МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА «ПОДДЕРЖКА ОПЕРАТИВНОЙ РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ» В НОТАЦИИ BPMN 2.0 НА ПРИМЕРЕ ТОРГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

MODELING OF THE BUSINESS PROCESS "SUPPORT OF OPERATIONAL WORK WITH THE CLIENT" IN THE BPMN 2.0 NOTATION ON THE EXAMPLE OF A TRADING ENTERPRISE

УДК 004

Панжинская Юлия Викторовна, магистрант 2 курса, MIREA — Российский технологический университет (Russia, Moscow)

Yu. V. Panzhinskaya, 2nd year Master's student, MIREA — Russian Technological University (Russia, Moscow), E-mail:panginskaya.julia@yandex.ru

Аннотация

В статье проводится анализ бизнес-процесса «Поддержка оперативной работы с клиентом» до и после внедрения CRM-системы на предприятии оптовой торговли. Были построены две модели нотация BPMN 2.0 в вариантах "AS IS" и "TO BE". Моделирование бизнес-процесса позволило выявить основные недостатки в существующей технологии поддержки оперативной работы с клиентом (модель AS IS): отсутствие видеосвязи с клиентами, отсутствие возможности общаться с клиентом с помощью мессенджеров, отсутствие возможности посмотреть в системе остаток товара или изменение его цены, не своевременная техподдержка. С помощью модели "TO BE" можно выявить основные преимущества, получаемые после внедрения дополнений к CRM-системе: упрощение работы с клиентом за счет введения

видеоконференций и работы в мессенджерах, использование дополнительного соглашения об уровни сервиса — SLA, интеграция с учетными системами.

Abstract

The article analyzes the business process "Support for operational work with the client" before and after the implementation of the CRM system at the wholesale trade enterprise. Two models were built, the BPMN 2.0 notation in the "AS IS" and "TO BE" variants. Business process modeling allowed us to identify the main shortcomings in the existing technology for supporting operational work with the client (the "AS IS" model): the lack of video communication with customers, the inability to communicate with the customer using messengers, the inability to view the rest of the product in the system or change its price, not timely technical support. Using the "TO BE" model, you can identify the main advantages obtained after the introduction of additions to the CRM system: simplification of working with the client through the introduction of video conferencing and working in messengers, the use of an additional service level agreement — SLA, integration with accounting systems.

Ключевые слова. Бизнес-процесс, моделирование бизнес-процесса, нотация BPMN 2.0, модель "AS IS", модель "TO BE", CRM-система, управление взаимоотношениями с клиентами.

Keywords. Business process, business process modeling, BPMN 2.0 notation, "AS IS" model, "TO BE" model, CRM system, customer relationship management.

На сегодняшний день любое предприятие требует развития, в том числе в техническом плане. Так, многие предприятия внедряют в свою работу автоматизированные информационные системы, с целью улучшения своей работы, увеличения количества клиентов, повышения качества услуг. Для разработки и внедрения информационной системы любого класса необходимо выполнить моделирование бизнес-процессов для того, чтобы проанализировать его узкие места, требующие изменений или дополнений.

Бизнес-процесс — это регулярно повторяющаяся последовательность взаимосвязанных мероприятий (операций, процедур, действий), при выполнении которых используются ресурсы внешней среды, создается ценность для потребителя и выдается ему результат[1].

Для моделирования бизнес-процессов используются различные нотации. Одной из таких является BPMN 2.0. Модель и нотация бизнес-процессов (BPMN, Business Process Model and Notation) — это методология моделирования, анализа и реорганизации бизнес-процессов[2].

В качестве примера рассматривается автоматизация работы с клиентом по средствам внедрения системы CRM-класса. CRM-система (Customer Relationship Management или Управление отношениями с клиентами) — это — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов[5]. Внедрение информационной системы CRM класса позволяет выстроить процесс управления взаимоотношениями с клиентами, внедрить такие элементы работы с клиентами, как сегментация клиентской базы, планирование взаимодействий с клиентами, регистрация лидов, управление сделками. Такие простые действия как поддержка оперативной работы с клиентом также претерпевают изменения.

