

Курец А. С., магистрант
УО «Брестский государственный технический университет»,
г. Брест, Республика Беларусь

ОПТИМИЗАЦИЯ МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ ЗАКАЗАМИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Тенденция роста конкуренции приводит к острой потребности эффективного управления заказами, что является одной из функций логистики в регулировании потоков товаров и услуг. Ускорение выполнения заказа и снижение себестоимости продукции повышают финансовые показатели и положительно сказываются на деятельности компании.

В результате проведенного исследования были определены этапы управления заказами в производственной компании ООО «Еврометод» и разработана модель оптимизации управления заказами.

Существующая логистическая система управления заказами ООО «Еврометод», которая представлена на рисунке 1, имеет недостатки, связанные с отсутствием четкого направления заявки между подразделениями компании, кладовщика в производственном цехе, полноценного учета этапов выполнения заказов; обратной связи о качестве выполнения заказов, сопровождения необходимыми документами определенных этапов управления заказами.

Другие недостатки связаны с большим количеством затрачиваемого времени на каждом этапе управления заказами и с нарушением последовательности этапов выполнения заказов.

После поступления заявки клиента на заказ менеджер по продажам вносит информацию в документ Excel, после чего заключается договор на поставку готовой продукции и осуществляется полная оплата заказа покупателем. Далее заказ поступает либо сразу в производство, либо в отдел материально-технического снабжения (для анализа возможности приобретения материалов, необходимых для производства), либо к технологу, либо в экономический отдел для принятия решения о рентабельности заказа. Отсутствие четкого алгоритма прохождения и обработки заявки на заказ приводит к тому, что на стадии производства может выясниться, что заявка не прошла все эти подразделения и выполнение заказа невозможно по техническим причинам либо из-за отсутствия необходимых материалов на складе. В случае, **если производство невозможно**, менеджер по продажам уведомляет клиента об этом и происходит расторжение договора и возврат оплаты за заказ. **Если производство возможно**, то следующим этапом идет уведомление клиента о выполнении заказа с последующей отгрузкой готовой продукции, за которую отвечает начальник производственного участка в связи с отсутствием кладовщика. Это значительно затрудняет процесс отгрузки, после которой происходит закрытие заказа путем внесения его в файл Excel.

Отсутствие данных о заказах в единой информационной системе усложняет процесс анализа невозможности и несвоевременности выполнения заказами, так как данные хранятся только в отделе продаж, и сотрудники других подразделений не имеют полноценного и достоверного доступа к этой информации [1].

Усовершенствованная организационно-функциональная модель системы управления заказами представлена на рисунках 2 и 3: новые элементы системы выделены серым цветом; управление заказами начинается с поступления заказа клиента в компанию, где менеджер по продажам отражает заявку клиента в единой информационной системе CRM; все заявки поступают в телефонном режиме или по электронной почте. После того как заказ отражен в CRM, технолог начинает разработку технического предложения, оценивает сроки выполнения заказа на основании заявки клиента и производственных мощностей организации и составляет техническое предложение.

