

УДК 004.5

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ РОЗНИЧНЫХ КЛИЕНТОВ НА КОНКУРЕНТНОМ РЫНКЕ АПТЕК

© Ершова С.А., Блинова Е.А.

Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С.П. Королева, г. Самара, Российская Федерация

e-mail: ershovasvetlana17@gmail.com

Представлено два бизнес-процесса работы аптеки – традиционный и автоматизированный. В данной работе была использована нотация BPMN [1].

Рассмотрим традиционный процесс (рисунок 1).

В помещении аптеки формируется живая очередь из клиентов. Затраты времени фармацевта на обслуживание каждого клиента составляет от 2 до 15 минут.

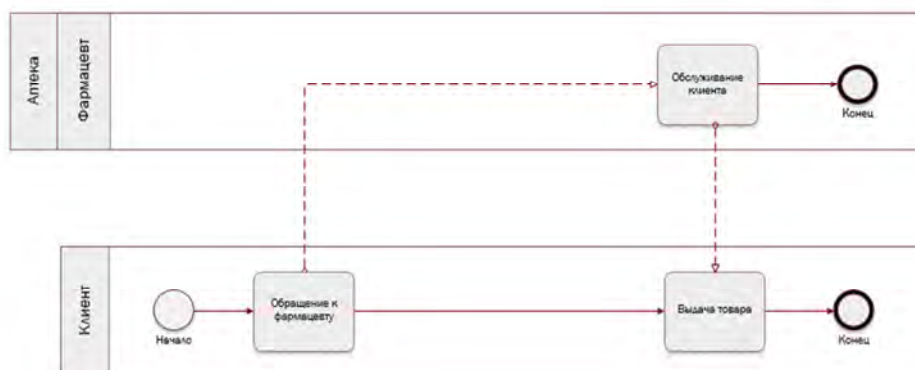


Рисунок 1 – Традиционный бизнес-процесс аптеки

Рассмотрим автоматизированный процесс (рисунок 2).

Клиенты аптеки подходят к автомату и выбирают действие, предложенное на экране («выбор функции»):

- забрать онлайн-заказ («выдача онлайн заказа»);
- получить талон на обслуживание на кассе («выдача талона»).

«Выдача талона» подразумевает под собой 2 варианта, когда клиенту нужна консультация фармацевта, и когда не нужна:

- «я не знаю, что купить»;
- «я знаю, что купить».

Если клиент знает, что купить, на экране автомата ему предлагается сформировать список товаров к покупке самостоятельно.

В зависимости от выбранного действия на экране клиенту присваивается номер («выдача талона»). На электронном табло высвечивается номер талона и номер кассы, к которой нужно будет подойти.

При традиционном бизнес-процессе фармацевт обслуживает клиента от 4 до 15 минут. То есть клиент проводит в аптеке M минут,

$$M_{\text{трад}} = T_k + T_{\text{qтрад}},$$

где T_k – время обслуживания на кассе;

$T_{\text{qтрад}}$ – время, проведенное в очереди с учетом традиционного бизнес-процесса.

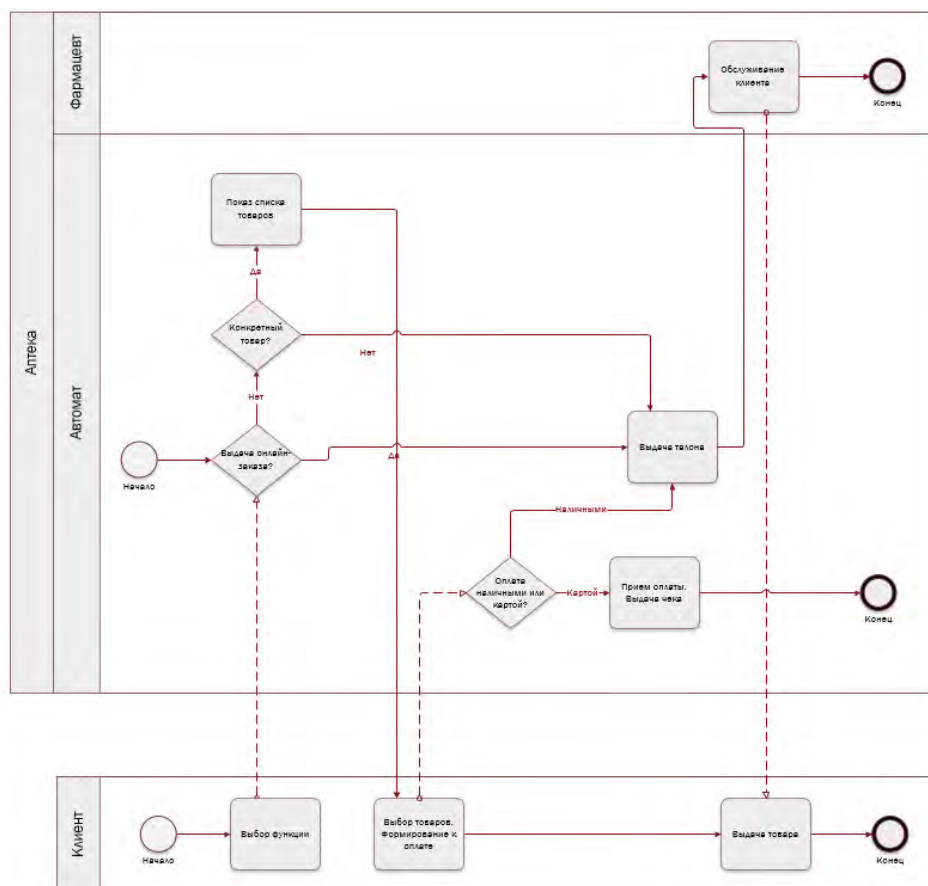


Рисунок 2 – Автоматизированный бизнес-процесс аптеки

При автоматизированном бизнес-процессе выбор опции клиентом на экране автомата занимает от 1 до 2 минут (если формирует список товаров, то до 7 минут), и обслуживание на кассе занимает от 1 до 5 минут (если список товаров сформирован, то от 1 до 2 минут). Итого: в данном варианте бизнес-процесса время нахождения клиента в аптеке сокращается, его можно рассчитать по формуле:

$$M_{\text{авт}} = T_k + T_{\text{qавт}} + T_a,$$

где T_a – время взаимодействия клиента с автоматом,

T_k – время обслуживания на кассе,

$T_{\text{qавт}}$ – время, проведенное в очереди с учетом автоматизированного бизнес-процесса.

Таким образом, фармацевты смогут обслужить клиентов быстрее, это может повлиять на лояльность покупателей – им захочется снова возвращаться именно в эту аптеку. Тогда количество покупателей аптеки может возрасти, что повысит выручку данной аптеки.

Библиографический список

1. Лапина Л.О., Политова Р.В. Анализ различных инструментов нотаций процессов организаций ЕЕРС и BPMN // Экономика сегодня: современное состояние и перспективы развития (Вектор-2018): материалы Всероссийской научной конференции молодых исследователей. 2018. С. 432–434.

2. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. М.: Манн, Иванов, Фербер, 2013. С. 136–139.