

## **Направление развития инновационных подходов к оптимизации бизнес-процессов в торговле**

*Ушачёв Артём Андреевич*

*Санкт-Петербургский государственный университет им. Петра Великого студент*

*Родионова Ольга Игоревна*

*Санкт-Петербургский государственный университет им. Петра Великого студент*

### **Аннотация**

В статье рассматривается использование современных информационных технологий в подходе к оптимизации бизнес-процессов в сфере розничной и оптовой торговли.

**Ключевые слова:** Оптимизация бизнес-процессов, розничная торговля, информационные технологии

## **Direction of development of innovative approaches to optimization business processes in trade**

*Uschachev Artem Andreevich*

*Peter the Great Saint-Petersburg Polytechnic University student*

*Rodionova Olga Igorevna*

*Peter the Great Saint-Petersburg Polytechnic University student*

### **Abstract**

The article discusses the use of modern information technologies in the approach to optimizing business processes in the field of retail and wholesale trade.

**Keywords:** Business process optimization, retail, information technology

Современные информационные технологии позволяют внедрять инновационные подходы к оптимизации бизнес-процессов в сфере оптовой и розничной торговли. Большие сетевые FMCG-ритейлы в настоящее время проводят постоянно совершенство, а также реинжиниринг своих бизнес-процессов в случае потребности в фундаментальном переосмыслении и радикальном перепроектировании процессов для достижения резкого улучшения показателей стоимости, темпов развития, качества и сервиса торгового предприятия. Причем анализ существующих бизнес-процессов

происходит на протяжении всей цепочки структуры бизнес-модели сетевого ритейла: и в интерфейсе взаимодействия с поставщиком, и в операционных бизнес-процессах, и в интерфейсе с потребителями. Выявленные проблемы в результате анализа, новые вызовы и задачи торгового предприятия, современные информационные технологии ведут к цифровизации торговли по всей структуре бизнес-модели компании. Это обуславливает глубокую трансформацию и автоматизацию бизнес-процессов всех сторон существования бизнеса с целью антикризисного и нормального функционирования хозяйственной деятельности компании.

В настоящее время на российском рынке существует большое количество решений автоматизации бизнес-процессов торговли с помощью информационных технологий как для малого бизнеса, так и для среднего с крупным. Самым популярным IT-решением можно назвать CRM-систему, позволяющую усовершенствовать процессы по ведению клиентской базы, сегментированию потребностей клиентов, разработке различных персонализированных программ лояльности. В интерфейсе взаимодействия с поставщиком система помогает вести складскую деятельность, оформлять договоры, проводить анализ и планирование спроса, продаж и рынка в целом. В торговых предприятиях розничной торговли информационные технологии облегчают процессы электронной торговли и ведения внутреннего документооборота. Системы электронной коммерции помогают компаниям собирать данные о поведении потребителей. Для создания различного рода триггеров персонализации пользователей используется анализ больших данных. Крупные торговые предприятия используют как свои собственные ресурсы для вышеперечисленных целей, так и с целью оптимизации собственного ресурса и автоматизации внутренних бизнес-процессов облачные технологии или вычисления. Рынок облачных вычислений в России, по мнению SAP СНГ и Forrester Россия растет на 30-40% в год, при этом наибольшим спросом пользуются сегменты «приложение как услуга» (SaaS) и «инфраструктура как услуга» (IaaS). [1] Сегмент «платформа как услуга» (PaaS) менее развит, причем в отличие от западных потребителей, заказывающих комбинацию решений сразу из трех сегментов за единую плату, в России покупки облачных услуг сегментированы и более избирательны. Таким образом, российские компании больше всего арендуют программное обеспечение и инфраструктуру хранения данных. Consulting оценил в 2015 году рынок облачных вычислений в России в 27,6 млрд. рублей, из них SaaS - 22,2 млрд. руб., IaaS – 4,4 млрд. руб., PaaS – 1 млрд. руб. В России компании видят в облачных вычислениях потенциал для переноса капитальных затрат в операционные (для публичных облаков) за счет оптимизации использования аппаратно-программных ресурсов, а также оптимизации бизнес процессов.

Одной из значимых задач для российского ритейла можно считать систему распределения нагрузки на сотрудников фирмы, реализующаяся на основе IT-решения системы распределения нагрузки на персонал (workforce management system). Данная система умеет автоматически решать большой

список задач стоящих перед HR-отделом: рассчитать оптимальное количество сотрудников на торговой точке, создавать график работы, зависящий от запланированных отпусков, больничных, законодательных ограничений, должностных инструкций и возможностей сотрудников и так далее. Также возможно биометрическая идентификация сотрудников для учета рабочего времени. Данный функционал можно наблюдать в логистических фирмах и контурах торговли.

Как уже отмечалось, автоматизированный анализ больших данных в интерфейсе бизнес-процессов с клиентом позволяет персонализировать предложения, что крайне важно в современной борьбе за средства клиента. Технологическим трендом в современной торговле в этом направлении является обеспечение омниканальности – управление комплексным персонализированными продажи в настоящем времени.

Отдельным видом ИТ-решений можно назвать софт для управления организации торговых площадей для каждой торговой точки, а также целой группой торговых предприятий с нанесением их на карту местности на основе ГИС – географической информационной системы. В ГИС встраивается аналитика, которая помогает фирме указать на лучшее географическое расположение новых филиалов или трансформацию существующих точек, узнать прогнозируемую рентабельность точки, а также оптимизировать систему каналов сбыта товаров.

Однако, российские ритейлы встречаются с частыми проблемами при оптимизации и автоматизации своих бизнес-процессов. Был проведен опрос фирм о проблемах внедрения проектов автоматизации, в котором компании указали недостаток опыта создания и внедрения таких проектов (54%), неправильную оценку сроков создания таких проектов (49%), количество квалифицированных сотрудников для создания проектов (48%) как часто сталкивающиеся проблемы. Стоит отметить проблемы, связанные с пользователями проектов от бизнеса: пользователи недостаточно компетентны (55%) и отсутствие заинтересованности в проектах (47%). Кроме выше названного, стратегия большинства отечественных компаний не имеет четкого плана по организации инновационных подходов к автоматизации своих бизнес-процессов. Речь идет о 83% компаний. Также существуют внешние сдерживающие факторы цифровизации: это и экономическая, и политическая нестабильность в стране, плохо развитая информационно-коммуникационная инфраструктура, неготовность к широкому внедрению цифровых систем. К внутренним факторам можно отнести дороговизну разработки, внедрения и использования ИТ-проектов отечественных компаний.

Стоит отметить, что внедрение инновационных подходов к оптимизации своих бизнес-процессов ведет к комплексной перестройки и развития всего торгового предприятия: начиная с процессов интерфейса с поставщиком, заканчивая процессами линейного персонала. Четкое понимания важности вложений в автоматизация процессов обеспечит в

будущем конкурентное преимущество по сокращению операционных издержек и победу в борьбе за клиента на рынке.

### **Библиографический список**

1. TAdviser, Облачные вычисления: рынок России, 2017 URL: <http://www.tadviser.ru/index.php>) (дата обращения 29.04.2020)
2. Цифровая экономика. Глобальные тренды и практика российского бизнеса URL: <https://imi.hse.ru/data/2017/10/06/> (дата обращения 29.04.2020)