

Автоматизация логистического предприятия с помощью системы «Битрикс 24» на примере ООО «Рефтерминал Логистик»

Щетникова Анастасия Антоновна

бакалавр

Владивостокский государственный университет

Россия. Владивосток

E-mail: Тел. +79147301738

ул. Гоголя, 41, г. Владивосток, Приморский край, Россия, 690014

Карсаков Кирилл Борисович,

магистрант

E-mail: GuIL1698@yandex.ru, Тел. +79143413938

ул. Гоголя, 41, г. Владивосток, Приморский край, Россия, 690014

Руководитель работы: Городников Олег Александрович

старший преподаватель кафедры ТПТ

Владивостокский государственный университет

Россия. Владивосток

E-mail: gorodnikov.o@vvsu.edu.ru

ул. Гоголя, 41, г. Владивосток, Приморский край, Россия, 690014

Во многих сферах бизнеса необходимость быть быстрее и точнее конкурентов – уже не цель, к которой стоит стремиться ради безбедного существования, а залог удержания позиций на рынке. Вот почему автоматизация системы логистики – важнейший шаг для поддержания конкурентоспособности любой компании, осуществляющей перевозки (пусть даже в рамках самой организации).

Ключевые слова и словосочетания: логистика, автоматизация, логистика предприятия, транспортировка, грузоперевозка

Automation of a logistics enterprise using the Bitrix 24 system using the example of Refterminal Logistic LLC

In many areas of business, the need to be faster and more accurate than competitors is no longer a goal to strive for for the sake of a comfortable existence, but a key to maintaining position in the market. That is why automation of the logistics system is the most important step to maintain the competitiveness of any company engaged in transportation (even within the organization itself).

Key words and phrases: logistics, automation, enterprise logistics, transportation, cargo transportation

Для качественной автоматизации системы «Битрикс 24», которая действительно решит проблемы компании и принесёт экономическую выгоду, очень важно не только подобрать подходящие продукты, но и грамотно провести их внедрение. Очень часто специфика работы предприятия диктует требования, которым просто не могут удовлетворить массовые продукты «из коробки». Именно поэтому стоит заказывать автоматизацию только у опытных специалистов-практиков, которые знают как адаптировать продукт для решения задач именно логистического бизнеса.

Цель исследования – разработка предложения по автоматизации логистического предприятия при помощи системы «Битрикс 24».

Основная роль внедрения систем автоматизации – повышение уровня эффективности, мобильности и облегчения труда сотрудников. Благодаря этим изменениям возрастает уровень конкурентоспособности на рынке, идет мощное использование ресурсной базы.

ООО «Рефтерминал Логистик» является логистической компанией, которая хочет автоматизировать процессы на предприятии, упростить работу сотрудников, а также повысить рентабельность своей организации.

Данная компания предлагает воспользоваться их транспортно-экспедиционными услугами по отправке грузов не только по любым направлениям внутри страны, но и из Южной Кореи и Китая в Россию.

Транспортировка осуществляется в фурах с рефрижераторными контейнерами с постоянным поддержанием необходимого температурного режима, заявленного грузоотправителем.

Так же есть дополнительная деятельность предприятия, а именно:

1. накопление и хранение груза на складах во Владивостоке и Московской области,
2. услуги крана,
3. услуга загрузки и выгрузки контейнера,
4. крепеж и отправку автомашин в контейнере,
5. услугу страхования груза.

Анализ основных экономических показателей ООО «Рефтерминал Логистик» необходимых для комплексной оценки деятельности и проведен в таблице 1.

Таблица 1

Анализ основных экономических показателей ООО «Рефтерминал Логистик» в период с 2020 по 2022 гг.

Показатели	2020	2021	2022	Отклонение	Отклонение %
				2022 к 2020	2022 к 2020
Выручка, млн. руб.	327,77	439,34	453,95	126 180	27,8
Прибыль от продаж, млн. руб.	14,46	16,93	18,69	4,23	22,6
Чистая прибыль, тыс. руб.	573	752	1356	783	57,74
Затраты на 1 рубль продаж, тыс. руб.	0,95	0,97	0,98	0,03	3
Среднесписочная численность работающих	10	10	10	–	–
Фонд оплаты труда, тыс. руб.	8711	9445	9669	958	9,9
Среднегодовая заработная плата 1 работника, тыс. руб.	513	556	569	56	9,8
Среднегодовая выручка на 1 работника, тыс. руб.	3631	9157	7560	3929	51,9
Рентабельность продаж, %	0,7	0,8	1,1	0,4	36,3

Данные таблицы, показывают, что выручка предприятия в 2022 году выросла на 27,8% по

сравнению с 2020 годом.

