

# ИТ-инфраструктура

Наши собственные ИТ-решения направлены на снижение операционных затрат и повышение эффективности. Передовые цифровые технологии помогают Компании продолжать быстро масштабировать бизнес, сокращая временные затраты и оптимизируя расходы в сложных рыночных условиях. Наши ИТ-сервисы также показали свою высокую эффективность как в обеспечении надежной и безопасной работы всех основных систем, так и в беспрепятственном внедрении новых решений. Цифровизация стала неотъемлемой частью всех основных аспектов нашего бизнеса, включая логистику, управление запасами, прогнозирование спроса, закупки, ценовую политику, управление персоналом и финансами.

В 2022 году на фоне нестабильного рынка и геополитических потрясений мы столкнулись с перебоями в поставках ряда комплектующих и трудностями с обновлением программного обеспечения. Сроки поставок увеличились вдвое. В этих непростых условиях Компания постоянно искала новые каналы поставок, внедряла альтернативные программные и технические решения и использовала доступное оборудование.

На протяжении отчетного года наблюдался рост уровня киберугроз и требований в области информационной безопасности и защиты персональных данных – как из-за напряженной геополитической обстановки, на фоне которой активизировались различные хакерские группировки, так и с учетом постоянного ужесточения нормативно-правового регулирования обработки персональных данных. Чтобы обезопасить себя в будущем, мы уделяем особое внимание решениям и сервисам в области информационной безопасности.

В частности, в 2022 году участились случаи DDoS-атак на сетевые ресурсы Компании, а также резко увеличилось количество вредоносных электронных писем. Для защиты сетевой инфраструктуры Компании мы регулярно проводим проверки безопасности корпоративных ресурсов и устраняем обнаруженные уязвимости.

В 2022 году мы внедрили два решения для повышения безопасности веб-приложений Компании: защиту от DDoS-атак и интеллектуальную защиту от утечек данных. Были запущены новые антивирусные и антиспамовые модули для защиты электронной почты Компании. Помимо этого, мы ужесточили требования к защите паролей, а также разработали и обновили несколько стандартов и нормативных документов по информационной безопасности.

## Для обеспечения безопасности данных Компания использует специализированные программные средства и целый ряд других решений.



В качестве офисного прокси-сервера и брандмауэра используется специальная система, которая обеспечивает защиту от атак, фильтрацию нежелательного трафика и предотвращение несанкционированного доступа к ресурсам.



Для выявления критических уязвимостей безопасности нашей серверной и сетевой инфраструктуры мы используем автоматизированное решение, которое находит и устраняет уязвимости и дефекты программного обеспечения, устанавливает недостающие патчи, а также выявляет вредоносные программы и неправильную конфигурацию в различных операционных системах, устройствах и приложениях.



С 2021 года Компания использует и постоянно совершенствует специальную систему управления учетными данными (IDM), которая дает возможность централизованного управления учетными записями пользователей и правами доступа в корпоративных системах.



За несколько лет работы многократно доказала свою эффективность интеллектуальная система защиты от утечек данных (DLP), которая выявляет и пресекает несанкционированное распространение конфиденциальной информации, а также злоупотребления и незаконное использование ресурсов.



Для резервного копирования и хранения данных была внедрена специализированная система защиты данных, которая создает резервные копии целых серверов и предоставляет доступ к системам виртуализации, тем самым минимизируя время восстановления систем в случае сбоя.

## Внутренняя ИТ-инфраструктура

Важнейшим компонентом ИТ-инфраструктуры Компании является система планирования ресурсов (ERP) Fix Price. Эта система решает целый комплекс задач, в том числе управление денежными средствами и ТМЦ, процедурами закупок и ценообразования, а также внутренними системами магазинов и головного офиса, включая управление персоналом и финансами. Управление на всех стадиях оборота запасов, контроль финансовых потоков и бухгалтерский учет также производятся в системе ERP. Более того, интеграция системы управления персоналом «БОСС-Кадровик» с другими системами позволила централизовать ведение табелей учета рабочего времени по всем магазинам и складам.

