

УДК 658.87

**АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ
КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

А.А. Кисель, 3 курс

Белорусский государственный экономический университет

Современная сфера розничной торговли в условиях цифровой трансформации экономики и ужесточения конкуренции требует от предприятий постоянного поиска инструментов для повышения эффективности и управляемости.

Деятельность любой организации представляет собой систему последовательных бизнес-процессов, и успех бизнеса напрямую зависит от того, насколько эти процессы эффективны [1]. На сегодняшний день не существует единой общепринятого определения бизнес-процесса, поэтому одновременно используется множество различных трактовок, мы предлагаем рассматривать термин бизнес-процесс – как относительно постоянный цикл взаимосвязанных операций, непосредственно относящихся к осуществлению хозяйственной деятельности и выполняемых для достижения определенной финансовой выгоды.

В частности в торговой деятельности бизнес-процесс представляет собой упорядоченную последовательность действий, направленных на достижение определённой цели в рамках общей миссии торговой организации, состоящей в реализации товаров, базирующейся на определенных ресурсах, организованных в соответствующем порядке, заканчивающихся значимым для потребителя результатом.

Следует отметить, что традиционный функциональный подход, характеризующийся узкой специализацией и слабым делегированием полномочий, часто приводит к увеличению продолжительности работ, связанных с обработкой данных.

Существующая система управления розничным торговым предприятием, основанная на функциональном подходе и ручном бумажном документообороте, не обеспечивает необходимой скорости, точности, прозрачности и управляемости бизнес-процессами, что снижает конкурентоспособность и эффективность организации в условиях цифровой трансформации экономики. В этой связи ключевым направлением развития становится внедрение нового подхода и его технологической основы – автоматизации. Особую актуальность автоматизация приобретает для розничной торговли, где конечная цель – удовлетворение потребностей индивидуального покупателя – требует высокой скорости, точности и качества обслуживания [3].

Автоматизация бизнес-процессов в розничной торговле представляет собой комплекс мероприятий по внедрению программного обеспечения и специализированного оборудования, направленных на оптимизацию движения товара, учетных операций и управленческих решений. Современная организация процесса торговли может базироваться только на современных технологиях, которые решают главную задачу – создание эффективной системы управления на основе оперативной обработки больших объемов информации [2]. Автоматизация позволяет отказаться от бесконечного числа бумаг и рутинного учета, высвобождая ресурсы для основной деятельности – обслуживания клиентов и увеличения прибыли.

Автоматизация бизнес-процессов в торговой деятельности – это подход к управлению торговым предприятием, основанный на внедрении информационных систем и технологических решений (программного обеспечения, аппаратных средств, систем сбора и передачи данных), направленный на минимизацию или полное исключение ручного труда при выполнении повторяющихся, регламентированных операций с целью повышения эффективности, качества, скорости и стабильности протекания процессов товародвижения, а также снижения влияния «человеческого фактора»

Автоматизации бизнес-процессов в розничной торговле включает в себя следующие этапы:

1. Управление закупками и взаимоотношениями с поставщиками
2. Управление товародвижением и складским учётом
3. Управление ценообразованием и ассортиментом
4. Управление продажами и обслуживанием клиентов
5. Управление взаимоотношениями с клиентами
6. Интеграция и управление распределённой структурой
7. Автоматизация документооборота

Управление закупками и взаимоотношениями с поставщиками обеспечивается полным контролем за состоянием расчётов с поставщиками, поддержкой различных схем оплаты и возможностью восстановления истории взаимоотношений с конкретным контрагентом. Автоматизируется полный цикл работы с поставщиком от согласования цен с поставщиками, контроль графика оплат, сверка взаиморасчетов. Это позволяет точно отслеживать кредиторскую задолженность и своевременно выполнять обязательства.

Управление товародвижением и складским учётом реализуется через инструменты адресного хранения (WMS-склад), что обеспечивает точный учёт складских запасов с возможностью резервирования товаров и контроля за их движением в режиме реального времени, что критически

важно для предотвращения дефицита или затоваривания. Система автоматизирует все этапы жизненного цикла товара, позволяя вести учёт деятельности нескольких организаций и управлять множеством складов как единым торговым предприятием.