Данный показатель является существенным и свидетельствует о развитии предприятия. С ростом выручки так же увеличивается чистая прибыль предприятия.

Компания использует такое программное обеспечение как «1С:Предприятие», «Microsoft Excel» и «Microsoft Word». Использование данного ПО облегчает процесс транспортных перевозок, учет продажи контейнеров, расчёт заработной платы сотрудников, выставления счетов на организации партнеров и др. А сотрудники важную информацию передают друг другу в офисе, или же используют мессенджеры таких как «WhatsApp» или «Telegram».

Важным отрицательным показателем, характеризующим работу компании ООО «Рефтерминал Логистик», является отсутствие слаженной работы логистического отдела. Данная проблема напрямую влияет на финансовую составляющую деятельности фирмы. Именно из-за отсутствия слаженной работы логистического отдела, предприятие теряет новых клиентов, которые могли бы сотрудничать с ООО «Рефтерминал Логистик». А постоянные клиенты постепенно меняют рассматриваемую компанию на конкурентов.

Логистика – довольно конкурентная сфера, ведь клиент обычно обращается в несколько компаний и в дальнейшем сотрудничает с той, которая даёт ответ максимально быстро. Поэтому эта задача особенно актуальна для больших компаний, которым, чтобы предложить клиенту наиболее выгодную стоимость грузоперевозки, нужно отправить запрос на расчёт в компании-партнёры и своему экспедитору. Отправка запросов, получение ответов и выбор из них наиболее подходящего может занять у организации более недели. В подавляющем большинстве случаев клиенты не готовы так долго ждать. Считается, что нормой времени ответа клиенту является промежуток от 20 минут до 1 часа [4, с.87].

Если же кто-то посчитает стоимость раньше, отправит клиенту, и цена его устроит, он не будет ждать ответы от других компаний.

Так же у организации ООО «Рефтерминал Логистик» низкая эффективность управления задачами, что тоже приводит к риску снижения прибыли.

Цель транспортной логистики рассматриваемого предприятия заключается в точной синхронизации процесса производства и логистических операций во взаимосвязанных подразделениях. Менеджер, который ставит задачу на расчёт грузоперевозки, указывает крайний срок, когда ему нужно получить результат [1].

Часто задача выполняется не вовремя, из-за чего сроки сдвигаются. Линейные сотрудники не относятся к ней более серьезно, ведь в случае чего начальство предприятия отследить просроченную задачу не сможет.

Если информация не хранится в одном надежном месте, её очень легко потерять. Что и происходит в логистическом отделе организации.

Уровень обслуживания клиентов напрямую зависит от качества поставляемой продукции, времени доставки и стоимости доставки необходимого сырья. Все перечисленные характеристики находят свое отражение в логистической системе компании.

Компании важно получать заказы в установленный срок. Получая продукцию позже указанного времени, компания несет убытки и может создать некоторые трудности клиенту.

Таким образом, необходимо собирать заказы с достаточно высокой скоростью, которая позволит обработать все необходимые заявки.

Логистический процесс в компании ООО «Рефтерминал Логистик» можно разделить на две основные группы:

1. операции, связанные с продажей рефконтейнеров и доставкой их до покупателя;
2. операции, связанные с транспортировкой груза клиента в рефконтейнерах, принадлежащих компании ООО «Рефтерминал Логистик».

Система логистики конкретно в компании представляет взаимосвязь закупочной, сбытовой и складской логистик.

Закупочная логистика – это управление материальными потоками в процессе обеспечения предприятия материальными ресурсами. Данным видом логистических операций на предприятии занимается отдел закупок [2].

