

Недетские проблемы



Анализ аптечного программного обеспечения. «Переавтоматизация» аптечного бизнеса

Вопрос выбора аптечного программного обеспечения (ПО) снова становится крайне актуальным. Это связано с тем, что идет вторая (даже, может быть, третья) волна автоматизации, которую мы будем называть «переавтоматизация».

Павел Лисовский, управляющий партнер «Проектирование систем управления»

Волны автоматизации

Первая волна проходила в конце 90-х — начале 2000-х и была связана с появлением доступных программных решений для автоматизации. В течение последних 15 лет эти программные продукты развивались по-разному: для одних выпускали кардинально новые версии и меняли платформы, на которых они работают, для других выбирали менее радикальный путь и писали доработки и «заплатки», придерживаясь политики «эволюционного» развития, для третьих прекращали поддержку и они застыли в неизменном виде, четвертые уходили с рынка.

Вторая (либо третья) волна «переавтоматизации» аптечного бизнеса связана с тем, что многие программные продукты родом из начала 2000-х морально устарели как с точки зрения актуальности программного кода и совместимости с современным оборудованием и передовыми IT-решениями, так и с точки зрения возможности использования (внедрения) экономических технологий.

Кто в начале 2000-х мог предположить и тем самым заложить в свои программные продукты то, каких скоростей достигнет интернет-соединение (обмен данными между удаленными точками) для обычных пользователей? Кто учитывал, как радикально увеличится производительность обычного компьютера? Кто из разработчиков предполагал появление облачных технологий?

Казалось бы, в чем проблема? Если у нас более совершенное компьютерное оборудование и более высокая скорость обмена данными, то старые программы тем более будут справляться, как говорится, не будут «тормозить». Чтобы показать ошибочность такого предположения, достаточно привести пример. Обычный винтовой самолет может развивать скорость до 250—300 км/час, и им может управлять один пилот без какого-либо вспомогательного компьютерного оборудования, т.е. вся система управления самолетом работает по законам классической механики. Реактивный самолет может развивать скорость от 600 км/час, и таким самолетом уже невозможно управлять без вспомогательных, в том числе компьютерных, систем.

Шансы эволюции

Еще одной врожденной проблемой «эволюционно» развивающихся программных продуктов является «замусоренность» кода. Допустим, что сначала программный код был идеальным (хотя это сомнительно), затем, чтобы внедрить какую-то функцию, один программист сделал доработку, потом в ходе работы выяснилось, что эта доработка вступает в конфликт с другим блоком в ПО, тогда следующий программист стал ее переделывать по собственному разумению. И таких вмешательств в ПО за 15 лет было столько, что текущему поколению разработчиков тяжело разобраться во взаимосвязи отдельных блоков кода. Поэтому

новые задачи решаются не путем радикального обновления кода программы (это трудозатратно), а путем создания все новых и новых «заплаток» и «костылей».

Что касается возможности внедрения в аптечное программное обеспечение новых экономических технологий, то аптеки часто сталкиваются с крайней сложностью доработки тех или иных блоков. Десять лет назад, когда писали, например, блок «Наценка», современные алгоритмы ценообразования были малоизвестны и практически не использовались участниками рынка. А сейчас внедрить их в это ПО сложно (однако возможно) по причинам запутанности программного кода, ограниченности вычислительных возможностей ПО, неправильной архитектуры ПО (например, отсутствия истинной централизации процессов) и т.д.

Эти и многие другие проблемы программных продуктов первой волны автоматизации подталкивают аптечное руководство к поиску новых решений и «переавтоматизации» своих сетей.

Поиск и выбор оптимального ПО под нужды конкретной аптечной сети сложны для руководства хотя бы потому, что

- граммами учета и аналитики;
 - Совместимость оборудования;
 - Отсутствие поддержки других (не Windows) операционных систем;
 - Низкая безопасность и отсутствие шифрования данных;
 - Устаревшая клиент-серверная модель;
 - Недостаточная надежность обмена данными;
 - Обеспечение устойчивости работы в нестабильных условиях.
5. «Юзабилити» интерфейса.
 6. Скорость работы.
 7. Узкий перечень используемых экономических технологий.
 8. Сложность и длительность любых доработок.
 9. Зависимость программного обеспечения от других участников рынка (дистрибьютора, ассоциации, поставщика ПО и т.д.).

