

УДК 681.51

БИЗНЕС ПРОЦЕССЫ В АДМИНИСТРИРОВАНИИ ОПЕРАЦИЙ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

Прудникова Ю.С.

Финансовый университет при Правительстве РФ, Смоленский филиал

Рассматривается моделирование бизнес процессов на предприятии розничной торговли. Описываются функции администратора по работе с клиентами и поставщиками. Представлены основные бизнес процессы и их декомпозиция в нотации IDF0. Выполнен реинжиниринг бизнес процессов. Сравнение бизнес процессов выполнено по методике «как есть» и «как будет». Для реализации модели «как будет» рекомендована автоматизация предложенных бизнес процессов. разработка В новой модели бизнес процессов работа администратора представлена процессами: работа с поставщиками, прием заказов, оформление продаж. Каждый бизнес процесс подробно детализирован в нотации IDF0. Введены новые информационные потоки и управляющие элементы. Функциональное содержание бизнес процессов представлено текстовым описанием соответствующей деятельности администратора. Автоматизация усовершенствованных бизнес процессов приведет к значительному повышению эффективности работы предприятия розничной торговли.

Ключевые слова: бизнес процесс, розничная торговля, администрирование, клиент, поставщик, декомпозиция, заказ товара, поиск товара.

BUSINESS PROCESSES IN THE ADMINISTRATION OF RETAIL OPERATIONS

Prudnikova J.S.

Financial University Under The Government Of The Russian Federation, Smolensk branch

The modeling of business processes at a retail enterprise is considered. Describe the functions of the administrator to work with customers and suppliers. The main business processes and their decomposition in IDF0 notation are presented. Reengineering of business processes has been completed. Comparison of business processes is performed by the method "as is" and "to be". To implement the model "to be" recommended automation of the proposed business processes. Development In the new model of business processes, the work of an administrator is represented by processes: working with suppliers, accepting orders, formulating sales. Each business process is detailed in IDF0 notation. New information flows and control elements have been introduced. The functional content of business processes is represented by a textual description of the relevant activities of the administrator. Automation of improved business processes will lead to a significant increase in the efficiency of the retail business.

Keywords: business process, retail, administration, customer, vendor, decomposition, ordering the goods, product search.

Информационное моделирование экономических процессов на предприятиях играет большую роль в повышении эффективности их работы [1,2,6].

На предприятии розничной торговли основные функции по работе клиентами и поставщиками, как правило, ложатся на администратора. Администратор заказывает товары на разных фирмах-поставщиках, чтобы предложить их клиентам. Администратор каждый день отслеживает цены на продукт и оформляет списки с различным ассортиментом продукта, принимает заказы, выставляет счета на оплату и предоставляет их заказчику.

Если товар на складе есть в наличии, то он резервируется в нужном количестве. В случае если товара в нужном количестве не оказывается, то оформляется заявка на поставку, где указывается дата составления заявки, фамилия ответственного лица, наименование продукции и крайние сроки доставки товаров. После чего администратор должен произвести расчёт предоплаты. Минимальную сумму предоплаты администратор рассчитывает исходя из стоимости всего заказа. После расчёта предоплаты клиент должен заплатить минимальную сумму, и только после этого администратор утвердит заказ и выпишет товарный чек. В товарный чек будет внесена информация о предприятии, где клиент заказал товар, дата заказа, кол-во товара, цена по каждому товару, и общая стоимость всего заказа.

В журнал заказов администратор записывает контактную информацию по каждому клиенту, если клиенту необходима доставка на дом, то администратор записывает адрес, контактный телефон клиента и рассчитывает стоимость доставки.

Дальнейшая работа администратора заключается в том, чтобы отсортировать заявки в зависимости от товара, от сроков поставки и т.д. и определяется примерная дата поступления товара на склад. Сортирует заказанный товар по фирмам поставщикам, для этого он сортирует отдельные списки с товарами, которые ему нужно приобрести на определённой фирме.

Существующие бизнес – процессы выполнения администратором своих функций, представляет собой процесс обработки определенных входных данных на основании законов и правил, осуществляемую сотрудниками и техническими средствами организации, направленную на создание новой выходной информации.

На рисунке 1 представлена контекстная IDEF0 диаграмма деятельности администратора.

