

УДК 004.62

І.В. Струтинська, д.е.н., доцент, В.О. Мельник

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

РОЛЬ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ КЕРУВАННЯ ЗАМОВЛЕННЯМИ

I.V. Strutynska, Dr, Assoc. Prof., V.O. Melnyk

THE ROLE OF AUTOMATED ORDER MANAGEMENT SYSTEMS

Чи помічали ви, як іноді легко отримати замовлення онлайн, чи по телефону? Як швидко можна відповісти на ваш запит у контактному центрі? А іноді навіть не потрібно надавати свої дані, тому що ваші дані вам точно зачитуються. Розмова про зручність!

Взаємодія з деякими центрами обслуговування клієнтів набагато легша, оскільки деталі ваших облікових записів, історія замовлень і ваші налаштування зберігаються. Це означає, що вам, швидше за все, допомагає автоматизоване програмне забезпечення для керування замовленнями.

Уже пройшли ті часи, коли на доставку замовлення чекали днями, схрестивши кулаки. Сьогодні для бізнесу потрібні швидкість, ефективність, точність. Також, глобальна мережа Інтернет і спеціалізоване програмне забезпечення дозволяє клієнтам бачити рух своїх замовлень у реальному часі. Клієнти хочуть бути в курсі всіх подій, починаючи від закупівлі запасів і закінчуючи пакуванням, відправленням і доставкою. Клієнти вимагають швидких, безпроблемних і безпомилкових послуг із видимістю процесу замовлення в реальному часі. Від того, як бізнес обробляє замовлення, залежить утримання клієнтів [1].

Автоматизація спрощує виконання замовлень, доставку та відстеження. Компанії, які використовують автоматизацію, можуть виконувати більше замовлень за менший час, оптимізувати доставку та зменшити витрати. І більше ніякої роботи з паперами, а отже:

- покращення відносин з клієнтами;
- ефективна співпраця між робочими відділами;
- оптимізація робочих процесів.

Традиційні системи управління замовленнями включають відділи обслуговування - клієнта, постачальника, склад, логістику, офіціанта, адміністраторів тощо. Найчастіше ці відділи роз'єднані між собою. Це робить потік інформації між цими відділами також роз'єднаним.

Замовлення від клієнта вручну приймає сервісний агент, деталі доставки вручну вводяться в систему, потім замовлення передається постачальникам. Вони отримують продукцію зі складу за документами, наданими продавцями. Об'ємна паперова робота, окремі канали введення та години введення даних процес, погіршує ефективність роботи і її точність

Автоматизовані системи опрацювання замовлень є складовою технологій Індустрії 4.0, саме тому дозволяє автоматизувати ручні, повторювані, трудомісткі завдання та підвищує точність, що значно підвищить ефективність процесу. У системі обробки замовлень зменшення ручних зусиль і пов'язане з цим скорочення часу, витраченого на обробку замовлення, перетворюються на величезні переваги з точки зору ефективності, витрат і продуктивності [2].

Автоматизація системи може кардинально змінити спосіб обробки замовлень. З самого початку найбільш помітними перевагами є економія часу та коштів, підвищення продуктивності, швидка обробка замовлень, оперативна доставка тощо.

Переваги автоматизованої системи управління замовленнями, наступні:

- Збір даних замовлення.

Збір даних про замовлення вручну може призвести до великого хаосу та значно сповільнити доставку замовлення. Найкращі системи керування замовленнями автоматично збирають дані про замовлення з усіх каналів - електронною поштою, телефоном, факсом, SMS або онлайн. Це забезпечує омніканальність сервісного обслуговування клієнтів та усуває помилки і дублювання, забезпечує швидше виконання замовлення та підвищує точність;

- Отримання інформації про клієнта.

Збільшує здатність реагувати на контакти клієнтів шляхом автоматичного отримання інформації про клієнтів на основі попередніх взаємодій. Можна швидко отримати доступ до уподобань клієнтів, моделей купівлі, покупок і претензій без необхідності розглядати їх і продовжувати дзвінок у службу підтримки. Переробка процесу замовлення забезпечує інтеграцію даних, покращує видимість у реальному часі, зменшує людську участь і паперову роботу (що значно зменшує кількість помилок) і централізує процес.

- Покращує точність.

Лояльність клієнтів до бренду значною мірою залежить від їх досвіду від замовлення і доставки. Коли потрібне замовлення приходить швидко, у вас є задоволений клієнт. Або, на іншому кінці спектру, вони припинили б зв'язки з брендом лише через єдине замовлення, яке пішло не так. Тому кожне замовлення має значення.

- Масштабованість.

У міру розширення бізнесу збільшується кількість клієнтів, замовлень і даних. Автоматизовані системи керування замовленнями розроблені з урахуванням цього збільшення, що робить підприємства більш гнучкими до змін.

- Покращене обслуговування клієнтів.

Вважаємо, що запровадження автоматизації забезпечує ефективність у всіх сферах - робочих процесах, часі, вартості, а отже забезпечуватиме оптимізацію усіх проєктів організації. Автоматизація процесу замовлення допоможе вам розвивати свій бізнес, покращуючи швидкість, точність і послідовність обслуговування.

Підприємства ризикують втратити свою конкурентоспроможність, якщо не звернутися до автоматизації для повторюваних ручних завдань. Саме трансформація бізнесу з допомогою цифри, допоможе збирати та опрацьовувати велику кількість даних, їх аналізувати та на основі цього приймати ефективніші рішення щодо реінжинірингу діючих бізнес процесів, бізнес-моделей та діяльності в цілому.

Література

1. Atieh, Anas M., et al. "Performance improvement of inventory management system processes by an automated warehouse management system." *Procedia Cirp* 41 (2016): 568-572.
2. I Strutynska, L Dmytrotsa, H Kozbur. The Main Barriers and Drivers of the Digital Transformation of Ukraine Business Structures. Ermolayev, V., Mallet, F., Yakovyna, V., Mayr, H.C., Spivakovsky, A.: Proc. 15th Int. Conf. on ICT in Education, Research and Industrial Applications. Integration, Harmonization and Knowledge Transfer (ICTERI2019). Volume I: Main Conference, Kherson, Ukraine, June 12-15, 2019.