Используя данную нотацию, будут продемонстрированы модели бизнес-процессов "AS IS" и "TO BE" на примере процесса «Поддержка оперативной работы с клиентом» в CRM-системе на примере предприятия оптовой торговли. На Рисунках 1-4 представлена модель бизнес-процесса "AS IS" .

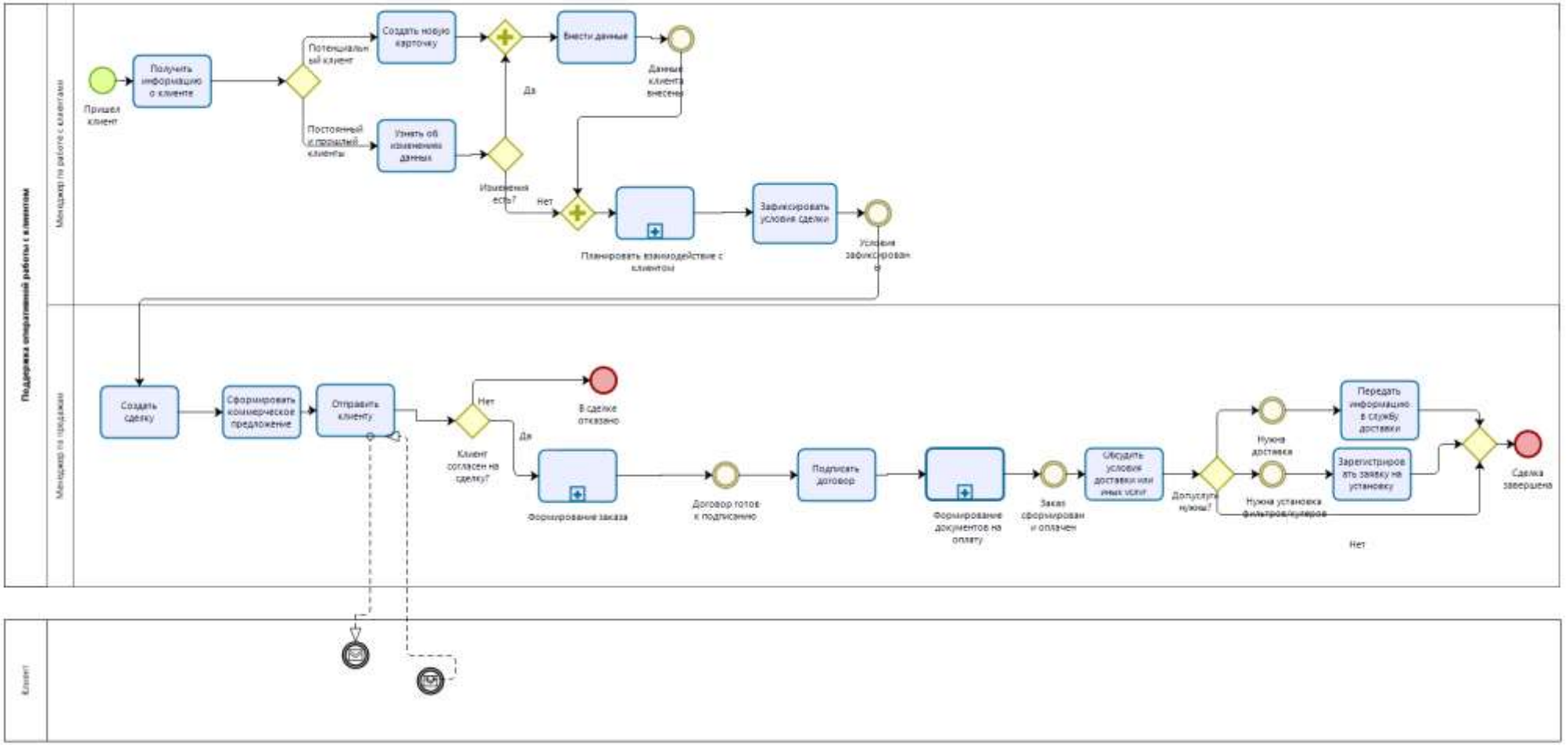

Рисунок 1 — Модель AS IS. Процесс «Поддержка оперативной работы с клиентом»

В модели "AS IS" используется несколько подпроцессов процесса «Поддержки оперативной работы с клиентом». Так, на Рисунке 2 представлен развернутый подпроцесс «Планирование взаимодействия с клиентом». На нем представлено взаимодействие с клиентом.

