

# Идентификация на предприятии: свобода или рабство?



**Дмитрий Савотин,**  
руководитель Центра компетенций по логистике и оптимизации бизнес-процессов компании «А ДАН ДЗО»



**Александр Портнов,**  
управляющий партнер компании «А ДАН ДЗО»

**Ключевые слова:** идентификация, учет товара, стандартизация, автоматизация.

Сразу оговоримся, что читать эту статью не нужно, если у вас на предприятии есть действующие:

- оперативный учет товара;
- индивидуальный учет работы персонала;
- оперативные показатели деятельности от каждой операции до уровня предприятия;
- автоматизация вышеуказанных достижений.

## ЧТО ТАКОЕ ИДЕНТИФИКАЦИЯ?

Например, вы слышите слово, а представляете себе вещь — таким образом происходит идентификация у вас в голове. Если же говорить о предприятии, то идентификация начинается с момента его создания: предприятию присваивают имя, потом имена при-

сваиваются всем создаваемым документам, производимым и покупаемым товарам, рабочим местам и оборудованию.

Условно можно выделить *три уровня идентификации*.

1. На первом уровне, когда предприятие маленькое и все друг друга знают, общение происходит устно. Также можно сказать, что и уровень идентификации «устный». Это значит, что рабочие просто договариваются о каких-то понятиях между собой и однозначно понимают друг друга в рамках данной понятийной системы. Причем иногда это какая-то своя или даже сленговая терминология, не совпадающая с общепринятой внешней. К примеру, на предприятии, где мы сейчас работаем, палетой все сотрудники называют гофрокоробку, которую на палету укладывают. Причем они оперируют и производными

понятиями вроде «количество палет» и т.д. Они выработали такую терминологию, и все ею пользуются.

То есть устная идентификация — это что-то вроде эволюционирующего языка: все договариваются о каком-то значении слова и вводят его в обиход. Это самый простой уровень идентификации, и он, к сожалению, часто приводит к искажениям действительности. Если предприятие начинает расти и набирать новых сотрудников, то они порой не могут воспринять ту систему идентификации (понятий), которая была сформирована на устном уровне, и для этого уже потребуются какая-то система — и это новый уровень идентификации, так называемая стандартизация.

2. Итак, стандартизация — это второй условный уровень идентификации. Здесь созда-





ются регламенты, вводятся специальная терминология или собственные понятия, которые четко описываются. Тогда любой человек, устроившийся на предприятие, может, изучив эти документы, оказаться в одном понятийном поле с другими участниками рабочего процесса.

3. Третий уровень — это уровень автоматизации, когда все, начиная с информационных и охранных систем и заканчивая всей номенклатурой выпускаемой продукции, связано на коды. Код считал — и знаешь, что это за товар. Или сотрудник через охрану прошел — и после считывания кода у охранника высвечивается его фотография и необходимая информация.

Иногда переход осуществляется сразу от устного уровня идентификации к информационной системе, но чаще все же с промежуточным — через стандартизацию.

### **ЧЕМ ГРОЗИТ НЕДОСТАТОЧНОЕ ВНИМАНИЕ К ИДЕНТИФИКАЦИИ**

Слабый уровень идентификации ограничивает рост предприятия. Пока собственник знает всех, общается со всеми и является, к примеру, устным носителем всей терминологии (она у всех в голове) — все его понимают. Но как только сотрудников становится больше, «носитель» уже не может общаться с каждым в едином понятийном поле и не может покинуть это предприятие (к примеру, заняться параллельно созданием еще

одного бизнеса), пока не создаст соответствующую систему стандартов и не доведет ее хотя бы до какого-нибудь уровня автоматизации.

Сейчас большинство предприятий неспособны к описанной автономности, потому что уровень автоматизации, как правило, очень невысок. В среднем по стране мы находимся где-то между уровнями стандартизации и частичной автоматизации. И как бы ни хотелось некоторым компаниям считать, что рабочий процесс у них полностью автоматизирован в результате внедрения, например, ERP и т.п., — на самом деле автоматизировано предприятие будет только тогда, когда можно будет нажимать на кнопки и при этом полностью контролировать весь рабочий процесс.