### Модуль финансового планирования

В 2022 году мы успешно запустили модуль финансового планирования. Его основной функционал – контроль за фактическим поступлением и расходованием средств, отслеживание движения будущих денежных потоков в сравнении с текущим бюджетом, а также предотвращение перерасхода бюджета.

### Система управления складом (WMS)

Система WMS Logistic, разработанная Компанией, предназначена для управления технологическими операциями на складах в режиме реального времени. Она помогает обеспечивать бесперебойную работу всех распределительных центров и в настоящее время интегрируется с системой ERP. WMS Logistic объединяет несколько передовых решений, включая модуль контроля загруженных паллет. С его помощью наши логисты могут проверять фактический вес загруженной паллеты как в пункте отправления, так и в пункте приемки в распределительном центре. Технология позволяет эффективно отслеживать неправильно собранные заказы, не допуская их отправки в магазины, а также сокращать финансовые и временные затраты,

поскольку не соответствующие параметрам паллеты могут быть доукомплектованы на складе. При обнаружении разницы между измерениями фактического веса в 0,8 и более раз от веса самой легкой коробки на паллете такая паллета отбраковывается и направляется в зону контроля безопасности для выявления и устранения ошибки. Сотрудники службы безопасности обеспечивают предотвращение отправки недоукомплектованных паллет в магазины.

### Инструмент (система) прогнозирования спроса собственной разработки

Для повышения общей эффективности управления запасами в магазинах используется система Auto-Order, которая обеспечивает автоматическое оформление заказов на уровне магазина с целью своевременного пополнения запасов.

### Инструмент визуализации бизнес-процессов

Этот инструмент используется для операционного управления ключевыми показателями деятельности и для бизнес-аналитики, собирая все необходимые данные из различных источников в едином приложении. С его помощью менеджмент Fix Price отслеживает операционные показатели и бизнес-риски в режиме реального времени.

### Система электронного документооборота

Система электронного документооборота представляет собой единую базу данных, с помощью которой можно утверждать документы, архивировать их и т. д. в электронном виде. Сотрудники всех подразделений Компании имеют онлайн-доступ к системе электронного документооборота, что позволяет максимально сократить время на утверждение документов и обеспечить полный контроль над внутренними коммуникациями.

### POS-система

В Fix Price внедрена многофункциональная продвинутая POS-система – современное решение, разработанное специально для сбора данных о продажах с кассовых аппаратов в режиме онлайн, передачи этих данных в систему ERP и управления товарной базой. Дальнейшее совершенствование POS-системы поможет нам усилить свое уникальное ценностное предложение и соответствовать современным тенденциям на рынке розничной торговли.

### Мобильные приложения для удаленного доступа и управления магазинами

Мы разработали мобильное приложение на базе Android для планшетов и смартфонов, обеспечивающее автоматизацию всех процедур по управлению магазинами в режиме реального времени. Это приложение уже доказало свою эффективность в решении целого ряда задач. Во-первых, благодаря ему менеджеры магазинов получили возможность просматривать и отслеживать текущие оперативные задачи в режиме реального времени и вести отчетность. Во-вторых, функционалом предусмотрен централизованный удаленный мониторинг торговых залов. Таким образом, приложение помогает экономить время на рутинных задачах и повышать производительность труда персонала магазинов. Мы постоянно расширяем и совершенствуем функционал этого приложения с целью дальнейшей оптимизации и автоматизации существующих бизнес-процессов. Например, за последние несколько лет были добавлены разделы для оформления онлайн-заказов, списания товаров, анализа товарных остатков, а также формирования заявок на ремонт и обслуживание оборудования магазинов.

## Fix Price School

В 2022 году мы продолжили совершенствовать работу Fix Price School – приложения для дистанционного обучения всех сотрудников Группы вне зависимости от их подразделения. Понятный интерфейс делает приложение удобным инструментом для чтения или прослушивания лекций, прохождения аттестации и т. п.

## Повышение качества обслуживания

Деятельность Fix Price ориентирована на обеспечение высочайшего качества обслуживания покупателей за счет внедрения современных инновационных и технологических решений во все процессы, связанные с кассовым обслуживанием, что позволяет нам повышать собственную производительность и лояльность наших покупателей и обеспечивать достижение своих стратегических целей.