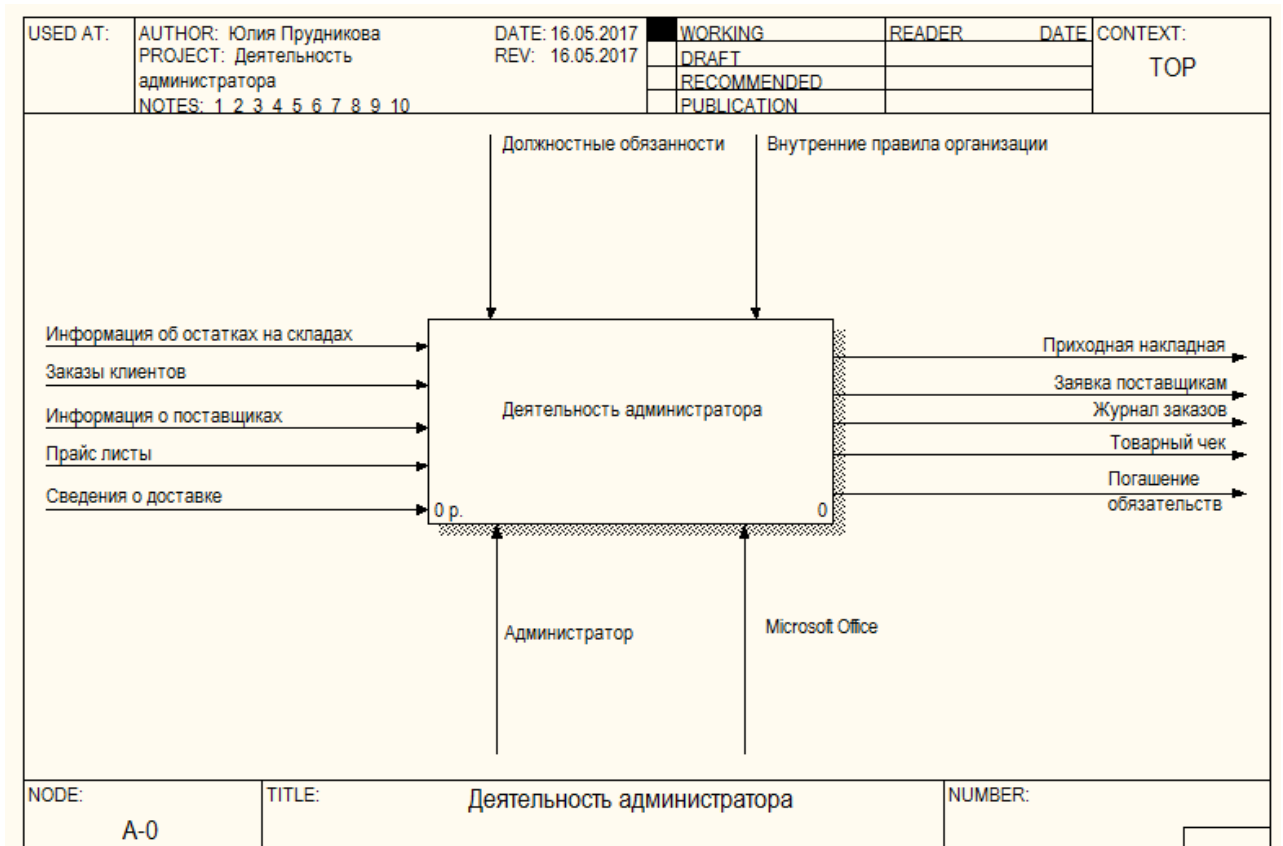


Рисунок 1 – Контекстная IDEF0 диаграмма (как есть)

Декомпозиция процесса деятельности администратора представлена на рисунке 2.