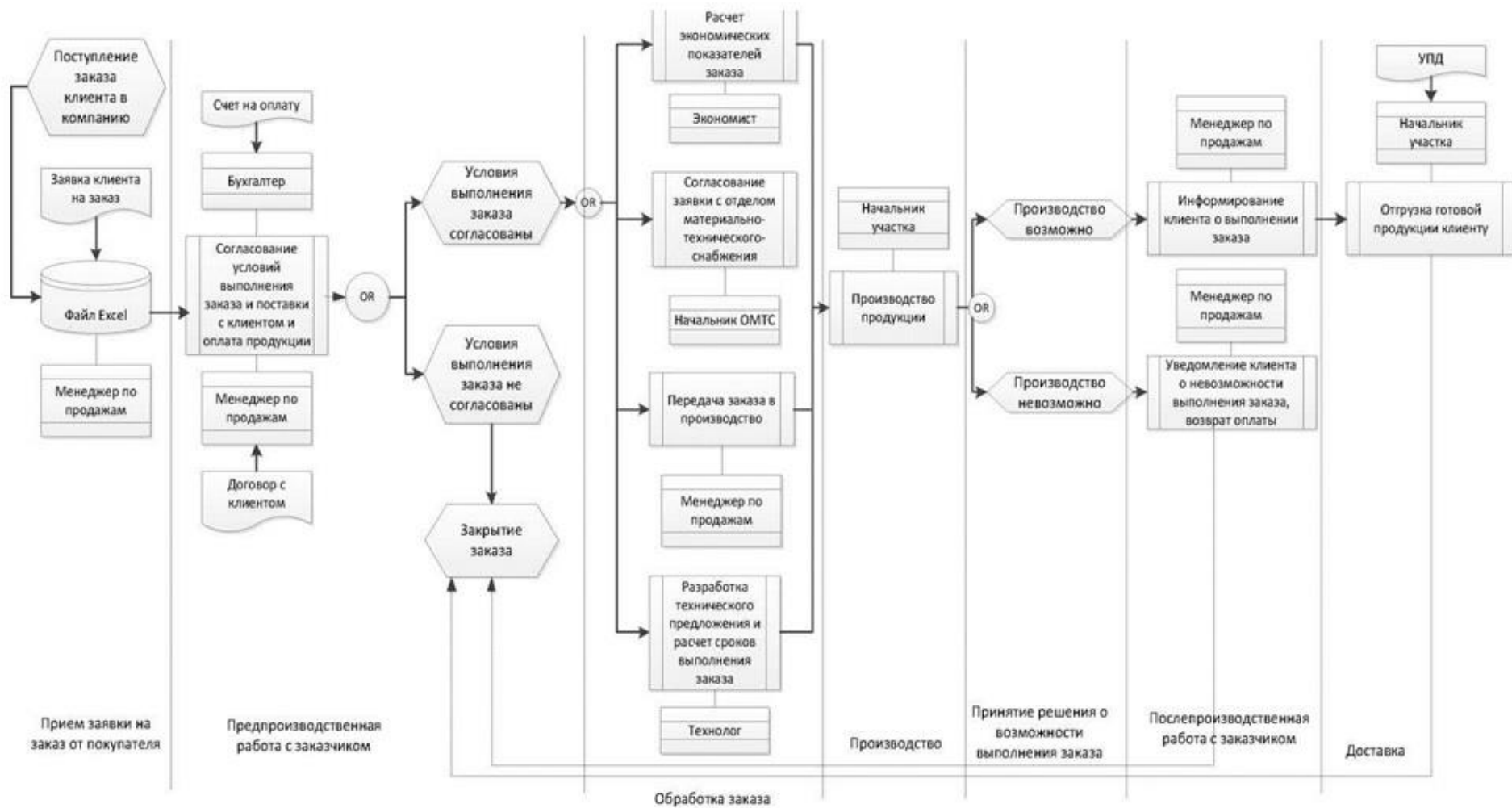


Рисунок 1 – Модель существующей логистической системы управления заказами в ООО «Еврометод»