После закупки необходимого товара его необходимо реализовать, то есть продать. Любая логистическая концепция организации реализации продукции включает в себя следующие основные положения:

1. отказ от избыточных запасов;
2. отказ от завышенного времени на выполнение основных и транспортно-складских операций;
3. отказ от оборудования, на которое нет заказа от клиентов;
4. устранение нерациональных внутрипроизводственных перевозок;
5. превращение поставщиков из противостоящей стороны в доброжелательных партнеров.

Система логистики на исследуемом предприятии представляет собой взаимосвязь транспортной, сбытовой и складской логистик.

Проанализировав работу логистической деятельности на предприятии, были выявлены показатели, которые необходимо оптимизировать в работе логистов – отсутствие слаженной работы логистического отдела, а также отсутствие контроля со стороны начальства, что приводит к халатному отношению к выполнению работы со стороны сотрудников. Проблема напрямую влияет на финансовые результаты деятельности компании.

Одной из причин большого количества ошибок, допускаемых сотрудниками компании, является то, что сотрудники вручную ведут клиентскую базу данных. Это уже прошлый век. Менеджеры могут неправильно внести информацию или потерять часть истории работы с клиентом. Если оператор работает в нескольких мессенджерах, то может пропустить уведомление в одном из них, и запрос останется без ответа. Всё это ведёт к снижению продуктивности. Крупные компании, во избежание неловких ситуаций, описанных выше, используют современное ПО.

CRM-система – базовый инструмент для автоматизации продаж и маркетинга. Вводится вся клиентская база в одном месте, подключив все каналы продаж: телефон, сайт, почту, социальные сети и мессенджеры. Все заказы автоматически собираются прямо в CRM. Всегда будет возможность знать, сколько клиентов сейчас в работе и как выполняется план продаж. Также данные программы позволяют организовывать эффективную работу над задачами и проектами в удобном таск-трекере.

Далее предлагаем остановиться на приложении «Битрикс 24». Именно его мы и рекомендуем внедрить компании ООО «Рефтерминал Логистик». Данное ПО имеет свои сильные стороны, которые позволят значительно упростить работу логистов. Интерфейс программы приведён на рисунке 1.