### Кассы самообслуживания

По результатам успешной пилотной программы, реализованной в Москве в 2021 году, в настоящее время кассы самообслуживания устанавливаются в новых магазинах Fix Price в России. Такие кассы позволяют снизить нагрузку на персонал в периоды максимальной загруженности и выявить дополнительные возможности для повышения трафика и оптимизации затрат. Сокращение очередей на кассах и повышение скорости и удобства обработки платежей способствуют укреплению лояльности покупателей. Кроме того, в период пандемии кассы самообслуживания помогали обеспечить безопасность покупателей, сокращая их контакты с персоналом. В 2022 году было установлено

## Веб-система для оптимизации процесса открытия новых магазинов

Еще одним важным нововведением за последнее время стало внедрение в Fix Price системы, которая значительно упростила процесс открытия новых магазинов с точки зрения трудозатрат сотрудников. Комплекс ИТ-услуг собственной разработки обеспечивает полную автоматизацию процесса сбора данных о доступных объектах торговой недвижимости и позволяет произвести расчет экономической эффективности открытия нового магазина в определенной локации.

более 1 260 касс самообслуживания, а доля покупок через такие кассы в магазинах достигла в среднем 37%. В будущем мы планируем увеличить количество касс самообслуживания в наших магазинах.

### Оплата по QR-коду (через систему быстрых платежей)

Мы постоянно стремимся к тому, чтобы процесс покупок в наших магазинах был максимально комфортным и быстрым для покупателей, поэтому приветствуем все возможности, которые этому способствуют. В 2022 году наши магазины были модернизированы для приема платежей по QR-коду через систему быстрых платежей (СБП) Банка России. Эта услуга позволяет российским покупателям мгновенно получать и переводить деньги без комиссии. Большинство российских банков подключены к СБП, то есть покупатели могут оплачивать покупки через привычное банковское приложение, не доставая банковскую карту: достаточно отсканировать телефоном QR-код, сгенерированный на кассе. При таких операциях комиссия банка ниже, чем в случае оплаты картой, что выгодно Компании.

## Управление цепочкой поставок

С помощью современного программного обеспечения Компания автоматизирует повторяющиеся операции, связанные с управлением импортом и доставкой товаров, таможенным сопровождением, логистикой, сертификационным контролем, расчетом плановых и фактических затрат и прочими задачами.

**Мы постоянно стремимся к тому, чтобы процесс покупок в наших магазинах был максимально комфортным и быстрым для покупателей**



### Электронные чеки

Как и многие другие российские ритейлеры, в 2022 году мы стали предлагать покупателям электронные чеки вместо бумажных, что делает отслеживание своих трат более удобным. Одновременно переход на электронные чеки позволяет Компании сократить издержки на печать чеков. Кроме того, благодаря снижению нагрузки на печатающие устройства возрастает надежность работы кассовых аппаратов. Учитывая масштабы нашей сети в России, мы также рассчитываем, что это поможет сократить количество бытовых отходов на улицах городов. Мы надеемся, что покупатели поддержат нашу инициативу и будут готовы отказаться от бумажных чеков.

### Мобильное приложение для покупателей

Несмотря на то что мы работаем преимущественно в офлайн-ритейле, мы всегда чутко реагируем на новые запросы покупателей. В частности, мы запустили мобильное приложение для тех, кто предпочитает онлайн-шоппинг. С помощью этого приложения покупатели могут оформлять заказы с доставкой на дом или с самовывозом из наших магазинов. Изначально приложение было запущено для ОС Android в 2018 году, затем в 2019 году появилась версия для iOS, а в 2022 году приложение было добавлено в AppGallery Huawei.

### SET Mark – система учета и контроля оборота маркированных товаров на кассе

Технологическое решение модуля SET Mark Centrum позволяет предупреждать ошибки кассиров и помогает выполнять задачи, связанные с учетом и контролем оборота маркированных товаров, предотвращением продаж контрафакта, а также краж и провокаций конкурентов в магазинах.

### Сервис купонов Set Loyalty

Сервис купонов Set Loyalty – оптимальный инструмент для надежной и оперативной обработки купонов в неограниченном количестве. Этот сервис сейчас внедрен во всех магазинах нашей сети.