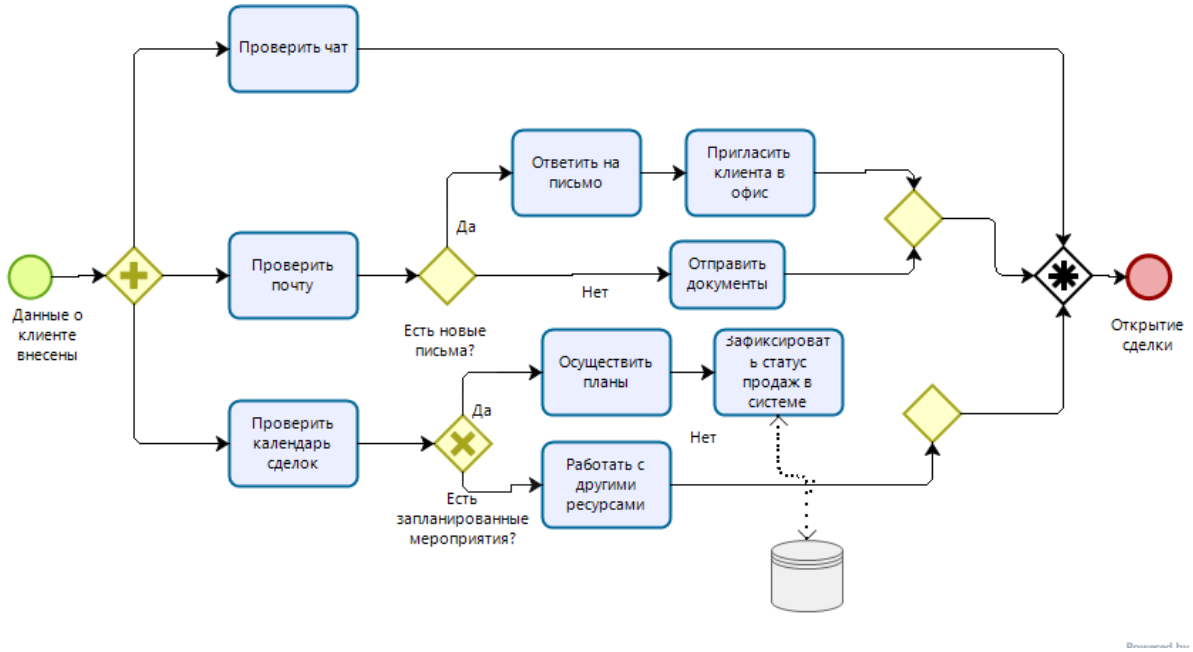

Рисунок 2 — Модель AS IS. Подпроцесс «Планирование взаимодействия с клиентом»

На Рисунке 3 представлен подпроцесс «Формирование заказа». На данный момент добавление и поиск товаров, а также просмотр их наличия заполняются вручную. Что является проблемой, так как неизвестен остаток товара на складе.

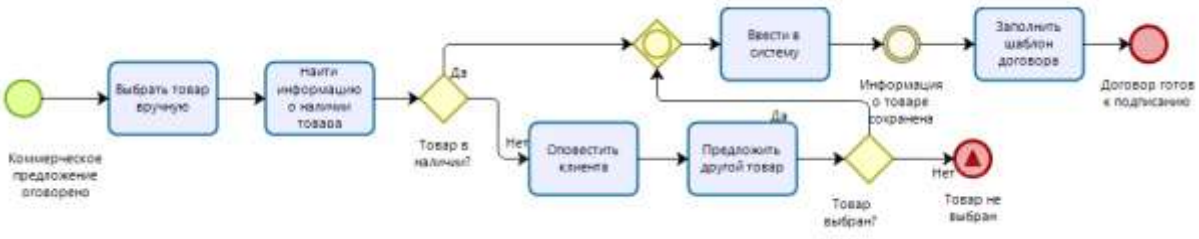

Рисунок 3 — Модель AS IS. Подпроцесс «Формирование заказов»

На Рисунке 4 отображается подпроцесс «Формирование документов на оплату». В подпроцессе необходимо заполнить множество полей в системе, для того, чтобы правильно оформить финансовые документы.