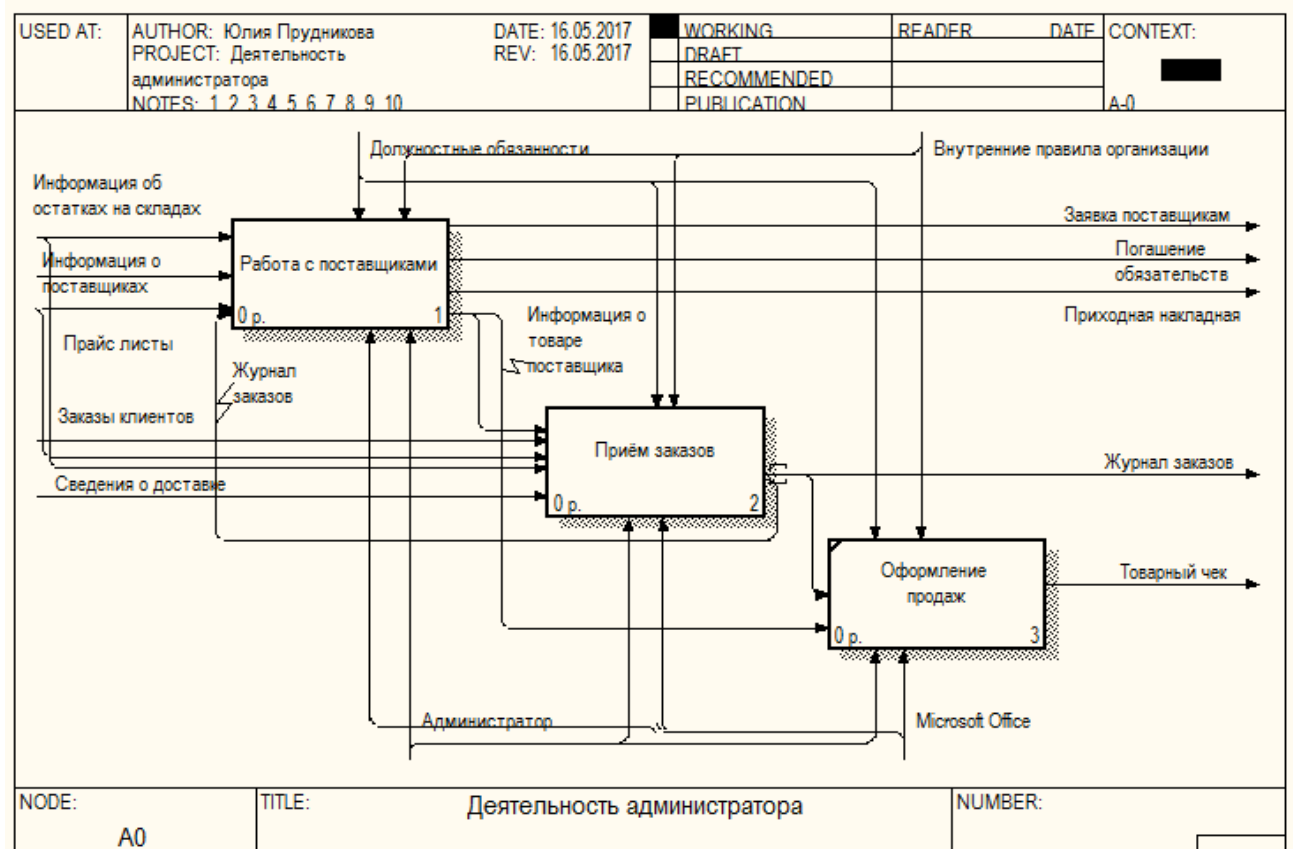


Рисунок 2 – Декомпозиция процесса деятельности администратора (как есть)

Процесс «Работа с поставщиками» включает в себя пять функциональных блоков: расчёт потребности в закупке товара, сортировка заказа по поставщикам, оформление заявки, оформление документов на получение товара, регистрация поступления товара от поставщиков.

На рисунке 3 представлена детализация процесса «Работа с поставщиками».

