

Голдин Данил Константинович

студент

ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления»

г. Москва

ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ
«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ОТДЕЛЕ
ТРАНСПОРТНЫХ РЕШЕНИЙ НА ПРИМЕРЕ АО «РЖДЛ»

Аннотация: в статье исследуются бизнес-процессы и их влияние на функционирование организации. Автором дается определение понятию «бизнес-процесс», методики его моделирования и возможные способы совершенствования.

Ключевые слова: бизнес-процесс, CRM-системы, анализ, логистика, 3pl-провайдер.

В наше время в России сильно поднялся интерес к западным стандартам, а также к современным концепциям управления экономикой: менеджмента, маркетинга, логистики [1], однако, на практике мы не всегда получаем то, что хотим. В конкурентной среде компании вынуждены постоянно реагировать на изменения рынка, находить инновативные решения и добиваться, таким образом, рыночных преимуществ перед конкурентами. Успешные компании молниеносно осваивают новые продукты, рынки и, даже порой целые отрасли и способны также быстро их покинуть.

В современной практике моделирования управления и производственной деятельности для обозначения объектов моделирования управления и производственной деятельности для обозначения объектов моделирования принято использовать термин «бизнес – процесс». Методики моделирования и анализа бизнес – процессов являются в настоящее время одним из важнейших инструментов повышения эффективности бизнеса. Ориентация компаний на эффективность выполнения отдельных функций привела за прошедшие десятилетия к локальной оптимизации и усовершенствованию функциональных областей. Благодаря применению новых информационных технологий (ИТ) в таких областях, как,

например, логистика и коммерция, значительно повысилась производительность труда и качество услуг [2; 3]. Сегодня среди менеджеров всех уровней сформировалось понимание, что основные резервы в повышении эффективности бизнеса лежат именно в области оптимизации бизнес-процессов.

Предоставление высококачественных услуг основано на знании Российского и международного рынка перевозок, специфики портов мира, связях с различными судоходными линиями, автотранспортными, железнодорожными и авиакомпаниями, позволяющими осуществлять перевозки с комбинированным использованием нескольких видов транспорта на условиях «от двери до двери» на основании статистики внешнеторговой деятельности международных товаропроводящих сетей [4; 5]. Только опытный экспедитор может качественно решить такого рода задачу.

Все выше сказанное и предопределяет *актуальность темы исследования.*

Целью исследования, главным образом, будут являться методы совершенствования управления клиентским сервисом.

Главная *задача* исследовательской работы на основе деятельности компании АО «РЖДЛ», разработать пути совершенствования управления клиентского сервиса, оптимизация организационной структуры и общих издержек организации. В задачи работы входит:

- изучение объекта исследования на примере компании ОАО «РЖДЛ»;
- раскрытие сущности и понятия бизнес – процесса, описать историю данной темы в российской и зарубежной практике, а также современные методы решения данной проблемы;
- разработать мероприятия и рекомендации по совершенствованию бизнес-процессов, провести экономическое обоснование внедрения проектных мероприятий и рекомендаций.

Предметом исследования в данной дипломной работе состояние и методы совершенствования бизнес – процессов.

Объектом исследования является функционирование 3pl-провайдера ОАО «РЖДЛ».

Для решения поставленных в исследовании задач были использованы следующие *методы*: Статистика, Анализ. Наблюдение. Математическое моделирование. Синтез. Функционально стоимостной анализ. Обобщение.

Глубина исследовательской работы осуществлялась на анализе опубликованных источников включая и труды в рамках научной школы кафедры логистики ГУУ [6–9].

Первая часть данной научно-исследовательской работы посвящена изучению объекта исследования. Сначала рассматривается краткая характеристика деятельности компании, рассматривается организационная структура компании, проводится анализ компании ОАО «РЖДЛ». После проведения анализов предлагается перечень проектных мероприятий.

Вторая часть включает в себя *теоретический материал*, касающийся основных понятий и терминов. Здесь раскрыта сущность и понятие бизнес – процесса, история данной темы в российской и зарубежной практике, а также существующие методы решения данной проблемы.

В третьей части данной исследовательской работы разрабатываются мероприятия и рекомендации по совершенствованию бизнес-процессов, а также проводится экономическое обоснование внедрения проектных мероприятий.