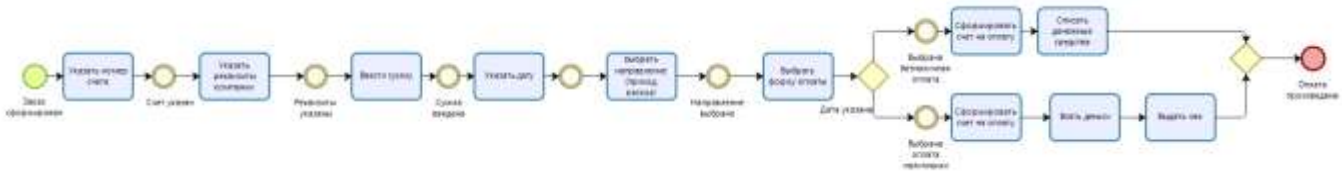

Рисунок 4 — Модель AS IS. Подпроцесс «Формирование документов на оплату»

Изменения представлены на моделях "TO BE" в нотации BPMN 2.0. На Рисунке 5 отображена модель "TO BE", основные изменения относительно модели "AS IS" будут в подпроцессах [3].

Так, на Рисунке 6 в процессе «Планирование взаимодействия с клиентом» виден алгоритм работ менеджера по работе с клиентами. Важной его задачей является именно общение с клиентом по средствам различных приложений. Таких как мессенджеры, социальные сети, встроенная IP-телефония. Связь по почте тоже возможна, однако она не так удобна, так как не является способом общения в режиме онлайн.

На Рисунке 7 раскрыт основной подпроцесс «Формирование заказа», именно в нем предлагаются основные изменения. Предлагается интегрировать CRM-систему с учетной системой, с целью интеграции складских механизмов. Интеграция (от лат. integratio — «соединение») — процесс объединения частей в целое. В зависимости от контекста может подразумеваться: Интеграция данных — объединение данных, находящихся в различных источниках и предоставление данных пользователям в унифицированном виде[4].

Процесс «Формирование документов на оплату» в модели "TO BE" не изменяется, поэтому он соответствует Рисунку 4.

