

## **Анализ логистических бизнес-процессов на основе выполнения «идеальных» заказов**

Д. В. Севрикеев, email: denis-sevrikeeв@mail.ru

Ф. С. Жафярова, email: flera-sab@ya.ru

Е. А. Бушмакина, email: lena-bushmakina@mail.ru

ФГБОУ ВО «Ивановский государственный университет»

***Аннотация.** На основании практического анализа «идеально» выполненных заказов предприятия оптовой продажи ювелирных изделий ООО «Ника+Иваново» были выявлены проблемы в логистическом бизнес-процессе.*

***Ключевые слова:** Совершенствование, логистика, бизнес-процессы, анализ «идеальных» заказов.*

### **Введение**

Современные тенденции и реалии ведения бизнеса все чаще вынуждают предприятия уделять внимание всем элементам бизнес-процесса с целью оптимизации производства предприятий и росту эффективности их деятельности. Для этой цели организации прибегают к различного рода методикам, одной из которых является анализ «идеально» выполненных заказов.

Данный анализ позволяет выявить недостатки в складском бизнес-процессе, становиться индикатором эффективности работы склада, являющийся основанием для формирования мероприятий совершенствования деятельности предприятия или организации.

На примере ООО «Ника+Иваново», находящемся в Ивановской области и занимающейся оптовой продажей ювелирной продукции православной тематики, рассмотрим методику и соответствующие выводы о логистике бизнес-процессов на данном предприятии. Именно поэтапный практический анализ, делает его полезным для применения в других отраслях экономики и на подобных предприятиях, тем самым обосновывая актуальность данной работы.

### **1. Анализ «идеально» выполненных заказов.**

«Идеальным» заказом считают заказ выполненный:

- Точно в срок;
- В той же комплектации, как в заказе (либо максимально приближен к ней);

– Груз был доставлен без повреждений и дефектов.

1. О сроках доставки клиент может быть проинформирован лично или узнав о них на сайте компании. В компании «Ника+Иваново» обычно сроки доставки составляют до 3 рабочих дней на сборку. Для некоторых клиентов, чьи заказы можно считать не стандартными и очень большими по объёму, срок составляет 5 рабочих дней. Следует отметить, что в данные сроки осуществляются такие работы, как приемка и обработка заказа, комплектация и упаковка собранного товара, отправка до клиента транспортной компанией «Спецсвязь» или «СДЭК».

2. Комплектация заказа, важная составляющая для каждого предприятия связанного оптовой и розничной торговлей [2]. Для того, чтобы считать заказ «идеально» выполненным, объём проданной продукции должен незначительно отличаться от заказанного объёма. Для этого стоит определить погрешность, а именно процент от объёма продукции, которую не доложили клиенту, в силу каких-либо обстоятельств. В зависимости от специфики деятельности того, или иного предприятия, определяется погрешность, несмотря на которую заказ можно назвать «идеальным». Для предприятия «Ника+Иваново» погрешность при составлении «идеального» заказа должен быть не более 3% ( $P_{ср.вз.} < 3\%$ ). Так как ювелирная продукция может значительно отличаться по весу, то основными единицами измерения погрешности в комплектации собранных заказов для данного анализа будут являться вес и количество проданных изделий, а именно их средневзвешенное значение, формула, которой представлена далее:

$$P_{ср.вз.} = (P_{вес.} + P_{кол.}) / 2 * 100 \quad (1)$$

$$P_{вес.} = (B_{зак.} - B_{прод.}) / B_{зак.} * 100 \quad (2)$$

$$P_{кол.} = (K_{зак.} - K_{прод.}) / K_{зак.} * 100 \quad (3)$$

Где  $P_{ср.вз.}$  - средневзвешенная погрешность, %;

$P_{вес.}$  - погрешность в весе проданной продукции, %;

$P_{кол.}$  - погрешность в количестве проданной продукции, %;

$B_{зак.}$  - примерный (в связи с различным весом изделий, одного и того же артикула) вес продукции, который поступил от покупателя, основанный на среднем весе отсутствующих номенклатурных позиций, гр.;

$B_{прод.}$  - вес продукции, собранной и отправленный покупателю, гр.;

$K_{зак.}$  - количество заказанной продукции, шт.;

$K_{прод.}$  - количество проданной продукции, шт.

3. Перевозка товара, а также его сохранность во многом зависит от работы склада, а именно от сборки и упаковки товара [1]. Для этих целей используются большое количество полиэтиленовых пакетов и картонные коробки. Чтобы избежать повреждения в ООО «Ника+Иваново» осуществляет доставку по специальным тарифам, обеспечивающую бережную доставку. Источником информации о наличии повреждений и дефектов для последующего анализа будет служить такой элемент обратной связи, как личный звонок менеджерам по продаже.

