

УДК 338

***АВТОМАТИЗАЦИЯ ОПЕРАЦИЙ И ПРОЦЕССОВ В РОЗНИЧНОЙ
ТОРГОВЛЕ С ПОМОЩЬЮ РОБОТИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ***

Яндиева М.С.

К.э.н., доцент,

Ингушский государственный университет,

Россия, Магас

Нальгиева Х.Г.

Студентка

Ингушский государственный университет,

Россия, Магас

Аннотация: В статье проводится анализ основных особенностей цифровизации современной розничной торговли с применением технологии роботизации бизнес-процессов (RPA). Рассмотрены преимущества и недостатки внедрения таких механизмов и обсуждает перспективы развития элементов роботизации. Отмечается, что RPA постоянно совершенствуется и становится доступнее для всех участников рынка, что способствует увеличению производительности, оптимизации персонала предприятия и расширению потенциальных производственных мощностей. В будущем ожидается расширение области применения процессов автоматизации на новые сферы, а также появление более современных и актуальных тенденций.

Ключевые слова: торговля, бизнес, роботизация, розничные отношения, автоматизация процессов.

***AUTOMATION OF OPERATIONS AND PROCESSES IN RETAIL
THROUGH THE ROBOTIZATION OF BUSINESS PROCESSES***

Yandieva M.S.

PhD, Associate Professor,

Ingush State University,

Magas, Russia

Nalgieva H.G.

Student

Ingush State University,

Magas, Russia

Abstract: The article analyzes the main features of digitalization of modern retail trade using business process robotics (RPA) technology. The advantages and disadvantages of the introduction of such mechanisms are considered and discusses the prospects for the development of robotics elements. It is noted that RPA is constantly being improved and becomes more accessible to all market participants, which helps to increase productivity, optimize the company's personnel and expand potential production capacities. In the future, it is expected to expand the scope of automation processes to new areas, as well as the emergence of more modern and relevant trends.

Keywords: trade, business, robotization, retail relations, automation of processes.

RPA (роботизированная автоматизация процессов) представляет собой одно из актуальных направлений цифровой трансформации, связанной с автоматизацией бизнес-процессов. Она основана на использовании метафорического программного обеспечения роботов, применимого в различных отраслях профессиональной деятельности. Внутри процесса программный робот воспроизводит действия человека, взаимодействуя с интерфейсами систем. RPA получила широкое признание на рынке высоких

технологий, поскольку она была известна только с 2012 года, но уже в то время она привлекла внимание в сфере автоматизации офисных операций. В ходе развития, хотя RPA быстро стала известной в профильной сфере, долгое время она не получала серьезного признания со стороны крупных бизнесов, которые с опаской относились к внедрению RPA в своё производство. [7]

В настоящее время RPA активно развивается и движется в разных направлениях, став одним из важных трендов на ближайшие десятилетия. В связи с этим возникает потребность в дополнительных исследованиях и научных разработках по данной теме. [2]

Фактически, основной целью внедрения RPA в практику является автоматизация простых бизнес-задач, которая позволяет устранять ошибки ввода данных, ускорять процессы и снижать расходы. В итоге, внедрение RPA косвенно способствует повышению прибыльности организации, поскольку ведет к оптимизации внутренних процессов и обеспечивает конкурентоспособность на рынке.

Для изучения внедрения RPA в сфере розничной торговли, необходимо определить, какие процессы можно трансформировать с использованием этой технологии. Прежде всего, это монотонные, повторяющиеся, простые и стандартизированные действия, которые можно выполнить по строгому алгоритму. Такие процессы не требуют творческого подхода, аналитического мышления или других сложных мыслительных процессов, но они крайне важны для производства. [5]

Если процесс выполняется несколькими сотрудниками, то его автоматизация через RPA также будет эффективной, позволяя снизить расходы на найм специалистов, уменьшить влияние человеческого фактора на результаты работы и эффективно перераспределить бюджет организации. Также над внедрением RPA нужно подумать, если в организации относительно высокая стандартизация входящих данных и большое количество низкоприоритетных задач. В розничной торговле RPA остается одной из

наиболее популярных технологий. На практике RPA можно наблюдать в работе почти каждой крупной или средней по размерам торговой сети. Эксперты отмечают, что до повсеместного внедрения RPA в бизнес-процессы ритейлеров осталось совсем немного.