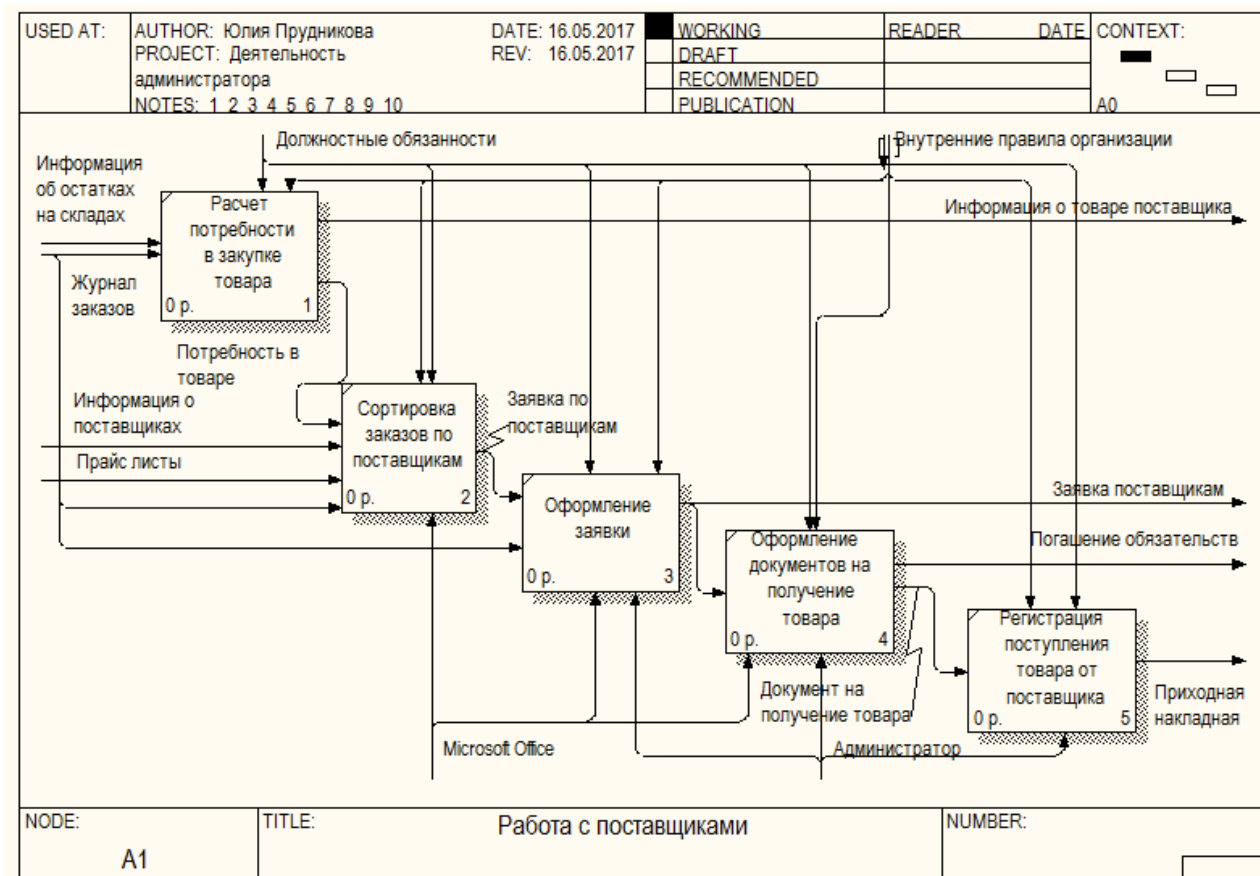


Рисунок 3 – Детализация процесса «Работа с поставщиками» (как есть)

Информация об остатках на складе имеет табличную форму с атрибутами: наименование товара, остаток.

Чтобы сделать заявку поставщику, администратор должен связаться по телефону с менеджером фирмы поставщика. После того, как пришло подтверждение заявки, он погашает обязательства перед поставщиком.

Информация о поступлении товара в виде накладной содержит данные о: поставщик, грузополучатель, плательщик, наименование товара, количество, единица, стоимость единицы, сумма.

Процесс «Приём заказов» состоит из трёх функциональных блоков: формирование заказов, согласование стоимости заказа, заполнение журнала заказов. На рисунке 4 представлена детализация этого процесса.

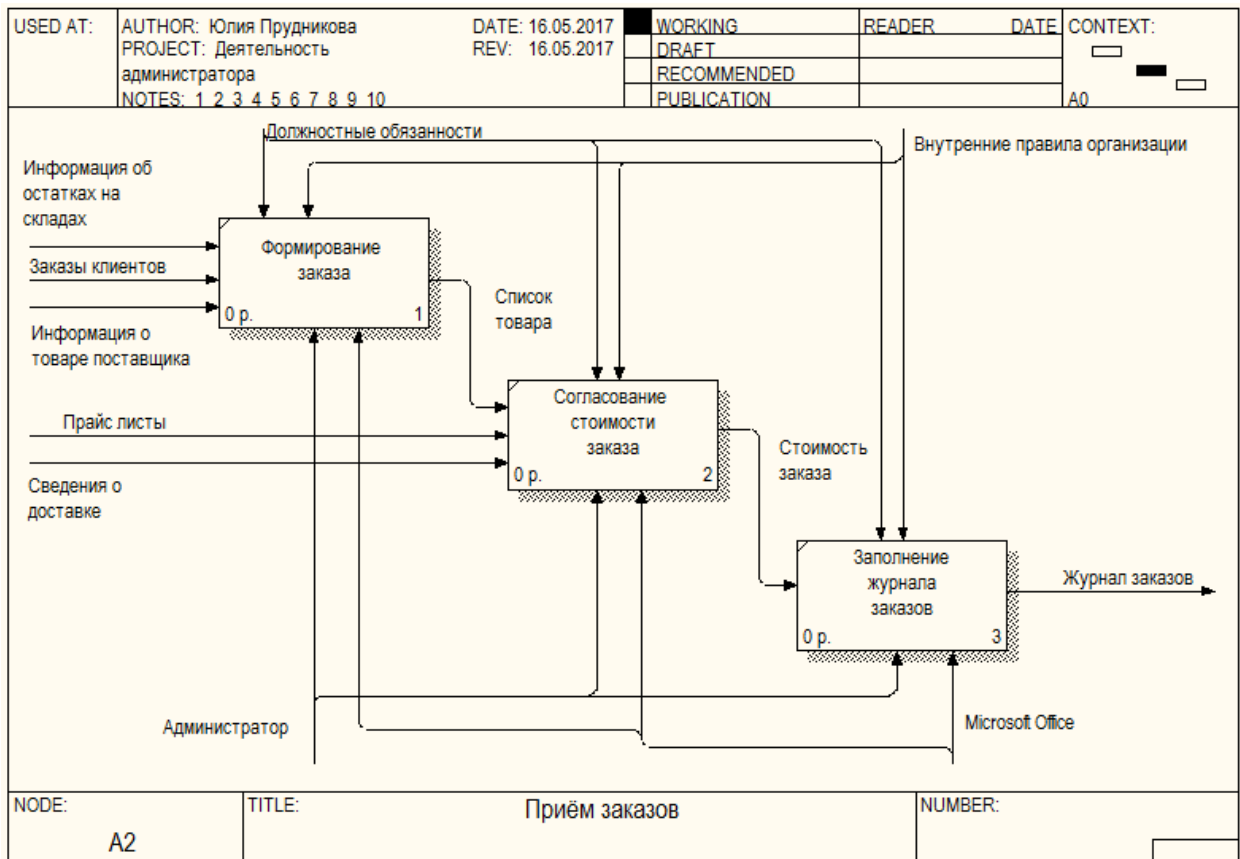


Рисунок 4 – Детализация процесса «Приём заказов»

Администратор является важным работником на предприятии, поскольку он выполняет ряд работ, повышающих эффективность обработки и выполнения заказов.

