

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт управления бизнес-процессами и экономики

Кафедра Экономика и информационные технологии менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Ступина А.А.Ступина
подпись инициалы, фамилия
« 8 » 02 2016 г.

ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
в форме бакалаврской работы

Студенту Зиннатуллиной Яне Наиловне

Группа ПЭ12-08 Направление (специальность) 38.03.05

Бизнес-информатика

Тема выпускной квалификационной работы Комплексное решение по улучшению бизнес-процессов на предприятии малого бизнеса (на примере ООО «Атлант-ТК»)

Утверждена приказом по университету № 424/С от 27.01.2016

Руководитель ВКР О.И. Антамошкина, КТН, доцент кафедры

Исходные данные для ВКР: общие сведения о предприятии ООО «Атлант-ТК», документооборот предприятия ООО «Атлант-ТК».

Перечень разделов ВКР: введение, теоретическая часть, аналитическая часть, практическая часть, заключение.

Перечень графического материала: организационная структура ООО «Атлант-ТК», функциональная модель ООО «Атлант-ТК», маршрут основных документов отдела продаж ООО «Атлант-ТК», модель бизнес - процесса продаж «как есть», карта процесса «продажа товара», анализ коренной причины, моделирование вспомогательного процесса обслуживание клиента «to be», процесс заказа доставки товара на дом.

Руководитель ВКР


подпись

О.И.Антамошкина

Задание принял к исполнению


подпись

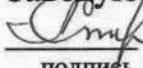
Я.Н.Зиннатуллина

« 8 » 02 2016.

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт управления бизнес-процессами и экономики

Кафедра экономики и информационных технологий менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
 А.А. Ступина
подпись
«16» 06 2016г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

38.03.05 Бизнес – информатика

Комплексное решение по улучшению бизнес-процессов на предприятии
малого бизнеса (на примере ООО «Атлант-ТК»)

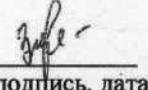
Руководитель


подпись, дата

доцент, канд. тех. наук

О.И Антамошкина

Выпускник


подпись, дата

Я.Н Зиннатуллина

Красноярск 2016

РЕФЕРАТ

Выпускная квалифицированная работа на тему "Комплексное решение по улучшению бизнес-процессов на предприятиях малого бизнеса (на примере ООО «Атлант-ТК»)". Выпускная квалифицированная работа содержит 70 страниц, 9 иллюстраций, 2 таблицы, 7 приложений, 21 использованный источник.

Целью данной работы является повышение конкурентоспособности ООО «Атлант-ТК» за счет разработки рекомендаций по улучшению бизнес-процессов.

Объектом исследования является магазин инструментов ООО «Атлант-ТК».

В данной работе решены следующие задачи:

- Выбраны оптимизируемые бизнес-процессы организации;
- Рассмотрен бизнес-процесс продаж «как есть»;
- проанализированы проблемы и недостатки бизнес-процессов ООО «Атлант-ТК»;
- смоделирован процесс «to be» и разработаны рекомендаций по улучшению функционирования организации.

В теоретической части работы были изучены основы процессного подхода, классификация бизнес-процессов, способы описания бизнес-процессов, методы и инструменты совершенствования бизнес-процессов. Так же был представлен краткий обзор розничной торговли.

В аналитической части, был проведен анализ объекта исследования. Были выбраны бизнес-процессы, требующие оптимизации.

В практической части были выбраны методы и инструменты анализа и совершенствования бизнес-процессов организации, а так же смоделирован процесс «to be» и разработаны рекомендации по улучшению функционирования организации.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1 Теоретическая часть	7
1.1 Основы процессного подхода	7
1.2 Терминология и классификация бизнес-процессов	9
1.3 Способы описание бизнес-процессов.....	12
1.4 Понятие и сущность оптимизации бизнес-процессов	13
1.5 Методы и инструменты совершенствования бизнес-процессов	14
1.6 Краткий обзор розничной торговли	16
2 Аналитическая часть.....	19
2.1 Характеристика объекта исследования	19
2.1.1 Краткое описание ООО «Атлант-ТК»	19
2.1.2 Организационная структура ООО «Атлант-ТК».....	22
2.1.3 Функциональная модель ООО «Атлант-ТК».....	24
2.2 Анализ документооборота	28
2.3 Маршрут движения основных документов и его описание	30
2.4 Характеристика бизнес-процессов ООО «Атлант-ТК»	31
2.5 Выбор оптимизируемых бизнес-процессов ООО «Атлант-ТК».....	33
2.6 Бизнес-процесс продаж «как есть»	34
3 Практическая часть	37
3.1 Обоснование выбора методов и инструментов анализа и совершенствования бизнес-процессов ООО «Атлант-ТК»	37
3.2 Анализ проблем и недостатков бизнес-процессов организации.....	38
3.3 Моделирование процесса «to be» и разработка рекомендаций по улучшению функционирования организации.....	41
3.4 Решение по улучшению бизнес-процессов Callback сервис	44
Заключение	51
Список использованных источников	52
Приложение А Фрагмент прайс-листа предприятия ООО «Атлант-ТК»	54
Приложение Б Интерфейс сайта ООО «Атлант-ТК»	55
Приложение В Схема бизнес-процесса продаж «как есть».....	58

