

# АНАЛИЗ АВТОМАТИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА ПРОДАЖ НА ПРИМЕРЕ МАГАЗИНА МУРАВЬИНЫХ ФЕРМ

*КРИВОНОСОВА Е. А. (студентка 4-го курса)*

**Проблематика.** Неэффективность и неоптимальность процессов управления продаж, в частности управления заказами в различных организациях на примере розничного магазина муравьиных ферм. Традиционные методы приема заказов, основанные на ручной обработке и коммуникации через несколько каналов, могут приводить к ошибкам, задержкам и недовольству клиентов. Недостаточная автоматизация, отсутствие централизованной системы управления заказами — основные проблемы, с которыми сталкиваются организации.

**Цель работы.** Осуществление анализа контекста автоматизации процесса продаж с более детальным изучением процедуры приема и обработки заказов в розничном магазине муравьиных ферм. Систематическое исследование с целью выявления ключевых аспектов, сильных и слабых сторон, потенциальных областей оптимизации бизнес-процесса продаж и обработки заказов.

**Объект исследования.** Бизнес-процесс продаж в магазине муравьиных ферм, включая управление заказами: прием, обработка, отслеживание заказов.

**Использованные методики.** Методы эмпирического исследования: наблюдение за текущими бизнес-процессами продаж в магазине муравьиных ферм для выявления и понимания существующих проблем, связанных с автоматизацией; проведение интервью с сотрудниками магазина для сбора информации о текущих процессах, возможностях автоматизации, предпочтениях в автоматизированных инструментах; анализ доступных данных о процессах продаж.

Методы теоретического исследования: изучение источников, связанных с автоматизацией бизнес-процессов продаж; создание и описание BPMN-диаграмм, которые отражают бизнес-процессы управления заказами в магазине.

**Научная новизна.** Работа имеет научную новизну в контексте данного типа магазинов, предлагая новые практические решения и расширяя общее понимание о применении автоматизации в области бизнес-процесса продаж.

**Полученные научные результаты и выводы.** Проведена оценка текущего уровня автоматизации бизнес-процесса продаж в магазине муравьиных ферм, в ходе которой были выявлены проблемы в процессе, проведен анализ преимуществ автоматизации текущего процесса с помощью внедрения платформы управления онлайн-заказами. В итоге были сформулированы рекомендации для автоматизации данного бизнес-процесса.

**Практическое применение полученных результатов.** Результаты могут быть использованы для оптимизации текущего бизнес-процесса продаж в рассматриваемом магазине, включая сокращение времени обработки заказов, повышение эффективности и улучшение точности данных. Рекомендации могут быть применены для выбора и внедрения систем автоматизации и обучения персонала.