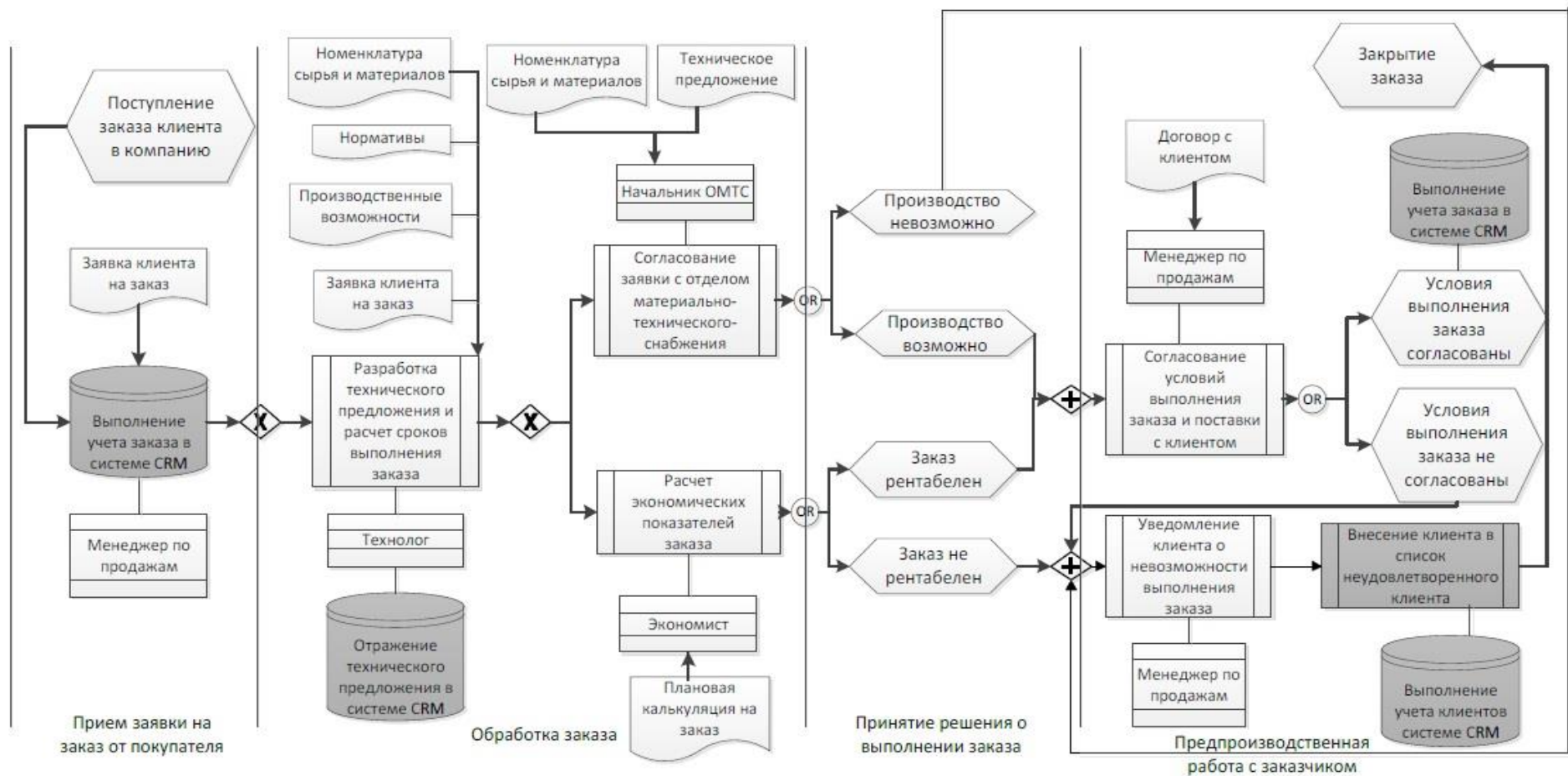


Рисунок 2 – Усовершенствованная организационно-функциональная модель системы управления заказами в ООО «Еврометод»