Кроме перечисленных выше, в задачи администратора входит поиск и добавление в базу данных организаций, поставляющих качественные товары по оптимальным ценам. Также администратор отслеживает товары поставщиков, заносит их в базу данных или обновляет текущие данные в базе. По мере заполнения базы данных, администратор группирует товары по категориям, что повышает скорость обработки данных и поиска товара во время приема заказов.

На администраторе лежит большая ответственность. Ему приходится обрабатывать огромный объем информации, что сильно сказывается на скорости выполнения его обязанностей.

Исходя из этого, нам необходимо смоделировать бизнес-процессы в контексте «как будет», что подразумевает создание диаграмм с целью построения нового процесса, повышающего эффективность работы администратора.

На рисунке 5 представлена новая IDEF0 диаграмма основного бизнес-процесса.

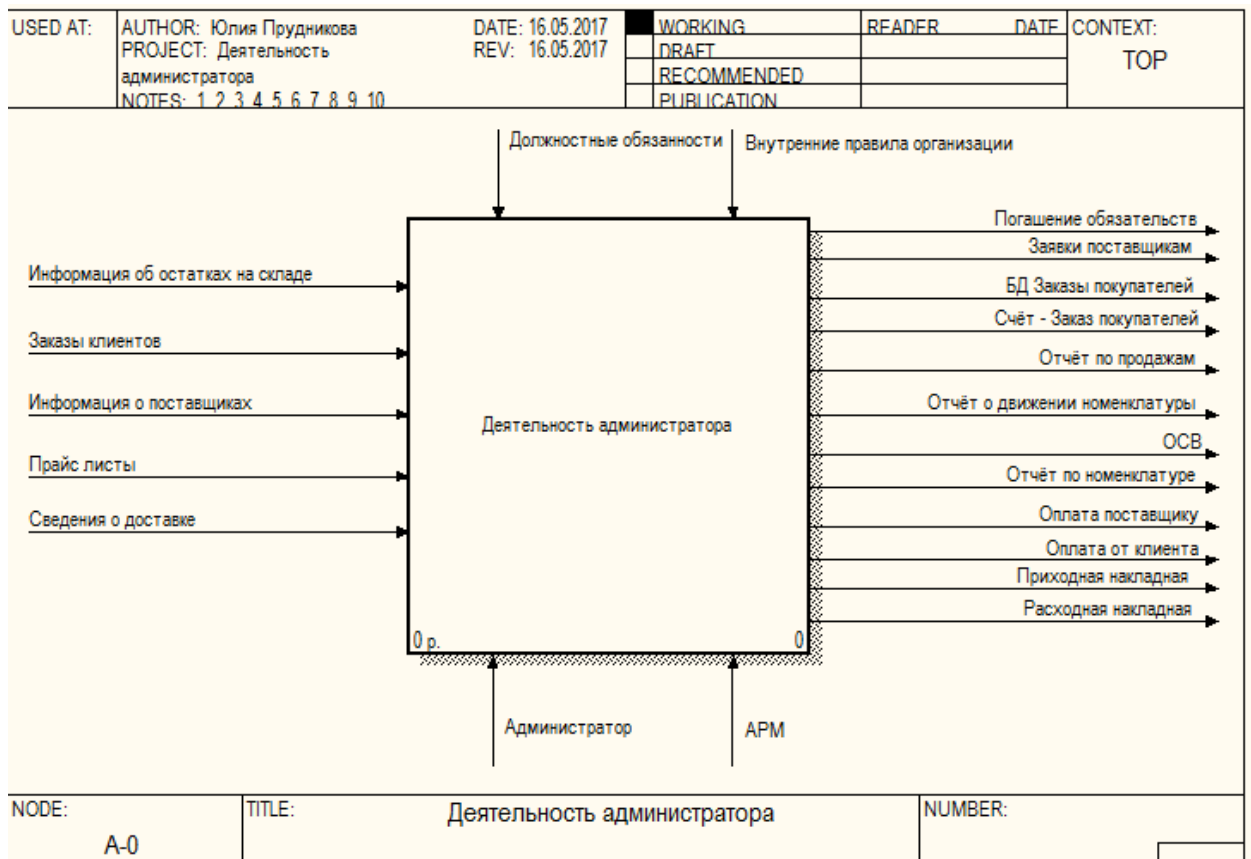


Рисунок 5 – Новая контекстная диаграмма основного бизнес-процесса (как будет)

Выполним декомпозицию нового основного бизнес-процесса (как будет), на которой видны изменения принципа и формы работы (рисунок 6).