Приложение Г Фрагмент базы данных из программы «1С:Торговля 8.0»	63
Приложение Д Заявка на поставку товара поставщику	64
Приложение Е Код для первого текстового файла.....	68
Приложение Ж Код для второго текстового файла.....	69

ВВЕДЕНИЕ

Потребность в совершенствовании бизнес-процессов рано или поздно возникает на предприятиях любой отрасли и сферы деятельности. И ООО«Атлант-ТК» не исключение. Надобность в пересмотре процессов может возникать с новыми стратегическими целями компании, внедрением современных технологий, изменением внешней среды и необходимостью поддерживать эффективную работу в условиях обострения конкуренции и возрастающих требований клиентов [1]. Поэтому разработка и последующее совершенствование бизнес-процессов компании позволяет повысить эффективность ее работы.

Объектом анализа и совершенствование бизнес-процессов был выбран магазин розничной торговли инструментами ООО «Атлант-ТК». Внешняя среда организации характеризуется острой конкуренцией, где привлечение нового клиента и удовлетворение его потребностей является первоочередной задачей. Для того, чтобы организации быть конкурентоспособной необходимо постоянно мониторить рынок товаров и услуг, следить за новинками и анализировать, что пользуется спросом и успехом и впоследствии внедрять это в свою организацию, тем самым повышать качество услуг.

Актуальность работы обуславливается тем, что в настоящее время конкуренция на рынке розничной торговли возрастает быстрыми темпами, чтобы оставаться на плаву, сохранить своих клиентов и привлекать новых, нужно осваивать все более и более высокие стандарты обслуживания клиента, и повышать эффективность организации в целом. Этому способствует улучшение бизнес-процессов, и в первую очередь процесса продажи.

Цель работы: повышение конкурентоспособности ООО «Атлант-ТК» за счет разработки рекомендаций по улучшению бизнес-процессов.

Задачи, решаемые в ходе выполнения данной работы:

- выбор оптимизируемых бизнес-процессов организации;
- рассмотрение бизнес-процесса продаж «как есть»;

- проведение анализа проблем и недостатков бизнес-процессов ООО «Атлант-ТК»;
- моделирование процесса «to be» и разработка рекомендаций по улучшению функционирования организации.

Перейдем к реализации поставленных задач.

1. Теоретическая часть

1.1 Основы процессного подхода

Современный процессный подход базируется на системном подходе к управлению и рассматривает любую организацию как единый организм. На каждом предприятии протекают разнообразные бизнес-процессы, на входе принимающие ресурсы, а на выходе дающие полуфабрикат или продукт. Весь цикл замкнут на выпуске готового товара, услуги [2].

Данный подход состоит в такой организации работы, которая основана на разделении всей деятельности предприятия на бизнес-процессы, а аппарата управления по блокам. Вся система может быть представлена в виде схемы, цепочки с отдельными звеньями – операциями. Конечным итогом производственной цепочки становится продукт. Звенья, отвечающие за конкретный бизнес-процесс, формируются из структурных подразделений.