Нарушение порядка автоматизации процесса

Программное обеспечение должно быть полностью «когерентно» организа-

цией, когда организацию процесса в аптечной сети подстраивают/приспосабливают под имеющиеся возможности ПО. Особенно часто это касается процесса формирования ассортимента и ценообразования.

Единая номенклатура

Единый реестр/справочник — это стандарт наименования товаров в аптечной сети. Особенностью российского фармрынка является то, что на нем отсутствует единый общепринятый фармацевтический реестр. Есть множество справочников, но ни один из них не является общим для всего рынка. Поэтому сейчас один и тот же препарат может быть назван сотнями разных способов. Т.е. на каждом уровне дистрибуции у каждого участника может существовать свой справочник. Например, каждый фармдистрибьютор использует свой реестр, каждая крупная аптечная сеть имеет свой справочник или покупает готовый из имеющихся на рынке примеров.

Наличие в программном обеспечении единого справочника — это жизненная необходимость для управления процессами в сети. Для компьютерной программы «Препарат X таб.» и «Препарат X табл.» не одно и то же — это разные единицы товара, значит, и статистика по этим позициям будет накапливаться по отдельности. А статистика продаж влияет на формирование и поддержание ассортимента, на ценообразование, управление продажами. В конечном итоге развитая статистика продаж влияет на прибыльность сети.

Упрощенно аптечное ПО можно разделить на три категории по тому, чей справочник оно использует и кто его поддерживает в актуальном состоянии:

1. Свой внутренний справочник, который централизованно поддерживает поставщик ПО.
2. Свой внутренний справочник, который сеть поддерживает собственными силами.
3. Внутренний справочник отсутствует (ПО позволяет интегрировать справочник, приобретенный на стороне, или сотрудники аптечной сети вынуждены создавать и поддерживать справочник самостоятельно).

Посерийный учет и использование заводских штрихкодов

К сожалению, во многих программных продуктах до сих пор не решен вопрос использования заводских штрихкодов при сохранении посерийного учета в аптечной сети. Между тем от того, как организована эта процедура, зависит логика приема товара и ценообразования. Нанесение ценников на каждую упаковку — это временные, трудовые и финансовые затраты. Но главная проблема в том, что внутреннее штрихкодирование делает невозможной быструю переоценку товарных остатков, а это уже вопрос дополнительной 10—15% валовой прибыли аптечной сети.



оно не обладает специальными знаниями, которые позволили бы взвешенно выбирать ПО, опираясь на технические характеристики, а не на то, каким образом была проведена презентация программного продукта отделом продаж. Это можно сравнить с проблемой выбора оптимального препарата ничего не понимающим в этом пациентом.

Задача данной статьи — показать основные проблемы существующих программных продуктов, чтобы читатель смог выделить для себя «маркерные» точки, которые необходимо проверить до принятия решения об установке того или иного ПО.

Основные проблемы аптечного ПО

1. Неверное понимание порядка автоматизации.
2. Единая номенклатура (проблема единого справочника).
3. Посерийный учет и использование внутренних/заводских штрихкодов.
4. IT-проблемы:
 - Выгрузка данных и взаимодействие с любыми другими про-

цессами в аптечной сети. Неправильно сначала автоматизировать процесс, а потом стараться его структурировать, подгоняя действенность под существующую систему автоматизации. Это касается в первую очередь потоков информации, которые возникают и используются в ходе бизнес-процессов.

Процессы, которые не задокументированы, нельзя автоматизировать. Т.е. порядок автоматизации аптечной сети следующий:

- сначала описывается существующий в аптечной сети порядок выполнения основных процессов;
- затем определяется возможность их оптимизации;
- после этого процесс документируется;
- и только потом процесс автоматизируется.

Именно с нарушением этой последовательности связаны неудачные проекты автоматизации аптек и недовольство сотрудников тем, что ПО не выполняет тех функций, которые от него требуются. Нередко можно столкнуться с ситуа-