

**ИЗМЕНЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
С ПОСТАВЩИКАМИ У АВТОДИЛЕРОВ**

Рындина Светлана Валентиновна, к.ф.-м.н., доцент

Герасина Яна Николаевна

Пугачева Анастасия Валерьевна

Пензенский государственный университет

Ryndina Svetlana Valentinovna, PhD in Physics and Mathematics,

Associate Professor, svetlanar2004@yandex.ru,

Gerasina Yana Nikolaevna, gerasina05@bk.ru

Pugacheva Anastasia Valeryevna, nastya.pugachva.05@mail.ru

Penza State University

Аннотация. Статья содержит описание процессов взаимодействия с поставщиками, которые в текущий момент изменяются под влиянием двух трендов: цифровой трансформации и переориентации на поставки автомобилей из Китая.

Ключевые слова: автодилер, взаимодействие с поставщиками, автомобильный рынок, цифровая трансформация.

Современный автомобильный рынок характеризуется быстро меняющимися требованиями клиентов, высокой конкуренцией и постоянным увеличением объема информации. В такой среде автодилеры будут искать возможность удержаться на определенном уровне, благодаря улучшению эффективности работы, снижению затрат и повышению качества обслуживания.

Стоит отметить, что цифровая трансформация бизнеса большинства компаний независимо от отрасли происходит по типовой дорожной карте, включающей внедрение электронного документооборота, платформ электронной торговли, систем управления запасами и аналитики данных. Однако изменение состава поставщиков требует более нестандартных подходов: меняется линейка моделей, сроки поставки оригинальных запасных частей и гарантийные сроки выпуска этих запчастей, а также многие другие параметры, влияющие на все процессы деятельности автодилеров.

Взаимодействие с поставщиками является одним из ключевых процессов для цифровой трансформации. Одновременная переориентация на поставщиков прежде всего Китая накладывает дополнительные требования на процессы, к которым относится не только заключение договоров, но и логистика, банковские расчеты и т.п.

Традиционные методы взаимодействия с поставщиками характеризуются высокой долей ручного труда и низкой прозрачностью как самого исполнения процессов, так и их результата:

– формирование заказа часто происходит в условиях дефицита информации о запасах, сложнее выполнять прогнозирование спроса, т.е. уже на начальном этапе обработки в заказе могут появиться как завышенные, так и заниженные данные;

– оформление заказа силами менеджеров вне единой информационной системы сложнее контролировать, он находится под риском влияния человеческого фактора (ошибочное дублирование позиций, потеря дефицитных позиций и т.п.) и не является эффективным по затратам стоимость-время;

– на этапе выполнения заказа отслеживание его статусов вне цифрового пространства представляет собой нетривиальную задачу взаимодействия со всеми исполнителями, участвующими в процессе.

Отсутствие единой системы управления взаимодействием с поставщиками также усложняет контроль над качеством поступаемых товаров и сроками поставки.

Цифровая трансформация взаимодействия с поставщиками у автодилеров – это процесс внедрения цифровых технологий для оптимизации и автоматизации всех этапов взаимодействия с поставщиками, от заказа до оплаты и доставки. Цель цифровой трансформации – повышение эффективности, прозрачности и гибкости процессов, а также снижение затрат.

Уровень цифровой зрелости компании определяется составом цифровой поверхности компании, какие решения эксплуатируются в процессах в данный момент, а также готовностью к следующему этапу цифровых преобразований. Оценка готовности к дальнейшей трансформации складывается из определения профиля цифровых компетенций сотрудников, аудита информационных систем и оценки согласованности их работы в условиях реализации сквозных бизнес-процессов, а также анализа доступных для внедрения технологических решений и оценки их адаптивности под процессы компании.

Первый этап цифровой трансформации для автодилеров обычно связан с переходом на электронный документооборот (ЭДО). Преимущества ЭДО: снижение бумажной работы, ускорение процессов обработки документов, повышение точности и безопасности. ЭДО поддерживается следующими технологическими решениями: электронные подписи, онлайн-платформы для обмена документами, возможность интеграции с бухгалтерскими и ERP-системами (Enterprise Resource Planning, управление ресурсами предприятия).

Следующий этап – создание платформ электронной торговли. Появилась возможность автоматизации процессов заказа и оплаты товаров, возможность сравнивать цены и условия разных автодилеров. На автоматизации процессов, связанных с обслуживанием клиентов, в первую очередь сосредоточены усилия автобизнеса [1]. Для оптимизации уровня запасов, снижение риска нехватки или избытка товаров, управление сроками поставки активно внедряются системы управления запасами: ERP-системы, WMS (Warehouse Management System, системы управления складом), системы аналитики данных, которые используются для построения моделей управления запасами и прогнозирования спроса. Среди отечественных решений следует отметить разработки одной из крупнейших технологических компаний Yandex, которая предлагает платформу для автоматизации бизнес-процессов автодилеров [2].

Наиболее представлены на платформе «Авто.ру Бизнес» сервисы и услуги по продвижению и аналитике, например, прогнозирование цены продажи или предсказание числа звонков на основе указанной в объявлении цены автомобиля (рис.).