В отличие от функционального подхода, управление процессами позволяет концентрироваться не на работе каждого из подразделений, а на результатах работы организации в целом. Процессный подход меняет понятие структуры организации. Основным элементом становится процесс. «Процесс – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, которые преобразуют входы в выходы». В соответствии с одним из принципов процессного подхода организация состоит не из подразделений, а из процессов

Процессный подход основывается на нескольких принципах. Внедрение этих принципов позволяет значительно повысить эффективность работы, однако вместе с тем, требует и высокой корпоративной культуры. Переход от функционального управления к процессному требует от сотрудников постоянной совместной работы, несмотря на то, что они могут относиться к различным подразделениям. От того, насколько удастся обеспечить эту совместную работу, будет зависеть «работоспособность» принципов, заложенных в процессный подход. При внедрении управления по процессам важно придерживаться следующих принципов:

- принцип взаимосвязи процессов. Организация представляет собой сеть процессов. Процессом является любая деятельность, где имеет место выполнение работ. Все процессы организации взаимосвязаны между собой;
- принцип востребованности процесса. Каждый процесс должен иметь цель, а его результаты должны быть востребованы. У результатов процесса должен быть свой потребитель внутренний или внешний;
- принцип документирования процессов. Деятельность по процессу необходимо документировать. Это позволяет стандартизовать процесс и получить базу для изменения и дальнейшего совершенствования процесса;
- принцип контроля процесса. Каждый процесс имеет начало и конец, которые определяют границы процесса. Для каждого процесса в рамках заданных границ должны быть определены показатели, характеризующие процесс и его результаты;
- принцип ответственности за процесс. В выполнении процесса могут быть задействованы различные специалисты и сотрудники, но отвечать за процесс и его результаты должен один человек.

Процессный подход предполагает наличие ключевых элементов, без взаимосвязи которых он не может быть внедрен в организации. К таким ключевым элементам относятся:

- вход процесса;
- выход процесса;
- ресурсы;
- владелец процесса;
- потребители и поставщики процесса;
- показатели процесса.

Процессный подход лежит в основе нескольких популярных и достаточно эффективных концепций по совершенствованию работы организаций. На сегодняшний день можно выделить четыре направления, которые используют процессный подход в качестве главного подхода по повышению эффективности деятельности. К таким направлениям относятся: всеобщий менеджмент

качества, постоянное улучшение процессов, совершенствование бизнес-процессов, реинжиниринг бизнес-процессов. Ниже приведем краткую характеристику перечисленных направлений.

Всеобщий менеджмент качества (TQM) - концепция, которая предусматривает непрерывное повышение качества продукции, процессов и системы управления организацией. В основу работы организации ставится удовлетворение потребителя.

Постоянное улучшение процессов (Continuous Improvement Process) - концепция, которая предусматривает незначительные, но постоянные улучшения процесса, по всем его составляющим. Наиболее известным подходом, в основе которого лежит постоянное улучшение процессов является японский подход кайдзен (kaizen).

Совершенствование бизнес-процессов (Business Process Improvement) или управление бизнес процессами (Business Process Management) – подход, направленный на то, чтобы помочь организациям оптимизировать бизнес процессы с целью повышения их эффективности. Изменения процессов осуществляются постепенно, но обязательно на систематической основе.

Реинжиниринг бизнес-процессов (Business Process Reengineering) – подход возник в начале 90-х годов 20-го века. В его основе лежит переосмысление существующих процессов и их радикальное изменение (перепроектирование). В отличие от трех вышеуказанных подходов реинжиниринг предусматривает быстрое изменение процессов. Также в этом подходе значительный упор делается на применение информационных технологий [3].

1.2 Терминология и классификация бизнес-процессов

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.

Владелец процесса – должностное лицо организации, наделенное правами и полномочиями, имеет в своем распоряжении персонал, инфраструктуру, программное и аппаратное обеспечение, информацию о бизнес-процессе, несет ответственность за бизнес-процесс во всех его аспектах — планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса.

Технология процесса – это порядок выполнения деятельности при преобразовании входов в выходы.

Управление процессов – деятельность владельца процесса по анализу данных о процессе и принятия управленческих решений.

Ресурсы процесса – информация и материальные средства распределенные владельцем в ходе планирования работ по процессу и расчету эффективности процесса.

Входы бизнес-процесса – объекты (материальные, информационные), необходимые для выполнения и получения результата бизнес-процесса, которые потребляются или преобразовываются при выполнении бизнес-процесса.

Выходы бизнес-процесса – объекты (материальные, информационные), являющиеся результатом выполнения бизнес-процесса, потребляемые другими бизнес-процессами или внешними по отношению к компании клиентами.