### **ГЛУБИНА АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ИДЕНТИФИКАЦИИ: ЛУЧШЕЕ — ВРАГ ХОРОШЕГО**

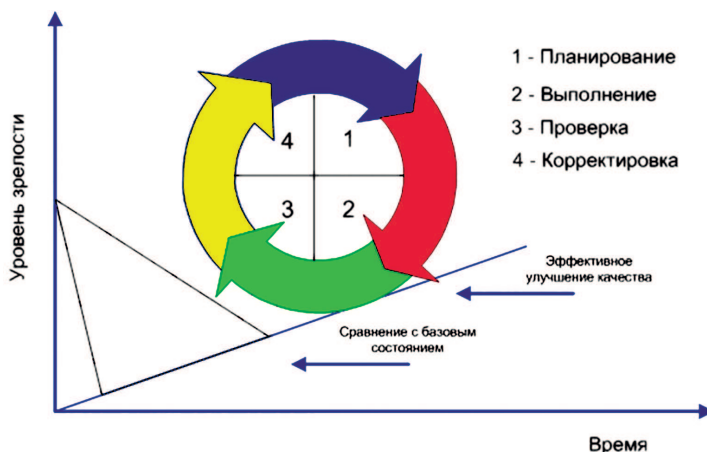
Каждый руководитель должен понимать, до какой глубины ему нужно довести процесс идентификации. Классический пример: на складе работает комплектовщик, который получает задание на радиотерминал (при наличии автоматизации) — что-то вроде «иди на такое-то место, возьми такой-то товар». Рабочий, выполняя все эти действия, комплектует заказ. Но если бы он комплектовал заказ по бумажному списку, возможно, он бы сделал это даже быстрее — смотря по тому, какой товар в заказе. Например, товар

последовательно расположен в соседних ячейках, и ему нецелесообразно пользоваться радиотерминалом, а можно просто за один раз все собрать из рядом стоящих ячеек — получится большая экономия времени. А если потом кто-то его еще и проконтролирует, то мы получаем мощный инструмент против пересортицы, ведь человек с терминалом тоже может ошибиться, например считав код с соседней ячейки, а взяв товар из другой — кто это отследит?

В некоторых компаниях излишне увлекаются автоматизацией. А это бывает вредно. Нужно очень четко понимать, насколько глубоко необходимо контролировать процесс или ресурсы. Если достаточно знать, в какое время человек начал и закончил работу (например, для формирования стоимости оплаты по сделке), то совсем не обязательно контролировать каждый его шаг во время выполнения. А если необходимо знать, на какой стадии находится его работа в каждый момент времени, потому что от этого зависит какой-то другой процесс, тогда, конечно, нужно автоматизировать буквально каждый шаг.

Во главе всего — известный цикл Деминга–Шугарта: планируй-делай-контролируй-корректируй, причем на каждом уровне предприятия. При этом идентификация позволяет намного быстрее проходить весь этот цикл, получать быструю обратную связь, делать быстрые корректировки и точнее планировать каждый последующий





цикл. Или можно сказать так: необходимо до определенной глубины настроить учет на предприятии, чтобы иметь возможность выстроить в едином информационном поле планирование, выполнение, контроль и коррекцию.

Также важно понимать, какая скорость процессов имеет место внутри предприятия. Если скорость невысокая и к высокой мы не стремимся, то вполне достаточно, чтобы, например, один кладовщик в течение дня спокойно искал, идентифицировал и собирал что-то на складе (допустим, комплектовал одну фуру в день), и больше не стоит ничего придумывать или автоматизировать. Если же скорость высока, как на конвейере, когда нужно все делать быстро и не завалить все участки полуфабрикатами, то все действия необходимо производить очень точно и оперативно. В том числе необходимо принимать решения о том, какие и в каком количестве запчасти нужны, в каком месте и в какое время они понадобятся. Здесь необхо-

димы и стандарты, и автоматизация, и специальное обучение, чтобы работники умели быстро на все реагировать.

Еще пример двух различных, но достаточных для своих предприятий уровней идентификации товаров. Можно идентифицировать товар номером накладной, при этом приемщик сличает реестр, который у него есть, с номером накладной и ставит отметку, что он такую-то накладную принял, а поставщик ставит свою подпись. Но можно воспользоваться автоматизированной системой: приемщик, получив накладную, считывает код, и о том, что он получил эту накладную, знает уже не только он, но и головной офис — а именно что происходит определенный этап приемки товара по такой-то накладной и в таком-то составе.

### **КУДА МЫ КАТИМСЯ: ТОТАЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ — СВОБОДА ИЛИ РАБСТВО?**

Автоматическое считывание лазерным сканером отпечатка пальца, роговицы

глаза или штрихкода дает возможность идентификации человека или какого-то иного объекта на 99,99%. Матричный код и вовсе может заключать целую страницу информации. Или, например, технология RFID предполагает специальную метку с защитой в ней информацией о товаре: где он произведен, какие у него параметры. Идут разговоры и о том, что людям вскоре будут делать инъекции и вживлять капсулы с информацией, которая накапливается в процессе жизни. Правда же состоит в том, что уровень нашей идентификации зашел уже намного дальше, чем мы предполагаем: нас идентифицируют по отпечаткам пальцев или радужной оболочке, наши автомобили отслеживает «Яндекс», а банковский счет покажет все магазины и рестораны, в которых мы обслуживались.

Хорошо это или плохо и к чему это приведет? Если информация будет добросовестно использована и прозрачна для ВСЕХ, то глобальная идентификация может оказаться очень полезной. Она поможет снизить уровень преступности, принесет дополнительные удобства для жизни и ускорит многие процессы. Если же этой информацией воспользуются недобросовестные люди и при этом доступ к идентификационным данным будет ограниченным, то такая система легко может быть использована во зло и станет отличным инструментом для манипулирования.