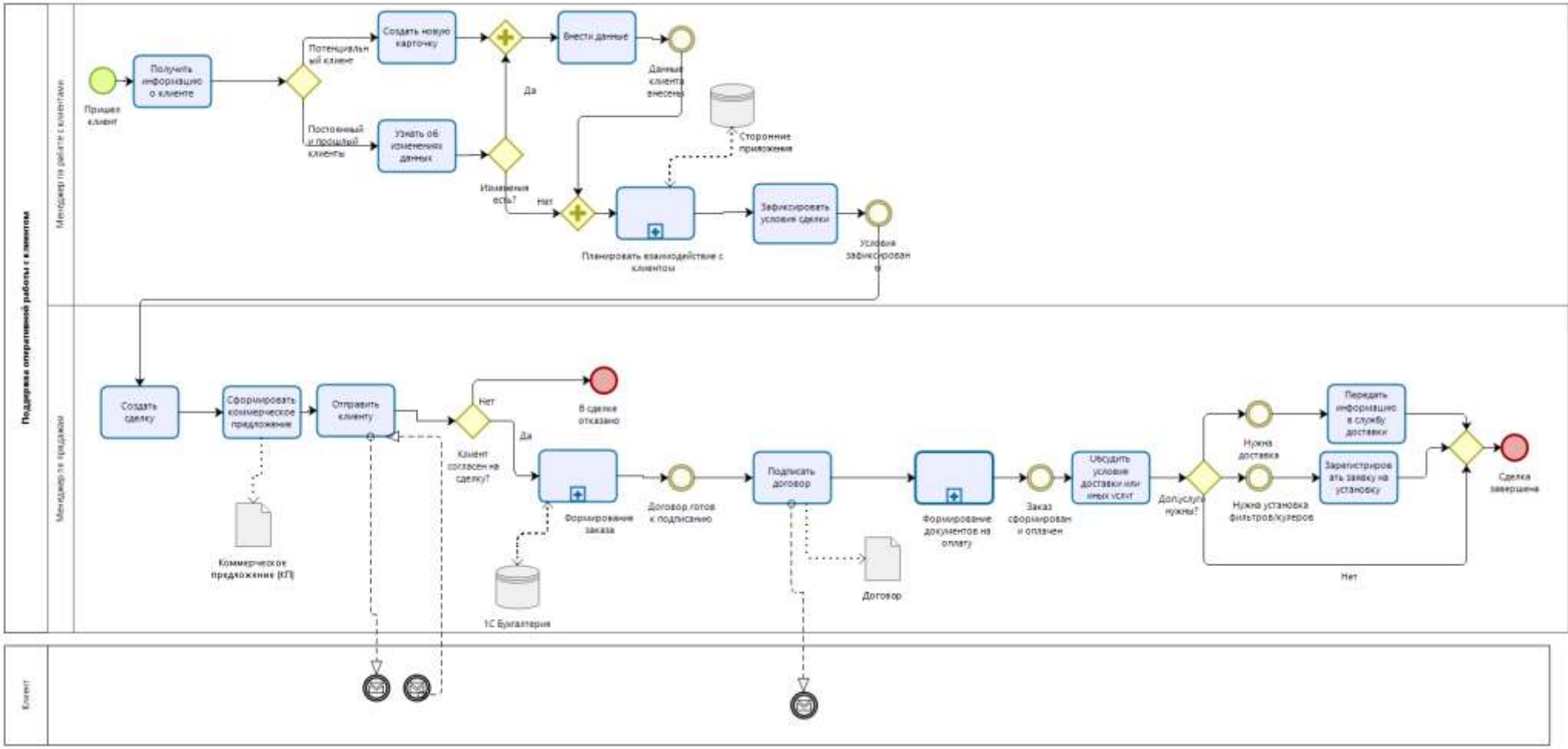

Рисунок 5 — Модель TO BE. Процесс «Поддержка оперативной работы с клиентом»