Границы бизнес-процесса – точки, в которых процесс начинается, заканчивается или соприкасается с другими процессами. Верхняя граница бизнес-процесса представляет собой точку, где выходы других бизнес-процессов стыкуются с рассматриваемым бизнес-процессом. К примеру, процесс управления можно рассматривать как отдельный процесс, выход которого стыкуется с входом основного бизнес-процесса (производство продукции). Нижней границей бизнес-процесса является точка, в которой выход процесса служит входом в другие процессы (выход процесса закупки сырья и полуфабрикатов является входом в процесс производства).

У каждого процесса должны быть поставщики и потребители. Поставщики обеспечивают входные элементы процесса, а потребители

заинтересованы в получении выходных элементов. У процесса могут быть как внешние, так и внутренние поставщики, и потребители. Если у процесса нет поставщиков, то процесс не будет выполнен. Если у процесса нет потребителей, то процесс не востребован [4].

Показатели процесса необходимы для получения информации о его работе и принятии соответствующих управленческих решений. Показатели процесса – это набор количественных или качественных параметров, характеризующих сам процесс и его результат (выход).

На практике чаще всего используется классификация по предназначению бизнес-процессов: основные, обеспечивающие, бизнес-процессы управления и развития. Рассмотрим более детально каждый из них:

- основные бизнес-процессы – горизонтальные бизнес-процессы, обеспечивающие выполнение реальных операционных задач, связанных с созданием продукта и реализацию его клиенту. Это процессы, операции которых имеют прямое отношение к продукту предприятия и тем самым влияют на создание добавленной стоимости;
- поддерживающие бизнес-процессы – горизонтальные бизнес-процессы, обеспечивающие исполнение основных процессов, они не имеют непосредственного отношения к производимым товарам и услугам, однако, без них невозможно выполнение операций по созданию добавленной стоимости;
- бизнес-процессы управления – вертикальные бизнес-процессы, обеспечивающие управление деятельностью компании, основными и поддерживающими бизнес-процессами. Это процессы формирования стратегии, планирования бизнеса и контроля.

В деятельности компании можно насчитать как минимум несколько десятков бизнес-процессов и чтобы их как-то структурировать, и вводят эти классификации [5].

1.3 Способы описания бизнес-процессов

Способы описания бизнес-процессов – представление информации о бизнес-процессах компании в том или ином виде.

Различают три способа описания:

- текстовый;
- табличный;
- графический.

Описание бизнес-процессов текстовым способом – это создание регламентирующих документов и стандартов предприятия, в которых словами последовательно описываются процессы предприятия. Данный способ подходит компаниям, которые хотят оптимизировать процессы «как есть». С целью оптимизировать процессы «как должно быть» текстовый способ описания не подходит. Сплошной текст не позволяет посмотреть на бизнес-процессы компании системно и провести их анализ. Еще одним недостатком текстового метода является практически невозможность (или большие трудозатраты) внесения изменений в регламентирующие документы.

Следующий способ описания бизнес-процессов – табличный. Данный способ является более структурированным, чем предыдущий и подходит для небольших компаний. Применяя данный способ нужно оптимально распределять поля таблицы, включая: описание функций, исполнителей бизнес-процесса, его входы и выходы, владельца и т.д. Такая форма представления бизнес-процессов позволяет видеть их более структурно и может применяться для описания бизнес-процессов в приложении к задачам автоматизации, а иногда и для задач анализа и оптимизации [6].

Последний и наиболее эффективный способ описания бизнес-процессов – графический, который заключается в построении моделей взаимосвязанных бизнес-процессов. Графический способ описания наиболее удобный для использования информации во время анализа и оптимизации, он позволяет структурно взглянуть на деятельность предприятия, осуществить ее логический анализ.

Описание бизнес-процессов с использованием специальных инструментов позволяет автоматизировано формировать регламентную документацию по процессам, оперативно вносить в нее необходимые изменения, и проверять правильность построенных моделей в автоматическом режиме. При этом одна и та же информация может быть представлена разными способами, в зависимости от целей ее использования [7].

1.4 Понятие и сущность оптимизации бизнес-процессов

Оптимизация бизнес-процесса предполагает любое улучшение бизнес-процесса за счет ликвидации их явных недостатков с целью сокращения затрат на процесс и улучшения его результативности.

Оптимизация бизнес-процессов применяется в тех случаях, когда предприятию необходимо улучшить свою работу: снизить затраты, сократить производственный цикл, уменьшить количество управлеченческих ошибок, принять неотложные меры по выходу из кризиса и т.п. Оптимизации, как правило, подлежат ключевые бизнес-процессы, т.к. оптимизация именно этих процессов дает наибольший эффект.