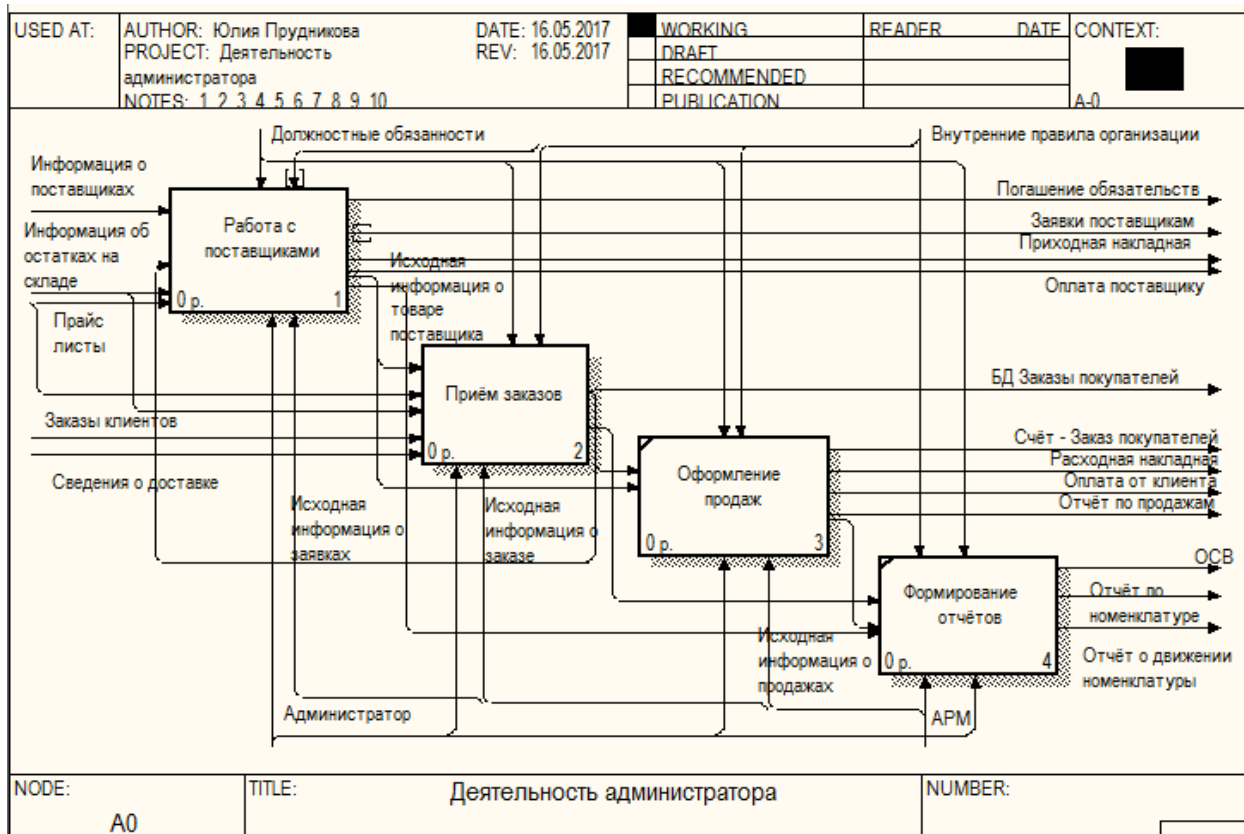


Рисунок 6 – Декомпозиция процесса деятельности администратора (как будет)

Раньше администратору приходилось самому вести список не погашенных обязательств и, в случае необходимости, производить поиск вручную. Также раньше при оформлении заказа с доставкой на дом администратору приходилось записывать адрес клиента в документах по заказу товара, что значительно усложняло работу с постоянными клиентами. Теперь администратору будет легче сохранять информацию о заказанных товарах и осуществлять по ним поиск. Также намного упростится работа по оформлению доставки товара на дом. Теперь администратор имеет возможность сохранять адреса постоянных и новых клиентов в базе данных.

Рассмотрим IDEF0 детализацию процесса «Работа с поставщиками» (как будет) (см. рисунок 7).