В таблице 1 показаны промежуточные вычисления, необходимых для определения степени соответствия собранного комплекта ювелирных изделий к заказанному. В таблице 2 представлен анализ осуществления «идеального» заказа. Объектами изучения являются заказы оптовых покупателей ювелирной продукции, чьи данные не могут быть согласованы в соответствии с договором об обработке персональных данных, который заключается с каждым контрагентом. Ранжированный список анализируемых заказов делает анализ более объективным. Для обозначения того или иного заказа будет использоваться номер. Источником данных является программа «1С» предприятия «Ника+Иваново».

Таблица 1

*Промежуточные вычисления для анализа «идеальных» заказов*

№ зак.	$V_{зак.}$ гр.	$V_{прод.}$ гр.	$K_{зак.}$ шт.	$K_{прод.}$ шт.	$P_{вес.}$ %	$P_{кол.}$ %	$P_{ср.вз.}$ %
715	1100,56	1020,22	474	441	7,30	6,96	7,13
714	209,15	163,89	60	52	21,64	13,33	17,49
713	2362,75	1769,10	1440	954	25,13	33,75	29,44
712	67,16	62,56	19	17	6,85	10,53	8,69
711	273,58	245,78	128	118	10,16	7,81	8,99
704	271,45	243,22	232	203	10,40	12,50	11,45
696	531,27	518,24	76	59	2,45	22,37	12,41
695	393,69	392,03	94	92	0,42	2,13	1,27
694	982,21	965,21	492	472	1,73	4,07	2,90
669	854,52	825,20	675	630	3,43	6,67	5,05

Таблица 2

*Анализ осуществления «идеальных» заказов на предприятии  
«Ника+Иваново»*

№ заказа	Заказ собран точно в срок?	Груз был доставлен без повреждений?	$P_{ср.вз.}$ %	$P_{ср.вз.}$ < 3% ?	Заказ "идеальный"?
715	Да	Да	7,13	Нет	Нет
714	Да	Да	17,49	Нет	Нет
713	Да	Да	29,44	Нет	Нет
712	Нет	Да	8,69	Нет	Нет
711	Да	Да	8,99	Нет	Нет
704	Да	Да	11,45	Нет	Нет
696	Да	Да	12,41	Нет	Нет
695	Да	Да	1,27	Да	Да
694	Да	Да	2,90	Да	Да
669	Да	Да	5,05	Нет	Нет

В соответствии с проведенным анализом осуществления «идеальных» заказов на предприятии «Ника+Иваново», представленного в таблице 2, можно сделать следующие выводы:

- 9 из 10 заказов собраны точно в срок;
- все 10 заказов поставлены без повреждений;
- комплектация 2 из 10 заказов максимально приближена оформленной на сайте ( $P_{ср.вз.} < 3\%$ );
- всего 2 заказа из 10 можно считать выполненными «идеально».

На основании данного анализа следует отметить, что работа склада требует совершенствования в данном направлении. Основной проблемой при осуществлении коммерческой деятельности является дефицит товаров, необходимым при комплектовании заказа. Только 2 из 10 клиентов получают товары в комплектации, которая максимально приближена к заказанной. В некоторых заказах  $P_{ср.вз.}$  доходит до 30%, а это означает, что только 70% продукции от заказанной комплектации поступает покупателям. Данный факт говорит не только о упущенных

доходах предприятия, но возможной потере репутации фирмы среди клиентов.

### **Заключение**

Существует многие методики для анализа различных бизнес-процессов на предприятии. Многие из них являются сложными в освоении, другие требуют больших теоретических и эмпирических данных. Метод анализа «идеально» выполненных заказов является лёгким в освоении и не требует относительно небольшие объёмы данных. При этом результатом данного анализа является определение минусов и плюсов бизнес-процесса, связанного со сбытом продукции. На примере предприятия «Ника+Иваново» были сделаны выводы о наличии недочётов в работе склада, требующие скорейшего исправления. Данная методика позволяет выявить недостатки в маркетинге, тем самым является основанием для совершенствования различных элементов бизнес-процесса на предприятии.

### **Список литературы**

1. Логистика и управление цепями поставок: учебник для среднего профессионального образования / под редакцией В. В. Щербакова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 582 с. — (Профессиональное образование).
2. Логистика: учебник для среднего профессионального образования / В. В. Щербаков [и др.]; под редакцией В. В. Щербакова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 387 с. — (Профессиональное образование).