

СИСТЕМА ВОЗВРАТА ТОВАРА

ЗАКАЗЧИК:

Крупная сеть гипермаркетов

ПРОБЛЕМА:

Заказчик – международная сеть гипермаркетов – в силу специфики российского законодательства столкнулся с невозможностью автоматизации бизнес-процессов, связанных с осуществлением возврата товаров, на основе имеющегося у него ПО.



ЗАДАЧА:

Разработать систему управления возвратами товаров со следующими возможностями:

- возможность сканирования документов покупателей с их дальнейшим автоматическим распознаванием и занесением полученных таким образом данных в систему;
- возможность создания и редактирования “возврата” с разными правами доступа для разных сотрудников компании;
- автоматический сбор и хранение “возвратов” со всех гипермаркетов в едином центре обработки данных.

ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕШЕНИЯ:

Технологии:

- операционная система: Windows XP / Vista / 7 / 8;
- СУБД – Microsoft SQL Server 2012 R2;
- Среда разработки - MS Visual Studio 2012;
- Веб-сервер - ASP.NET (платформа MS Windows Server 2012, .NET Framework 4.5).

Пользователи:

- сотрудники компании;

География использования:

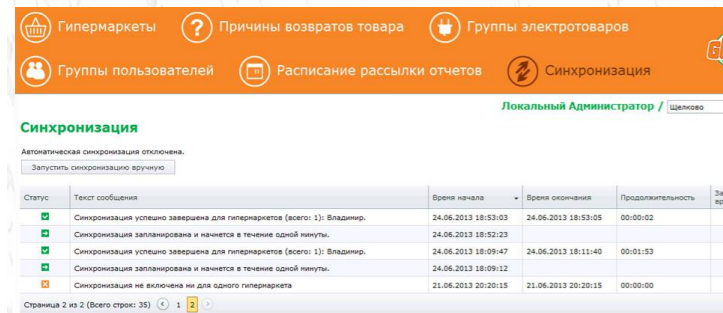
- Центральный регион;

Срок реализации:

- 5 месяцев;

Количество задействованных специалистов:

- 4 человека.

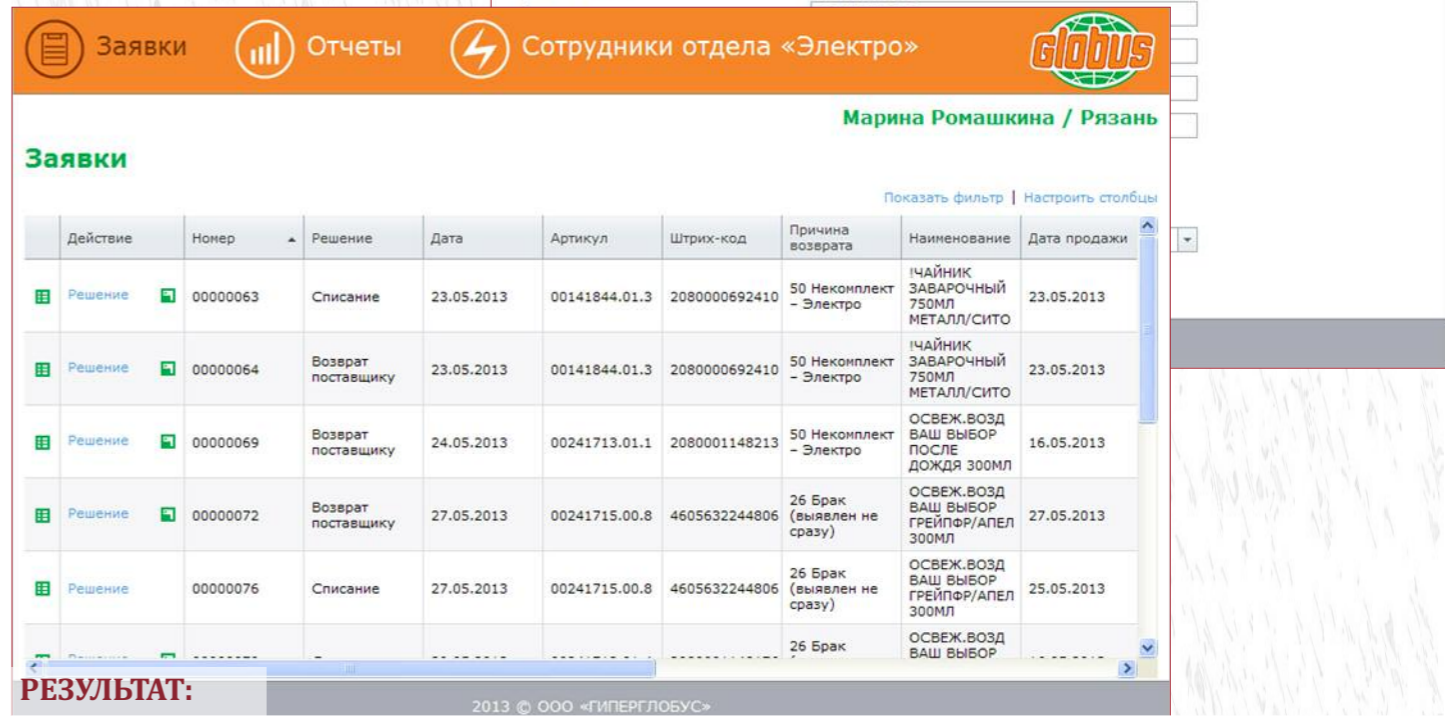
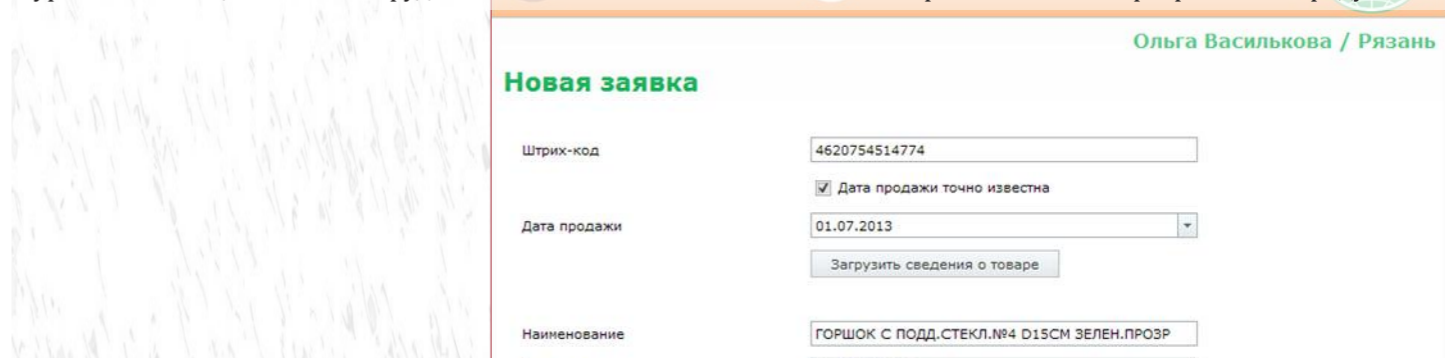