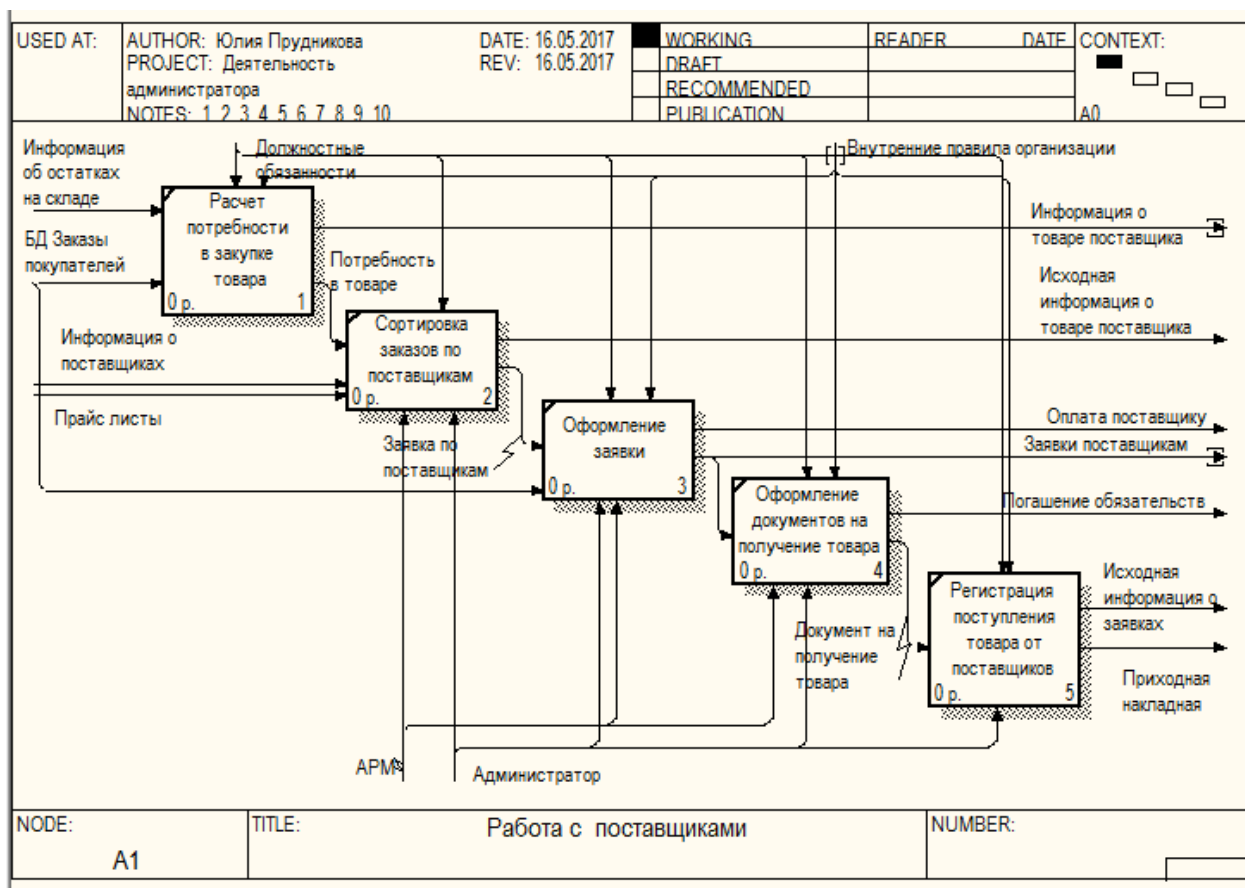


Рисунок 7 — IDEF0 детализация процесса «Работа с поставщиками» (как будет)

В обязанности администратора входит заказ товаров у фирм-поставщиков, а также отслеживание оптимальных цен на товары. Раньше администратору приходилось сортировать заказываемый товар по фирмам-поставщикам. Необходимо было просматривать огромный прайс-лист по каждому поставщику для поиска нужного товара, после чего

вручную создавать бланк заказа и рассчитывать общую стоимость заказа. С помощью автоматизации новых бизнес процессов администратор может легко найти нужный товар, оформить заказ и вывести по нему отчет в виде прайс- листа товаров, сопоставленных с определенными фирмами-поставщиками. Список автоматически группируется по поставщикам, а товары сортируются по названию, что упрощает визуальный поиск определенного товара в распечатанном бланке заказа. Также автоматически рассчитывается стоимость заказа.

Рассмотрим IDEF0 детализацию процесса «Приём заказов» (см. рисунок 8).