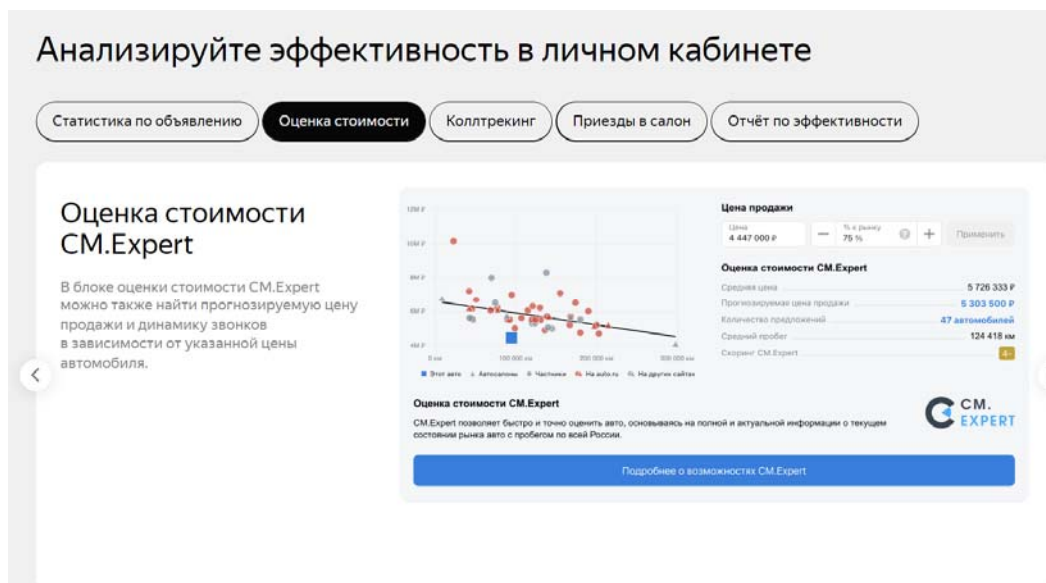


Рисунок – Оценка стоимости автомобиля с помощью сервиса платформы «Авто.ру Бизнес»

Платформа «Авто.ру Бизнес» постоянно развивается, в том числе на основе технологий искусственного интеллекта [3].

GPS-трекинг, мобильные приложения для отслеживания заказов, системы автоматического уведомления дополняют функционал перечисленных систем возможностью отслеживания заказов и поставок в реальном времени, что повышает прозрачность процессов, уменьшает риск ошибок и задержек, позволяет оптимизировать маршруты доставки по целевым критериям затраты-время.

Наиболее обслужены разработанными цифровыми сервисами ключевые процессы, связанные с продажами, продвижением, документооборотом. Эффективные решения для управления клиентами, для управления складом и запасами с возможностью адаптации под потребности и специфику процессов автодилеров также распространены. Но на рынке практически нет цифровых решений, позволяющих автоматизировать процессы взаимодействия автодилеров с поставщиками.

Однако есть возможность адаптировать функционал тех систем, которые эксплуатируются автодилерами, под задачи процессов взаимодействия с поставщиками.

Аналитические возможности ERP-систем, WMS, а также инструменты специализированных платформ аналитики, позволяющие извлечь из данных дополнительную информацию, – наиболее ценны в текущий момент, когда перед автодилерами встает проблема выявления наиболее востребованных моделей новых поставщиков из Китая на российском рынке. Так как данных по продажам и последующей эксплуатации пока не так много, то и прогнозы спроса на конкретные модели не отличаются большой точностью. По мере накопления данных о послепродажном обслуживании, доступности запчастей и других параметров владения автомобиля будут выявлены наиболее популярные варианты в каждом из сегментов рынка.

Также накопление опыта реализации бизнес-процессов взаимодействия с новыми поставщиками позволит перенастроить используемые цифровые решения с

учетом специфики представленных моделей авто, их послепродажного обслуживания, организации цепочек поставок и их оплаты.

Цифровая трансформация взаимодействия с поставщиками – ключевой фактор успеха для современных автодилеров. В то же время используемые решения должны быть адаптированы к изменившимся условиям взаимодействия с поставщиками.

Список использованных источников

1. Цифровизация автоиндустрии: пример цифровой трансформации автохолдинга РРТ. [Электронный ресурс] // piter.tv: [сайт]. – Режим доступа: https://piter.tv/event/Cifrovizaciya_avtoindustrii_primer_cifrovoj_transformacii_avtoholdinga_RRT/?ysclid=m1qiwbz768125824. – Дата доступа: 03.10.2024.

2. Авто.ру Бизнес. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://business.auto.ru/>. – Дата доступа 03.10.2024.

3. «Авто.ру Бизнес» открывает дилерам возможность генерации описания автомобилей с помощью YandexGPT. [Электронный ресурс] – URL: https://www.cnews.ru/news/line/2024-04-24_avtoru_biznes_otkryvaet. – Дата режим: 03.10.2024.