Алгоритм оптимизации бизнес-процессов:

- с учетом стратегических целей предприятия выявляются критические процессы и их «узкие места» в рамках модели «как есть»;
- определяются необходимые изменения и устанавливаются целевые показатели;
- строится модель «как должно быть» с учетом изменения приоритетных показателей;
- определяются ресурсы и технологии, обеспечивающие реализацию модифицированного бизнес-процесса.
- реализовываются мероприятия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

При проведении оптимизации бизнес-процессов решаются следующие задачи:

- определяется эффективность и оптимальность бизнес-процесса по различным параметрам: издержки, качество, скорость, информация и прочие показатели. В зависимости от специфики бизнеса будет меняться приоритетность параметров и их сочетание;
- определяются нормативы выполнения бизнес-процесса в различных измерениях: производительность, соответствие качества продукции различным ГОСТ и ТУ, скорость, документальное оформление и т.п. Определение стандартов и нормативов часто вызывает затруднения у руководителей, так как часто такие показатели разрабатывались много лет назад и давно не пересматривались [8].

Оптимизация позволит значительно сократить длительность операционных циклов, улучшить основные показатели деятельности, сократить материальные и финансовые потоки, увеличить управляемость организацией [9].

1.5 Методы и инструменты совершенствования бизнес-процессов

Управление бизнес-процессами организации предполагает их постоянное улучшение и оптимизацию, поэтому важнейшими инструментами процессного управления являются подходы и методы совершенствования бизнес-процессов. Исследователи выделяют пять основных методов достижения целей совершенствования бизнес-процессов организаций [10].

Ниже представлена характеристика основных методов, применяемых для оптимизации бизнес-процессов.

1. SWOT-анализ (анализ слабых и сильных сторон бизнес-процесса). SWOT-анализ – метод стратегического планирования, используемый для оценки факторов и явлений, влияющих на проект или предприятие. Все факторы делятся на четыре категории: strengths (сильные стороны), weaknesses (слабые стороны), opportunities (возможности) и threats (угрозы). Принципом метода является поиск и устранение/усиление наиболее слабых сторон и сведения к минимуму потенциальных рисков и угроз.

2. Метод причин-следствий (диаграмма Исиавы – CauseandEffectDiagram). Диаграмма Исиавы – так же называется диаграмма «рыбьей кости» (англ. FishboneDiagram) или «причинно-следственная» диаграмма (англ. CauseandEffectDiagram), а также как диаграмма «анализа корневых причин». Один из основных инструментов измерения, оценивания, контроля, и улучшения качества производственных процессов, входящих в «семь инструментов контроля качества». Такая диаграмма позволяет выявить ключевые взаимосвязи между различными факторами более точно понять исследуемый процесс. Диаграмма способствует определению главных факторов, оказывающих наиболее значительное влияние на развитие рассматриваемой проблемы, а также предупреждению или устраниению действия данных факторов.

3. Бенчмаркинг – Метод анализа превосходства и оценки конкурентных преимуществ партнеров и конкурентов однотипной или смежной отрасли в целях изучения и использования всего наиболее продуктивного. Немного напоминает промышленный шпионаж, однако, разница в том, что данный метод осуществляется с помощью поверхностных наблюдений.

4. Анализ и оптимизация бизнес-процессов на основе показателей (KPI). Метод ключевого анализа эффективности. Принцип установления конечных целей для проекта, с достижением которых «планка» повышается, либо если цели не получается достигнуть, то пересматриваются средства достижения или сами цели.

5. Мозговой штурм. Метод, при котором ведется обсуждение решения задачи и выдвигаются все вероятные способы, на основе этого выбирается наиболее эффективный по мнению участников обсуждения.

6. Анализ коренной причины. Этот метод также известен, как карта «Почему? – Почему?» или «Пяти Почему?». Как следует из самого названия метода, его цель заключается в нахождении коренной причины рассматриваемой проблемы. Метод удобно использовать совместно с диаграммой причин и результатов. Для этого на диаграмме проводится анализ

каждой идентифицированной причины. Нужно убедиться в том, что это действительно коренная причина возникновения рассматриваемой проблемы, а не симптом какой-нибудь другой проблемы, либо более глубокая причина проблемы более высокого уровня.