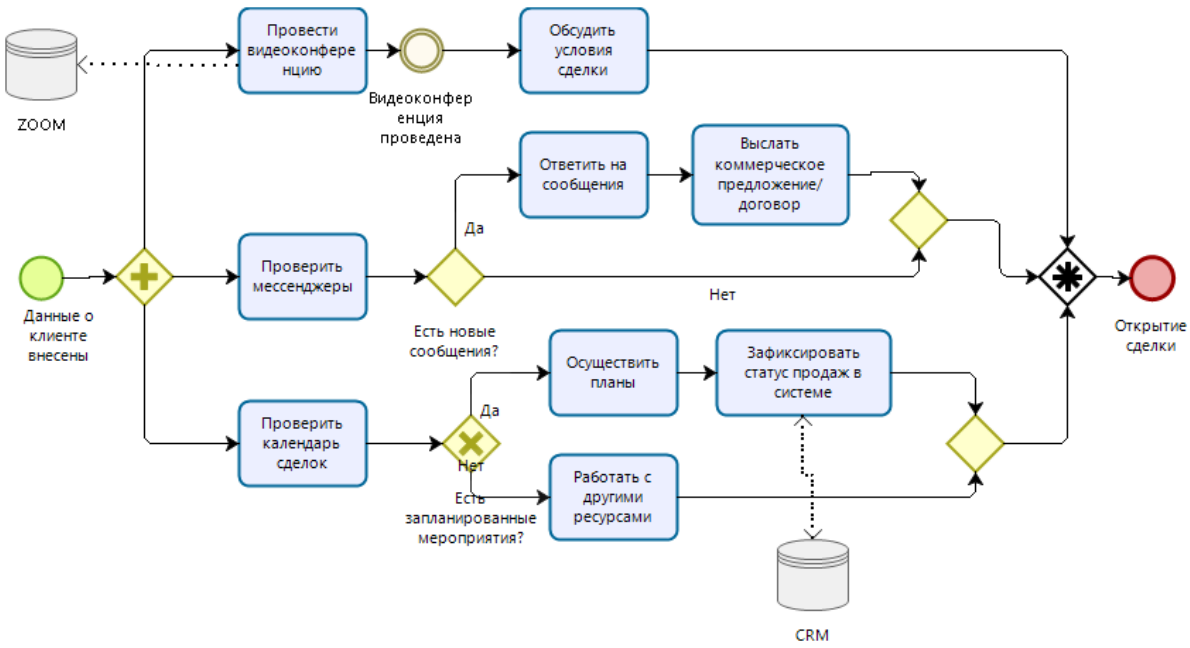

Рисунок 6 — Модель TO BE. Подпроцесс «Планирование взаимодействия с клиентом»

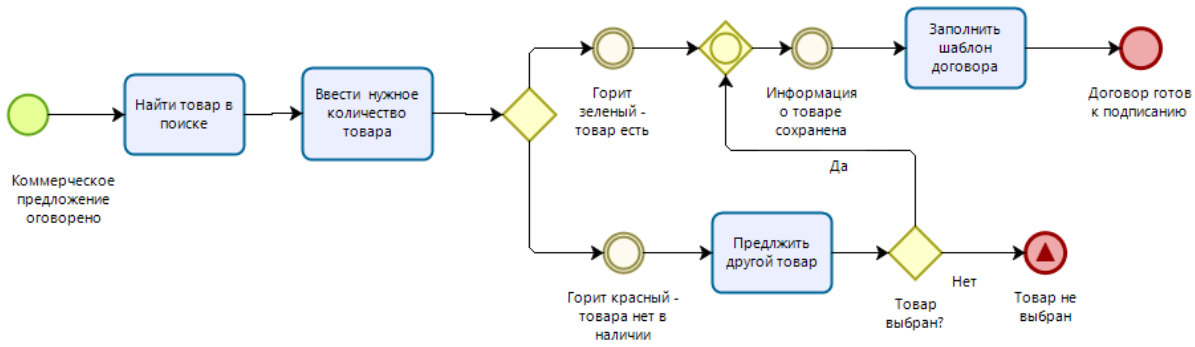

Рисунок 7 — Модель TO BE. Подпроцесс «Формирование заказа»

На основании моделей представленных на Рисунках 5-7 можно сделать следующий вывод. Автоматизация процессов позволяет значительно улучшить работу отдела продаж, увеличить количество клиентов компании и облегчить работу с ними, что позволит увеличить прибыль компании.

Таким образом, отобразить и проанализировать изменения, а также узкие места, помогает моделирование бизнес-процессов, например, в нотации BPMN 2.0.

Литература

1. М.Ю. Рыбаков Бизнес-процессы. Как их описать, отладить и внедрить. Практикум. - 2019. - 590 с.
2. В.Репин Моделирование бизнес-процессов в нотации BPMN. Пособие для начинающих. Часть I. - Издательские решения, 2019. - 90 с.
3. В.Миронов Профессия «бизнес-аналитик». Краткое пособие для начинающих. - Олимп-Бизнес, 2021. - 140 с.
4. Ю. В. Нефедов, А. Ю. Сергеева Типовые проблемы интеграции ИС и пути их решения. - 2018. - 7 с.
5. Ускенбаева, Р. К. CRM система как необходимый компонент успешного бизнеса / Р. К. Ускенбаева, Даулет Аскарулы Булегенов. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2016. — № 10 (114). — С. 101-105

Literature

1. M.Yu. Rybakov Business processes. How to describe, debug and implement them. Workshop. - 2019. - 590 p.
2. V. Repin Modeling of business processes in BPMN notation. A guide for beginners. Part I. - Publishing solutions, 2019 .-- 90 p.
3. V. Mironov Profession "business analyst". A short guide for beginners. - Olymp-Business, 2021 .-- 140 p.
4. Yu. V. Nefedov, A. Yu. Sergeeva Typical problems of integrating IS and ways to solve them. - 2018 .-- 7 p.
5. Uskenbaeva, RK CRM system as a necessary component of a successful business / RK Uskenbaeva, Daulet Askaruly Bulegenov. - Text: direct // Young scientist. - 2016. - No. 10 (114). - S. 101-105