Управление ценообразованием и ассортиментом автоматизируется за счёт оперативного контроля и гибкого регулирования цен, включая использование различных ценовых политик и скидочных программ, а встроенные аналитические инструменты позволяют выявлять наиболее ликвидные позиции и прогнозировать спрос. Автоматизированная система позволяет создавать разные типы цен (исходя из скидок, бонусов, цены для VIP-клиентов) и автоматически присваивать их клиентам в соответствии с договором или соглашением.

Что касается **управления продажами и обслуживания клиентов**, то здесь ключевую роль играет интеграция с разнообразным электронным торговым оборудованием, включая POS-терминалы, сканеры штрих-кодов и принтеры чеков, а также поддержка формата самообслуживания. Это позволяет оперативно оформлять продажи даже при высоком потоке покупателей и значительном количестве номенклатурных единиц.

Управление взаимоотношениями с клиентами выстраивается через возможность реализации стратегии объединения всех каналов коммуникации с клиентом, когда система интегрируется с программами лояльности, интернет-магазинами и мобильными приложениями, предоставляя, например, возможность заказать товар онлайн, а получить его в ближайшем розничном магазине.

В контексте современных тенденций цифровой трансформации розничной торговли, таких как развитие мобильных сервисов, может выступать в роли центрального ядра ИТ-инфраструктуры. Система способна интегрироваться с интернет-магазинами, обеспечивая единое информационное пространство по товарам, ценам и остаткам, а также с мобильными приложениями и программами лояльности. Через **мобильное приложение** клиент может просматривать актуальные остатки, историю заказов и бонусный счет.

Интеграция и управление распределённой структурой решается за счёт того, что в розничных сетях, состоящих из нескольких территориально удалённых магазинов и складов, все документы становятся доступны в единой информационной базе в режиме реального времени, а система поддерживает работу с удалёнными торговыми точками и розничными магазинами. Руководство получает возможность в любой момент проконтролировать статус любого документа, а бухгалтерия – оперативно формировать сводную отчётность без ожидания поступления бумаг из удалённых точек.

Автоматизация документооборота выступает фундаментальным элементом, поскольку система позволяет полностью перевести первичный документооборот в электронный вид, формируя счета, накладные, акты автоматически на основе введённых однажды данных, а использование электронной цифровой подписи придаёт этим документам юридическую силу.

Это не только ускоряет процесс оформления заказов в разы, но и практически исключает ошибки, связанные с человеческим фактором: опечатки в цифрах, неверное наименование товара или арифметические просчёты. Более того, электронный документооборот обеспечивает прозрачность движения каждого документа по всей цепочке: от момента его создания до утверждения руководителем и передачи контрагенту.

Таким образом, автоматизация охватывает все перечисленные задачи не как изолированные функции, а как взаимосвязанные элементы, создавая основу для прозрачности, управляемости и эффективности всей розничной торговой организации.

Таким образом, автоматизация бизнес-процессов является не просто желательным, а обязательным условием эффективного функционирования и сохранения конкурентоспособности современного розничного торгового предприятия. Применение комплексных систем, таких как «1С: Управление торговлей», позволяет перейти от разрозненного функционального учета к целостному процессному управлению. Практическая значимость работы заключается в том, что она предоставляет руководству розничных торговых предприятий научно обоснованные и практически апробированные ориентиры для принятия решений о внедрении автоматизации бизнес-процессов. Результаты работы могут быть использованы при планировании, выборе и внедрении информационной системы, а также для оценки ожидаемого экономического эффекта от автоматизации.

Список использованных источников

1. Ржавин, Г. М. Управление бизнес-процессами : учебник / Г. М. Ржавин, П. В. Трифонов, Д. Ю. Денисов [и др.] ; под общ. ред. П. В. Трифонова, Г. М. Ржавина. – Москва : КноРус, 2026. – 538 с. – ISBN 978-5-406-16349-8
2. Богатенков, С. А. Практикум по работе с конфигурацией «1С: Управление торговлей» : учебное пособие для вузов / С. А. Богатенков, Д. С. Богатенков. – Санкт-Петербург : Лань, 2025. – 108 с. – ISBN 978-5-507-52514-0
3. Грекул, В. И. Автоматизация деятельности предприятия розничной торговли с использованием информационной системы Microsoft Dynamics NAV / В. И. Грекул, Н. Л. Коровкина, Д. А. Богословцев, Н. Н. Синайская. – Москва : Национальный Открытый Университет ИНТУИТ, 2024. – 229 с. – ISBN 978-5-94774-979-3