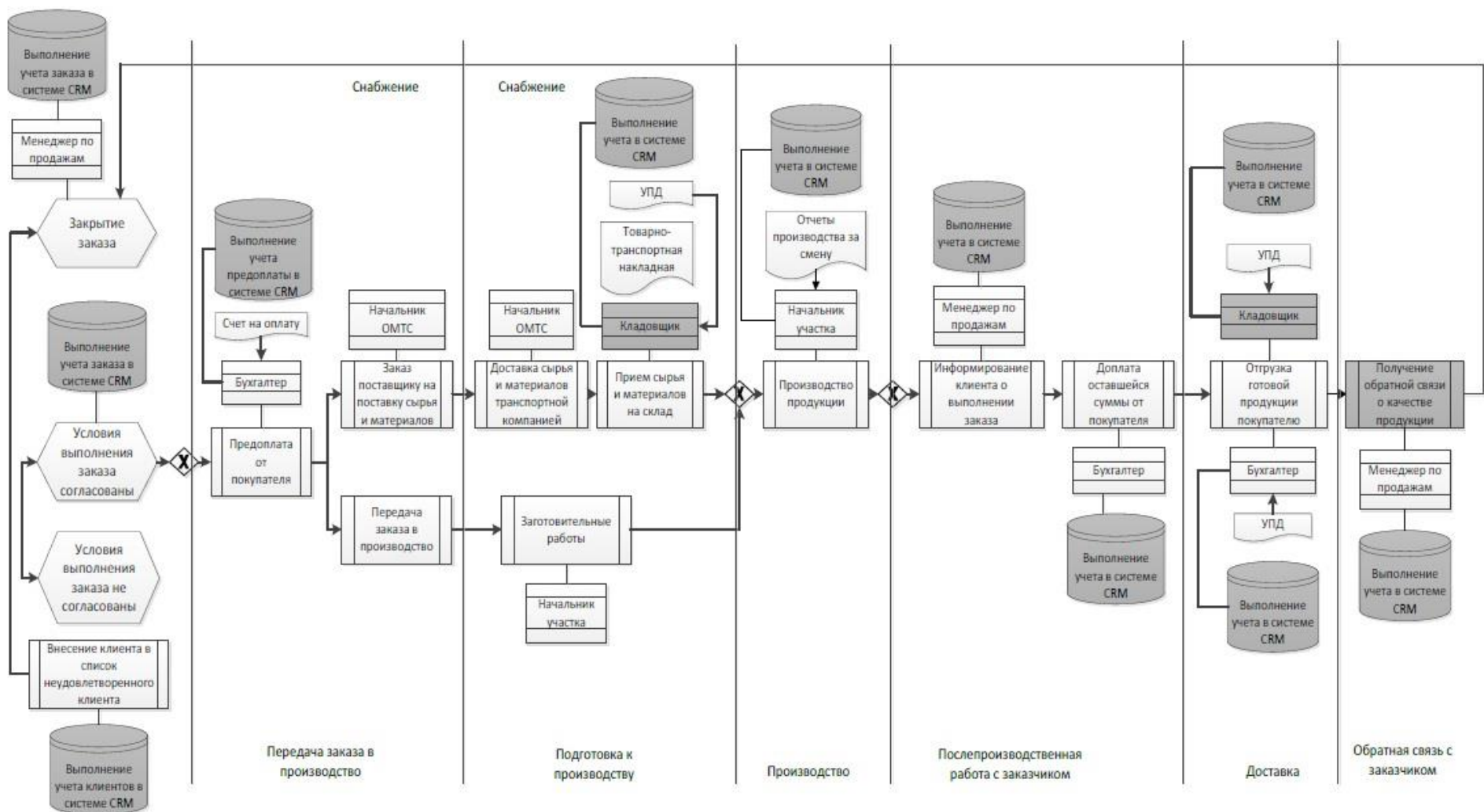


Рисунок 3 – Усовершенствованная организационно-функциональная модель системы управления заказами в ООО «Еврометод»

После того как технолог отразил техническое предложение в единой инфосистеме, оно попадает на рассмотрение сразу в два подразделения: отдел материально-технического снабжения и в экономический отдел, что позволит вдвое сократить время обработки заказа. В случае, **когда экономист признает заказ неприбыльным** для предприятия, менеджер по продажам уведомляет клиента о невозможности выполнения заказа и вносит его в список неудовлетворенного клиента в системе учета единой инфосистемы CRM, после чего происходит закрытие заказа. В случае, **когда производство заказа возможно**, следующий этап — согласование с клиентом условий выполнения заказа и поставки готовой продукции. Параллельно с процессом передачи заказа в производство и началом заготовительных работ начальник ОМТС осуществляет заказ на поставку сырья и материалов с последующей доставкой этих материалов на производство. Последним важным этапом управления заказами является обратная связь с клиентом о качестве выполнения заказа и, соответственно, закрытие заказа, которое также отражается в CRM-системе [2].

Таким образом, представленная модель управления заказами в ООО «Еврометод» позволит быстрее находить решения и обеспечит, сокращение времени обработки и передачи заказов в производство, прозрачность маршрутизации заказов на разных стадиях цикла управления ими; налаженный процесс коммуникации между отделами компании, автоматизированную обработку документов, и т.д.

В соответствии с анализом функций программных продуктов наиболее подходящей CRM-системой для ООО «Еврометод» была признана программа «1С: Предприятие8CRM». Для более быстрого и качественного внедрения CRM-системы целесообразно этот процесс разбить на этапы с конкретными сроками их реализации, как показано в таблице 1.