7. FAST (методика быстрого анализа решения). Этот подход основывается на способе улучшения, впервые использованном компанией IBM в середине 1980-х гг. Методика быстрого анализа решения - это «прорывной» подход, который концентрирует внимание группы на одном процессе (определяются источники проблемы и/или этапы процесса, не добавляющие ценности). В ходе одно-двухдневного совещания находятся способы, которыми группа может улучшить этот процесс в течение следующих 90 дней, поэтому данный подход и получил свое название FAST (быстрый) подход. Эта методика может применяться к процессам любого уровня. Типичными улучшениями при применении FAST подхода являются снижение затрат, длительности цикла и уровня ошибок на 5 – 15% за 3-х месячный период [11].

Для применения методов оптимизации бизнес-процессов сначала необходимо выполнить их анализ и моделирования. Для оптимального решения по оптимизации бизнес-процессов можно применять как все методы в целом, так и по отдельности, в зависимости от поставленных задач и объема анализируемой информации [12].

1.6 Краткий обзор розничной торговли

Розничная торговля – сфера предпринимательской деятельности по продаже товаров или услуг на основании устного или письменного договора купли-продажи непосредственно конечным потребителям для их личного некоммерческого использования. Эта деятельность представляет собой совокупность специфических технологических и хозяйственных операций, направленных на обслуживание процесса обмена, и является завершающим звеном движения товара в сфере обращения [13].

В отличие от оптовой торговли, товар, купленный в системе розничной торговли, не рассчитан на дальнейшую перепродажу, а предназначен для непосредственного использования конечным потребителем.

Розничная торговля относится к одной из важнейших под отраслей торговли, которая является видом экономической деятельности направленный на осуществление купли-продажи, обмена товаров, а также связанные с этим процессы: непосредственное обслуживание покупателей, доставка товаров, их хранение и подготовка к продаже.

Информатизация в торговле имеет достаточно высокий уровень, на это повлияло прежде всего, активный выход на наш рынок западных сетей с отлаженными технологиями ведения бизнеса и экспансия крупных национальных сетей. Существенно влияет на высокий уровень информатизации в торговле, ее стремительный рост. По оценкам различных аналитиков, этот среднегодовой показатель в отрасли составляет примерно 20-25%.

Внедрение новых актуальных решений предоставляет предприятиям возможность повысить эффективность взаимоотношений с клиентами и поставщиками, оптимизировать затраты на инфраструктуру, контролировать процессы продаж, закупок, хранения и логистики, управлять оборотом наличных денег, а также многие другие возможности для повышения общей доходности бизнеса.

Успех розничной торговли так же напрямую зависит от того, как организована ИТ-инфраструктура. Потому что все технологические решения для торговли направлены на оптимизацию деятельность, на упрощение процессов взаимодействия. Поэтому руководителям торговых компаний в такой отрасли просто необходимо иметь в своем распоряжении программные продукты последнего поколения, чтобы точно оценивать состояние фирмы, тенденции развития и дальнейшие перспективы. Это дает не только преимущество в области грамотной аналитики, но также и более быструю реакцию на возникающие изменения, кризисные ситуации.

Среди используемых программных продуктов можно выделить: 1С, SAP Retail, Axapta Retail. Все эти разработки помогают облегчить не только процесс торговли, но и упростить коммуникации между различными точками и главным офисом, позволяет вести учет товаров со склада за счет «привязки» касс, например, к базе 1С-Склад. То есть руководители имеют возможность контролировать все: задолженности, цены, объем продаж, объем закупок, количество товара на складе.

Таким образом торговля все больше превращается в рынок не продавца, а покупателя, диктующего свои правила игры. Выигрывают же в этом бизнесе те, кто, лучше зная своих покупателей, предоставляет им более привлекательный сервис и эффективнее управляет их лояльностью, а так же имеют возможность идти в ногу со временем и внедрять в свой бизнес автоматизированные системы и информационные технологии, обеспечивающие функции управления на всех уровнях организационной структуры, и позволяющих вести одновременно самые различные виды учета: финансовый, бухгалтерский, налоговый,правленческий, складской, кадровый и т.д. [14].

2 Аналитическая часть

2.1 Характеристика объекта исследования

2.1.1 Краткое описание ООО «Атлант-ТК»

Магазин розничной торговли ООО «Атлант-ТК» размещается по адресу г.Красноярск, ул.Северное шоссе, 6. Имеет в своем распоряжении телефон с номером: (391) 204-00-82, а так же электронную почту atlant-tk@mail.ru Магазин работает каждый будний день с 9:30 до 18:00. Суббота с 10:00 до 17:00. Воскресение выходной.