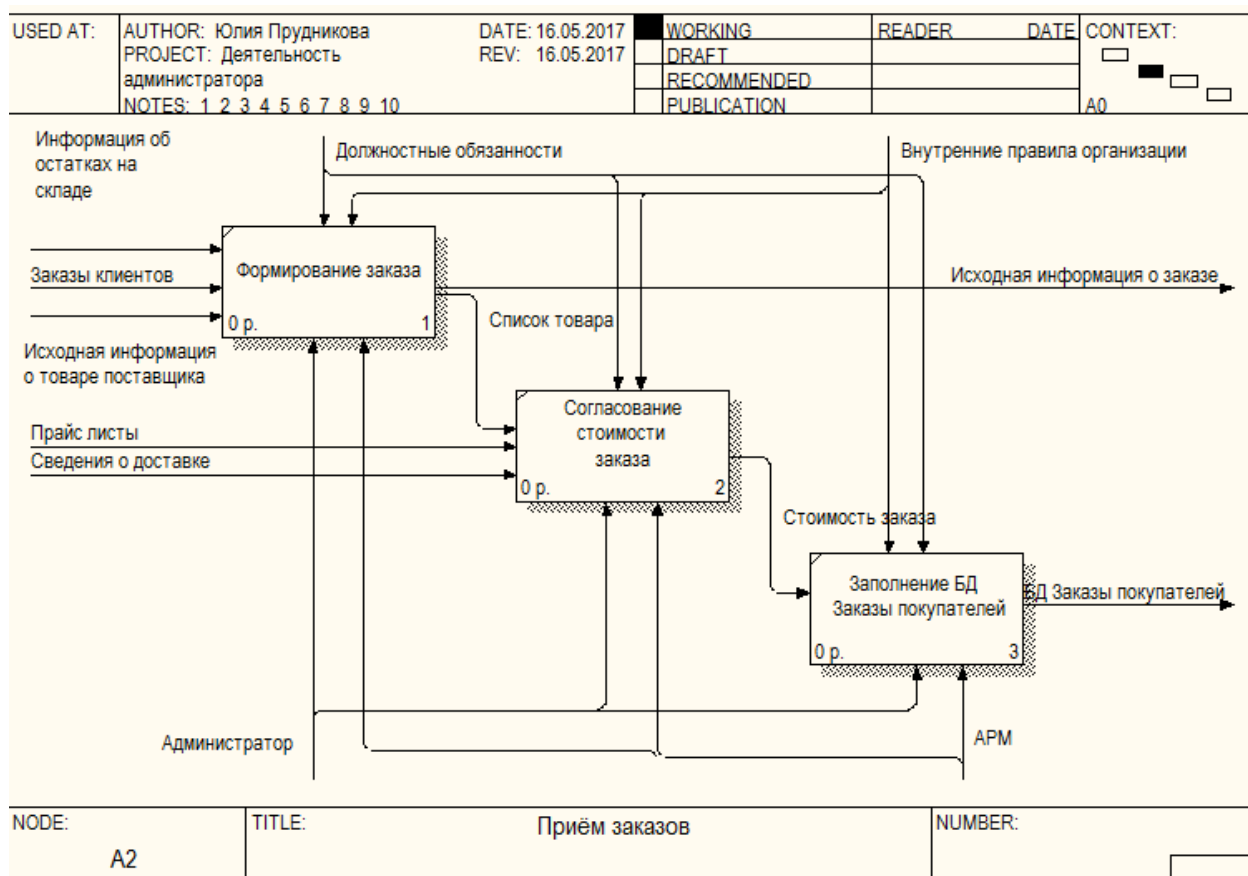


Рисунок 8 - IDEF0 детализация процесса «Приём заказов» (как будет)

Администратор принимает заказы клиентов и регистрирует их. Раньше администратору нужно было осуществлять поиск товаров по журналу, а затем вручную переписывать их в бланк заказа. Автоматизация данного процесса значительно повысит эффективность работы администратора с заказами клиентов.

Рассмотренное моделирование бизнес-процессов выполнялось в рамках изучения курсов по направлению подготовки «Бизнес-информатика» [3,4,5].

Список используемых источников

1. Долганова, О.И. Моделирование бизнес-процессов: Учебник и практикум для академического бакалавриата / О.И. Долганова, Е.В. Виноградова, А.М. Лобанова. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 289 с.
2. Курылев В.А. Информационное моделирование экономических процессов // В сборнике: Актуальные вопросы экономики и управления в условиях модернизации современной России, Голичев В.Д., Голичева Н.Д., Курылев В.А. и др. Смоленск, 2015. С. 56-61.
3. Курылев В.А. К вопросам обучения бакалавров бизнес-информатики // Новый университет. Серия: Актуальные проблемы гуманитарных и общественных наук. – 2015. –№8-9(53-54). –с. 8-12.
4. Курылев В.А. Особенности изучения информационных технологий в бизнес-информатике//Теоретические и прикладные вопросы образования и науки: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции. – Тамбов: Юком, 2014. - С. 70-71.
5. Курылев В.А. Развитие и совершенствование изучения информационных технологий в бизнес-информатике// [Экономический рост и конкурентоспособность России: тенденции, проблемы и стратегические приоритеты](#): сборник научных статей по материалам Международной научно-практической конференции ВЗВЭИ: В 2-х томах. – Москва: Финансовый университет при Правительстве РФ, 2012. С. 191- 192.
6. Репин, В.В. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление / В.В. Репин. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. - 512 с.