Таблица 1 – Этапы внедрения CRM-системы «1С: Предприятие 8. Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)» в ООО «Еврометод»

Наименование работ	Время на реализацию
1	2
1. Разработка программного продукта	10 дней
2. Установка и настройка программы для работы пользователей	2 дня
3. Тестирование CRM-системы	7 дней
4. Обучение персонала	14 дней
5. Оценка временных затрат до и после внедрения программы	1 день

Источник: собственная разработка на основе имеющихся исходных данных

Последний этап предполагает оценку эффективности до и после внедрения CRM-системы, результаты которой представлены в таблице 3.

Таким образом, общее время на обработку заказа при внедрении CRM-системы сократится на 158 мин. что составляет 32,2 %. Этот эффект возможен благодаря автоматизации процессов обработки заказов покупателей, что значительно сократит трудозатраты сотрудников ООО «Еврометод» на эти процессы, а также позволит направлять появившееся время на решение других задач. У руководства компании появится постоянный доступ к актуальной аналитической информации о статусе выполнения текущих заказов [3, 4].

Усовершенствованная модель управления заказами ООО «Еврометод» позволит улучшить многие показатели деятельности компании, а именно:

- затраты на управление заказами сократятся на 1,97 %;
- рентабельность реализованных заказов возрастет на 1,2 %;
- темп прироста прибыли составит 91,81 %, что на 54,15 % больше по сравнению с фактическим значением 2021;
- количество выполненных заказов в срок увеличится на 18,2 %;

- процент точности оформления документов после внедрения CRM-системы составит 98 %;
- количество автоматизированных процессов управления заказами возрастет более чем на 35 %;
- отклонение фактического объема выполненных заказов от планового составит 6,5 % – это на 10 % меньше, чем до внедрения организационно- функциональной модели управления заказами;
- общее время на обработку заказа при внедрении CRM-системы сократится на 32,2 %.

Таким образом, анализ значений показателей оценки эффективности управления заказами доказывает эффективность и актуальность внедрения усовершенствованной модели управления заказами в ООО «Еврометод», что на примере конкретной производственной компании решает ряд проблем современной логистики и открывает больше возможностей для ее развития.

Литература

1. Захарченко, Л. А. Цифровая трансформация логистических центров Беларуси: состояние и проблемы / Л. А. Захарченко, Г. Б. Медведева // Вестник Брестского государственного технического университета. – 2021. – № 2 (125). – С. 106–111.
2. Лапыгин, Ю.Н. Управление проектами. От планирования до оценки эффективности / Ю. Н. Лапыгин. – М. : Омега-Л, 2017. – 210 с.
3. Томашева, Е. В. Оптимизация уровня запасов предприятия на основе их классификация по методу ABC / Е. В. Томашева // Проблемы энергетической эффективности в различных отраслях: Материалы научного семинара, Брест, БрГТУ, 19 марта 2021 года / Под ред. В. С. Северянина, В. Г. Новосельцева – Брест : РУПЭ «Брестэнерго», 2021. – 138 с.
4. Сток, Дж. Р. Стратегическое управление логистикой: пер. с англ. / Д. Ж. Сток, Д. М. Ламберт. – изд. – М. : ИНФРА-М, 2005. – 797 с.

УДК 338

Максимова Т. И., магистрант
научный руководитель – **Самохвалова С. М.**
Сибирский государственный университет науки и технологии
имени академика М. Ф. Решетнева,
г. Красноярск, Российская Федерация

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ ТРУДА РАБОТНИКОВ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ

В бюджетной сфере России стимулирующие выплаты традиционно применяются для поощрения работников за высокие результаты и добросовестное выполнение должностных обязанностей. Стимулирующие выплаты, будучи элементом заработной платы, включают доплаты, надбавки, премии и иные поощрительные выплаты. В 2012 году была принята Программа поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных (муниципальных) учреждениях на 2012–2018 годы. В ней была поставлена задача совершенствования системы стимулирующих выплат в целях обеспечения тесной связи величины этих выплат с результатами деятельности работников, учреждения в целом и бюджетным финансированием государственного задания в рамках государственных программ.

В процессе реализации исследуемой Программы некоторые поставленные задачи так и не были решены. В частности, во многих государственных учреждениях премии выплачиваются