РЕШЕНИЕ:

При обсуждении деталей проекта с Заказчиком было выяснено, что основными пользователями системы будут обычные продавцы гипермаркетов - как правило, женщины выше среднего возраста с очень слабым уровнем компьютерной грамотности. Для ускорения процесса оформления “возврата” в качестве рабочих станций для сотрудников гипермаркетов предполагалось использование терминалов с тач-интерфейсом. На основании этих знаний, мы ориентировались на создание простого (для неопытных пользователей) интерфейса, адаптированного под управление жестами (крупный шрифт, большое межкнопочное расстояние и т.д.) В рамках данного проекта произведена интеграция с учетной системой Заказчика в режиме автоматической дифференциальной синхронизации данных.

Для решения задачи по сканированию документов было применено решение ABBYY PassportReader SDK – инструмент, позволяющий автоматизировать обработку данных с документов, удостоверяющих личность, и специальные сканеры документов. Для предотвращения передачи персональных данных по сети и хранения их в системе, все взаимодействие со сканером выполняется локально, на компьютере оператора. Таким образом, мы интегрировали решение, предназначенное для локальной работы с WEB-приложением.

Для наиболее быстрого и удобного внедрения системы на базе Заказчика был разработан интерактивный видеокурс, позволяющий новым сотрудникам компании самостоятельно и быстро освоить наш программный продукт.



РЕЗУЛЬТАТ:

В результате сотрудничества с нами Заказчик получил полноценное решение своей задачи в установленные сроки. Уже сейчас можно сказать, что данное решение позволило компании значительно сократить очереди около стоек информации, снизить до минимума количество ошибок и недоразумений, связанных с возвратом товара поставщику-производителю, разгрузить персонал магазина от второстепенных задач и уменьшить риски при обработке персональных данных покупателей. Благодаря внедрению решения, удалось снизить время оформления возврата до 1-2 минут на каждый чек. От покупателя требуется только предъявить чек и документ, удостоверяющий личность, а от сотрудника магазина - выполнить несколько типичных действий и распечатать готовое заявление на возврат товара, куда уже подставлены все необходимые данные о товаре, его стоимости и данные покупателя.