около 500 компаний.

Мнения участников о завершении проекта

Владимир Бакин, финансовый директор Wildberries:

Переход на электронные документы позволил нам не только решить ключевые трудности работы с бумагой, но и продвинуться в понимании возможностей информатизации наших бизнес-процессов. Первое время мы не до конца понимали, во что выльется проект, как нам переводить контрагентов, сочетать бумажные и электронные документы. Сейчас же мы четко осознаем, куда будем двигаться дальше, как будем развивать практику ЭДО и собственную культуру работы с информационными системами.

Павел Воробьев, руководитель проекта Synerdocs

Развитие проекта в Wildberries, прежде всего, зависит от числа контрагентов интернет-магазина, готовых отправлять и получать электронные документы. У интернет-магазина постоянно появляются новые поставщики, они либо совсем никогда не работали с сервисами обмена, либо уже работают с каким-нибудь. Для первых мы будем планомерно упрощать процедуру выхода в Synerdocs, а для вторых предоставлять возможность обмена через роуминг. Последние информационные сообщения от различных операторов ЭДО позволяют нам быть уверенными в том, что все больше новых поставщиков Wildberries скоро по умолчанию смогут взаимодействовать с компанией в электронном виде.

В итоге проекта все участники могли сделать важные выводы, [которыми готовы поделиться с другими торговыми компаниями](#). Во-первых, запуск обмена электронными документами может оказаться нетривиальной задачей для крупной торговой сети, в то время как подключение каждого отдельно взятого контрагента происходит довольно просто и не занимает много времени. Во-вторых, сюрприз может крыться в необходимости пересматривать процессы обмена документами, которые могут изменяться при переходе на электронный вид. В-третьих, нужно быть готовым к тому, что ваша информационная система потребует особого подхода к интеграции сервиса обмена.