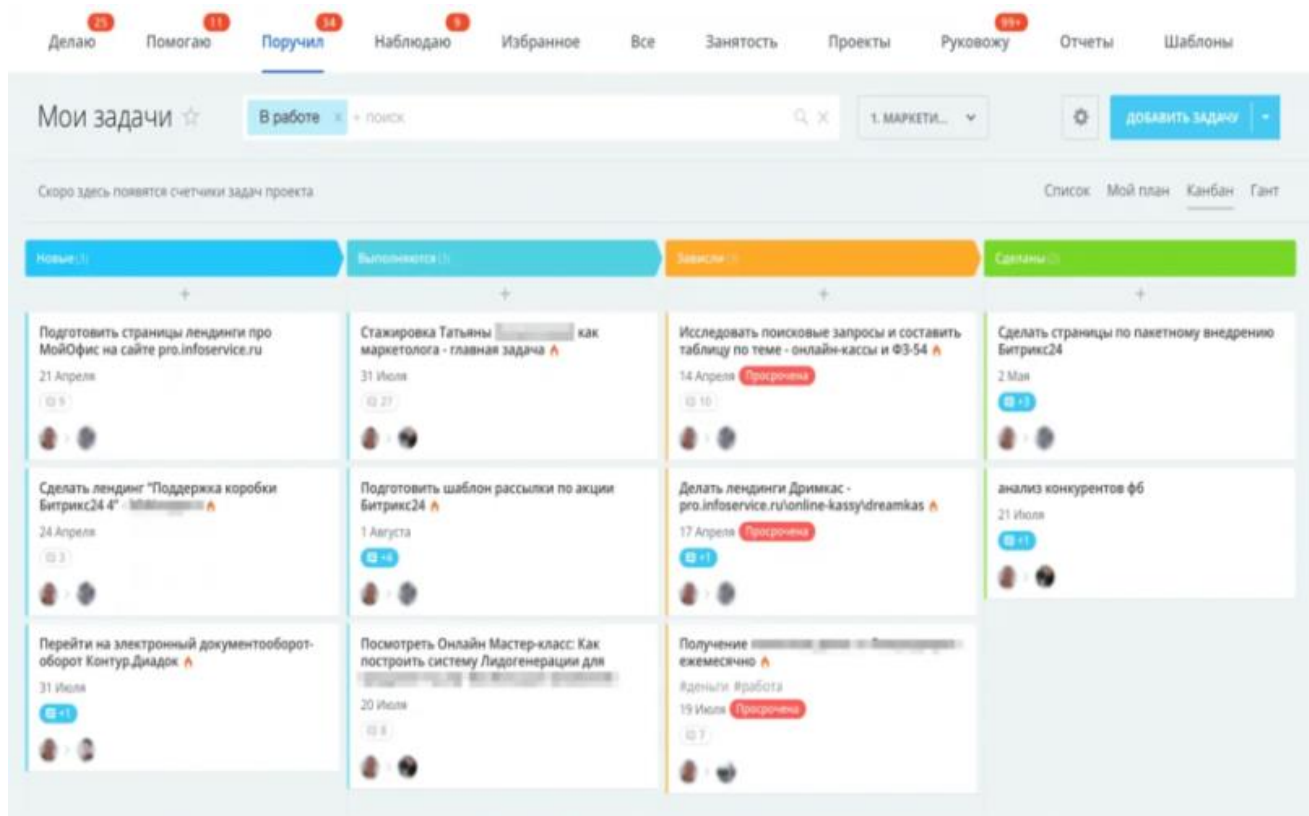


Рис. 1. Создание задач в «Битрикс 24»

Чтобы приступить к выполнению работ, сотрудникам фирмы необходимо научиться работать с представленным ПО.

После окончания периода обучения сотрудники, обладающие новыми знаниями, смогут беспрепятственно работать с приложением. С внедрением CRM повысится «рост прибыли», кроме того, большой объем документации и другой информации можно внести так же в систему для того, чтобы не терять важные документы, эти же документы потом будет проще найти на платформе «Битрикс 24». В общем, уменьшится объем работы логистического отдела, так как информация, которую необходимо донести от одного менеджера до большого количества сотрудников, будет передаваться быстрее. Это тоже преимущество системы «Битрикс 24» [3].

Для того, чтобы внедрить данную программу на предприятии, нужно обучить сотрудников, докупить оборудование для удобного использования программы. В таблице 2 произведен расчет затрат на внедрение программы «Битрикс 24».

Таблица 2

Затраты на внедрение программы «Битрикс 24» на предприятии ООО «Рефтерминал Логистик»

Затраты	Стоимость данной услуги	Кол-во	Итоговая сумма затрат
Обучения персонала программе «Битрикс 24»	3000 руб./час	12 ч	36 000 руб.
Наушники с микрофоном-гарнитура	2 299 руб./шт	4 шт.	9 196 руб.
Итого	145 196 руб.		

Результаты внедрения «Битрикс 24» на предприятии ООО «Рефтерминал Логистик» показаны в таблице 3.

Таблица 3

Результаты внедрения программы «Битрикс 24» на предприятии ООО «Рефтерминал Логистик»

Рост лояльности	Оценка качества обслуживания до внедрения программы «Битрикс 24»	Оценка качества обслуживания после внедрения программы «Битрикс 24»	Результат повышения качества транспортного обслуживания в ООО «Рефтерминал Логистик»
Оперативность предоставления транспорта	4,2	4,8	0,6
Оперативность работы менеджеров по продажам	3,8	4,9	1,1
Отслеживание руководителем работы логистического отдела	2,3	5	2,7
Результаты внедрения			4,4

Таким образом, предприятие ООО «Рефтерминал Логистик» за относительно небольшие средства смогла решить много внутренних проблем, а также сохранить свою клиентскую базу. Также стоит отметить, что внедрение сервиса «Битрикс 24» прошло «безболезненно» о чём свидетельствуют хорошие результаты внедрения.

2. Закупочная логистика: принципы, особенности управления, методы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.esphere.ru>
3. Этапы внедрения CRM [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://helpdesk.bitrix24.ru/>
4. Дроздов П.А. Основы логистики / Учебное пособие / – Минск. – Изд. «Беларусь». – 2018. – С. 211.