Сфера розничной торговли характеризуется высокой конкуренцией, обусловленной наличием большого числа компаний и предпринимателей, активно действующих на рынке. Как интернет-магазины, так и обычные торговые точки решают общие задачи, такие как повышение эффективности работы, удовлетворенность клиентов, улучшение лояльности персонала и клиентов, а также удержание сотрудников в компании. Независимо от размера предприятия, все участники рынка используют примерно одинаковые инструменты, хотя крупные конгломераты могут позволить себе инновационные эксперименты с более высокой эффективностью производства в отличие от малых фирм. Несмотря на наличие гигантских холдингов и объединений, мелкие компании занимают значительную долю рынка в розничной торговле. [5]

В ритейле России внедрение RPA началось относительно поздно по сравнению с западными и американскими компаниями - всего около пяти лет назад, когда самые крупные отечественные ритейлеры обратили на нее внимание. В основном, это были лидеры продуктового сегмента, который характеризуется низкой маржинальностью и, следовательно, большим интересом к снижению издержек. Среди тех, кто успешно и уже давно использует технологию RPA, можно упомянуть, например, «Спортмастер», «Лэтуаль», «Fix Price». [1]

В качестве примера практического применения RPA можно привести следующую ситуацию. Использование RPA значительно упрощает и сокращает временные затраты на проведение проверок в магазинах торговой сети. Если эту задачу выполняет отдельный торговый представитель, последовательно взаимодействуя с различными сотрудниками, процесс может занять

значительное время и оказать негативное влияние на производительность. Однако, внедрение RPA автоматизирует эту деятельность с использованием чек-листа, сокращая время проверки до нескольких часов. [7]

Также, примером использования RPA может быть автоматизация работы специалистов, которые отслеживают поступления денежных средств от контрагентов компании. Эти сотрудники ежедневно выполняют однотипные задачи, но при этом получают заработную плату, имеют право на отпуск, больничный и работодатель осуществляет все необходимые отчисления в ПФР, ФСС и т.д. Если учесть статистику, то расходы на одного такого сотрудника могут составлять до 1,5-2 миллионов рублей, а для крупной организации требуется несколько таких специалистов. Однако внедрение RPA позволит в будущем ускорить рабочие процессы, снизить роль человеческого фактора влияния и, в конечном итоге, быстро окупить серьезные затраты на внедрение этой системы. [3]

Необходимо составить анализ самого процесса внедрения технологии RPA в деятельность ритейлера. В первую очередь, необходимо провести мониторинг и аналитику для получения информации о том, какие конкретно бизнес-процессы в организации можно автоматизировать с помощью RPA. Важно правильно и качественно оценить, чтобы последующая трансформация была эффективной и реально способствовала увеличению прибыльности компании. Кроме того, этот этап является важным для анализа финансовых затрат на внедрение RPA. [4]

Затем, необходимо определить, какие конкретно инструменты будут использоваться. Специалисты также рекомендуют изучать опыт других организаций, поскольку уже имеются готовые решения, в которых есть и положительный, и отрицательный опыт внедрения. Возможно, из таких готовых решений можно будет составить нужную систему, что будет более выгодным с финансовой точки зрения, чем строить весь комплекс с нуля. [11]

При этом эксперты рекомендуют не брать все инструменты слепо, а подходить к этому вопросу разумно. Важным советом является постепенная автоматизация процесса, по отдельным направлениям. Таким образом, будет легче поддерживать решение и внедрять его в другие процессы. [10]