Научная новизна заключается в том, что впервые для бизнес-процессов ОАО «РЖДЛ» разработаны специфические мероприятия и рекомендации по логистике. По полученным результатам, выполненной исследовательской работы формулируются итоговые выводы. Создание качественного клиентского сервиса, при котором клиенту хочется пользоваться услугами перевозок снова и снова – это главная задача, которая стоит перед современными транспортными компаниями. В данной работе проанализирована и сравнена экономическая эффективность внедрения CRM-системы. Произведена реструктуризация отделов АО «РЖДЛ» с целью оптимизации процесса обработки заказов.

Данная работа выполнена на кафедре логистики ГУУ в научной школе под руководством д.э.н., профессора Б.А. Аникина [10; 11]. Теоретическую основу исследования составили работы ученых-логистов, занимающихся

профессиональным изучением проблемы совершенствования бизнес-процессов, таких как: Б.А. Аникин, Д.В. Петухов, Т.А. Родкина, И.А. Ермаков, В.И. Воронов – а также труды зарубежных ученых [12–16].

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования методики, разработанной в ходе исследования, для решения текущих задач в сфере логистики, как для крупных логистических компаний, так и для малого и среднего бизнеса. К таким задачам относятся: систематизация сбора контактов со всеми потенциальными и реальными клиентами, удержание клиентов, рост продаж, уменьшение издержек времени.

Список литературы

1. Аникин Б.А. Развитие и взаимосвязь основных концепций управления предпринимательскими организациями. Транспорт: наука, техника, управление / Б.А. Аникин, В.И. Воронов. – 2006. – №4. – С. 7–14.

2. Воронов В.И. Информационные технологии в коммерческой деятельности. Часть 1 / В.И. Воронов, В.А. Лазарев. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2000.

3. Воронов В.И. Информационные технологии в коммерческой деятельности. Часть 2: Учебное пособие / В.И. Воронов, В.А. Лазарев. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002.

4. Воронов В.И. Внешнеторговая статистика в развитии международного маркетинга и логистики. Маркетинг / В.И. Воронов, А.В. Воронов, А.А. Ермаков. – 2014. – №1 (134). – С. 90–96.

5. Воронов В.И. Международные товаропроводящие сети. Маркетинг / В.И. Воронов, А.В. Воронов. – 2013. – №6 (133). – С. 20–28.

6. Иванов Д.В. Обзор рынка грузоперевозок на примере ОАО «РЖД» // Молодой ученый. – 2015. – №1 (81). – С. 525–528.

7. Аникин Б.А. Научная школа «Логистика» ГУУ / Б.А. Аникин, И.А. Ермаков, С.С. Белова // Управление. – 2015. – Т. 3. – №2. – С. 5–15.

8. Крутелева Ю.С. Системный анализ в логистике железнодорожных перевозок // Новая наука: Теоретический и практический взгляд. – 2015. – №5–2. – С. 175–178.

9. Скибинский В.В. Системный анализ логистики железнодорожного транспорта на примере деятельности компании ОАО «Российские железные дороги» / В.В. Скибинский, У.М. Джалалов // Новая наука: От идеи к результату. – 2015. – №5–1. – С. 124–127.
10. Ермаков И. Становление научных школ кафедры логистики ГУУ. Логистика / И. Ермаков, Е. Филиппов, С. Белова. – 2014. – №10 (95). – С. 71–75.
11. Воронов В.И., Сидоров В.П. Основы научных исследований: Учебное пособие / В.И. Воронов, В.П. Сидоров. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2003.
12. Логистика и управление цепями поставок. Теория и практика. Основы логистики: Учебное пособие / Б.А. Аникин, Т.А. Родкина, В.А. Волочиенко [и др.]. – М., 2014.
13. Логистика: тренинг и практикум: Учебное пособие / Б.А. Аникин, В.М. Вайн, В.В. Водянова [и др.]. – М., 2014.
14. Воронов В.И. Методологические основы формирования и развития региональной логистики: Монография. – Владивосток: Изд-во Дальневосточного Университета, 2003. – 316 с.
15. Ермаков И. Постановка проблемы развития национальной логистической системы / И. Ермаков, Д. Петухов. – Логистика. – 2014. – №11 (96). – С. 56–59.
16. Петухов Д.В. Теоретические принципы разработки стратегии развития национальной логистической системы управления // Управление. – 2015. – Т.3. – №2. – С. 37–42.
17. Совершенствование бизнес-процессов в организации (на примере ООО транзит) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://lib.rosdiplom.ru/library/prosmotr.aspx?id=125302>