

**ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ
И КОНТРОЛЛИНГУ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
СБЫТОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ**

Хамидуллин Р.И.

(Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики»)

Научный руководитель – д.э.н., профессор Максимова Т.Г.

(Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики»)

В данных тезисах представлено описание основных проблем, которые возникают в ходе управления и контроллинга сбытовой деятельностью в компании. По описанной проблематике предложены и проанализированы инновационные способы решения, которые представляют собой применение технологий процессного управления (Process Mining).

Такой бизнес-процесс, как сбыт — это неотъемлемый элемент процесса маркетинга компании, так как является завершающей, наиболее ответственной стадией обеспечения потребителя необходимым для него товаром. Он направлен на формирование и поддержание эффективной системы перемещения продукта от производителя до конечного потребителя с минимальными затратами.

Контроллинг и управление сбыта являются составными частями маркетинг-контроллинга. В центре его внимания находятся пути обнаружения слабых сторон в сбытовой деятельности как бизнес-процесса и возможностей ее профилактической оптимизации.

На сегодняшний день, данный процесс описан с помощью единой методологии управления сбытовыми бизнес-процессами, в которой сущность и роль контроллинга выступает лишь частично. В качестве теории, методологии и инструмента исследования и создания устойчивости плановых характеристик сбытовых операций должны использоваться инновационные подходы контроллинга и управления.

Цель применения инновационных способов контроллинга и управления бизнес-процессов состоит в повышении экономической эффективности сбытовой деятельности и самой организации сбыта. Достижение этой цели обеспечивается гибким, оперативным предупреждением недостатков в сбытовой деятельности, их обнаружением и устранением посредством комплекса эффективных мероприятий.

На сегодняшний день различным холдинговыми компаниям приходится все чаще сталкиваться с моделированием своих сбытовых бизнес-процессов для сокращения издержек и для обеспечения четкого понимания процессов, которые используются в организации. Но из-за изменения законодательства, внедрения инноваций и других факторов бизнес-процессы компании постоянно изменяются.

За годы внедрения процессных методов управления и систем класса ERP, CRM, WORKFLOW и BPM накопили массивы транзакционных данных в различных областях своей деятельности: обработка клиентских заказов, обработка клиентских обращений, управление отгрузкой и транспортировкой, управление доставкой товаров, другая деятельность по обслуживанию потока требований и заявок.

Благодаря этому стало возможным перейти от моделирования процессов на бумаге или их исследования методом интервьюирования к изучению процессов в виде интерактивных моделей, построенных на фактических данных из транзакционных систем. Все это и будет являться той инновацией, которая откроет более оптимальные решения для контроллинга и управления сбытовой деятельностью.

А поможет лучше контролировать сущность и жизнедеятельность данной деятельности такая инновационная технология, как Process Mining. Ведь основная идея данной технологии — сбор информации о реально исполняемых процессах из транзакционных систем, структурирование этой информации в виде цепочек событий в журнал событий и визуализация цепочек событий в виде модели процесса.

Когда модель восстановлена в инструментарии Process Mining, компания сможет увидеть «узкие горлышки» бизнес-процесса сбыта: те операции, для выполнения которых не хватает ресурсов, а также выделить и проанализировать те экземпляры процесса, выполнение которых длится намного дольше остальных.

Управление будет состоять в поиске наиболее успешных экземпляров процесса по различным параметрам, например, по времени от поступления заявки клиента до момента поступления денег на счет. А контроллинг сможет помочь в сверке регламентных и фактических сроки исполнения процесса даже после тестовой выгрузки данных.

Даже простейший анализ в Process Mining в большинстве случаев сможет показать серьезные нарушения пороговых значений большинства показателей по бизнес-процессу.

Данные инновационные подходы должны предоставить возможность обнаружения, учета обратных связей в процессе сбыта и проведения соответствующих мероприятий распределительного комплекса оптимизации бизнес-процессов компании.

Хамидуллин Р.И. (автор)

Максимова Т.Г. (научный руководитель)