Как отмечают эксперты, процесс внедрения RPA в ритейле может быть разделен на следующие пропорции: 20% занимает настройка роботизации, 50% - тестирование и опытно-промышленная эксплуатация, и 30% - мероприятия в области аудита и консультирования. Таким образом, технологии RPA помогают руководителям решить ряд проблем в ритейле, связанных с различными бизнес-процессами. В своем исследовании аспектов внедрения RPA в деятельность супермаркетов, Д. Конев выделяет несколько основных категорий этих проблем: проблема синхронизации информации, решение логистических вопросов, так называемая "персональная" проблема, связанная с сотрудниками компании-ритейлера, и особенности взаимодействия с поставщиками и оптовыми покупателями. [8]

Сегодня RPA представляет собой эффективный способ автоматизации различных бизнес-процессов, как частично, так и полностью. Эта технология широко применяется в коммерческом секторе (например, в банках, ритейле и т.д.) и государственном секторе (как в примере с МФЦ). Эксперты прогнозируют, что к 2025 году расходы компаний на RPA превысят 3 миллиарда долларов. В "передовых" отраслях, которые наиболее активно используют RPA, выделяют розничную торговлю, финансовый и страховой сектор. На примерах, представленных в данной работе, видно, что ритейлеры применяют роботизацию по-разному, и результаты ее применения значительно влияют на показатели их деятельности. [9]

Технологии RPA постоянно улучшаются и становятся доступными для всех участников рынка. Это способствует повышению производительности производства, оптимизации численности персонала предприятия и открытию новых возможностей для потенциального расширения производственных

мощностей. С учетом высоких темпов развития роботизированных систем, можно предположить, что в ближайшие несколько лет большая часть профессий и специальностей, связанных с физическим и рутинным машинным трудом, могут быть упразднены. [6] В будущем ожидается распространение процессов роботизации на новые направления и появление более актуальных и современных тенденций.

Библиографический список:

1. Беломытцев И.О. Реализация роботизированной автоматизации в России: особенности и перспективы // Инновационная наука. 2019. № 13 (231). С.258-274.

2. Ильенкова К.М. Управление ассортиментной политикой в розничной торговле: подходы на основе категорийного менеджмента // Вестник Пермского университета. Серия: Экономика. 2020. № 18. С. 156-164.

3. Катасонов И.А. Эффективность цифровой трансформации розничной торговли: автоматизация и роботизация бизнес-процессов // Стратегические решения и риск-менеджмент. 2022. № 16 (147). С. 359-370.

4. Лавров В.С., Петюк С.И. Применение роботизированной автоматизации процессов // Научные записки молодых исследователей. 2017. № 5 (154). С. 128-135.

5. Милов С.Н., Милов А.С. Проблемы управления ассортиментом и товарными запасами в торговых сетях: анализ исследований // Вестник Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. 2019. № 16. С. 230-234.

6. Николаева Г.Л., Тухбатов Р.Р. Роль цифровых помощников в оптимизации взаимодействия экономических агентов // Современные информационные технологии в ИТ-образовании. 2020. № 12 (258). С. 11-19.

7. Паскова А.А. Тенденции и технологии цифровой трансформации розничной торговли // Новые технологии. 2020. № 18 (195). С. 236-244.

8. Петров С.К. Роботизация бизнес-процессов в розничной торговле: опыт и перспективы // Инновации и инвестиции. 2021. № 11 (231). С. 126-131.

9. Перспективы ритейла: технологии, изменяющие рынок уже сегодня. [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://ediweb.com/ruru/media/blog/retail-future>. (Дата обращения 10.04.2024)

10. Яндиева М.С., Султыгов С.М. Роль и значение социальных медиа в эволюции малого и среднего бизнеса // Вектор экономики. 2023. № 3 (81).

11. Яндиева М.С. Финансовая грамотность населения: пути повышения эффективности использования сбережений населения как инвестиционного потенциала // В сборнике: Финансы: аналитика, современные тренды и прогнозы. Материалы международной научно-практической конференции. ФГБОУ ВО "Ингушский государственный университет". 2022. С. 271-275.

Оригинальность 81%