Магазин занимается розничной торговлей инструментов таких производителей как ООО «Хитачи Пауэр Тулз», ООО «Хускварна». Магазин инструментов предлагает свой товар определенному контингенту потребителей. Услугами нашего магазина, как правило, пользуются мужчины, которые ведут ремонтные работы.

ООО «Атлант-ТК» арендует небольшое здание, которое имеет 5 помещений, в них размещены: кабинет директора, бухгалтерия, склад, торговый зал и комната для персонала.

Магазин ООО «Атлант-ТК» не имеет филиалов по городу и стране, и является единственным. ООО «Атлант-ТК» так же является частным предприятием в г. Красноярске.

Непосредственно управление магазином осуществляет Генеральный директор Краснолуцкий Петр Васильевич. В его подчинении находятся: главный бухгалтер, менеджер по продажам, кладовщик.

Магазин инструментов предлагает ассортимент новых инструментов, выбор которых осуществляется в выставочном зале. Так же магазин имеет в своем распоряжении складское помещение, где хранится остальной товар.

В ассортименте магазина имеются следующие инструменты, которые представлены в таблице 1. Фрагмент прайс-листа на товар представлен в приложении А.

Таблица 1 – Категории инструментов в магазине ООО «Атлант-ТК»

Наименование категории	Характеристика	Страна производитель	Бренд	Подкатегории	Цена (рубли)
Инструмент	Инструмент представляет собой специально подобранные сочетания самого популярного сетевого и аккумуляторного оборудования для ремонтных, строительных, монтажных и других работ.	Швеция	Хускварна	Бензопилы, бензорезы, моторубы, гайковерты, миксеры, перфораторы, резчики, станки, отбойные молотки, пароочистители, краскопульты.	От 8490 до 50700 (средняя 29595)
Ручной инструмент	Незаменимая вещь в каждом арсенале любого мужчины. Быстро открутить болты и поменять колесо, слить и заменить масло и охлаждающую жидкость, либо просто счистить снег и лед со стекла - все это и многое другое поможет ручной инструмент	Австрия	Хитачи Пауэр Тулз	Автомобильный инструмент, инструмент, зажимной поясльное оборудование, пресс-клещи и прессы, ручной измерительный инструмент, электромонтажный инструмент.	От 110 до 97900 (средняя 54260)
Строительное оборудование	Современное строительное оборудование применяется при возведении и ремонте зданий и сооружений. Оно необходимо на всех этапах работ.	Австралия	Хитачи Пауэр Тулз	Вибропилы и вибротрамбовки, виброрейки, мешалки, резчики швов, сверлильные машины, шлифовальные машины.	От 195 до 915000 (средняя 493000)

Окончание таблицы 1

Наименование категории	Характеристика	Страна производитель	Бренд	Подкатегории	Цена (рубли)
Садовая техника	Устройства предназначенные для ухода за садом. Скашивание травы, уборки листьев. Техника есть как и ручная так и электрическая.	Швеция	Хускварна	Воздуходувки, дровоколы, мотопомпы, мотоблоки, насосы, опрыскиватели, пылесосы, газонокосилки, измельчители.	От 4320 до 82500 (средняя 43410)
Силовая техника	Это оборудование для энергообеспечения. Силовое оборудование используется как в быту, так и при строительстве.	Швеция	Хускварна	Автоинверторы, генераторы, зарядные и пусковые устройства, компрессоры, сварочное оборудование, стабилизаторы напряжения.	От 1650 до 90378 (средняя 54670)
Климатический инструмент	Инструмент, который поднимут температуру в необходимом помещении и при этом не создадут никаких проблем с эксплуатацией.	Австралия	Хитачи Пауэр Тулз	Обогреватели, тепловые завесы, тепловые пушки.	От 840 до 20560 (средняя 10673)

Посетители ООО «Атлант-ТК» легко могут получить консультацию по каждому интересующему их инструменту от высококвалифицированного продавца-консультанта.

ООО «Атлант-ТК» имеет перечень документов, который используется в ходе работы:

- материал приход (накладные, счет-фактуры);
- приходные/расходные/кассовые ордера;
- авансовые отчеты;
- договоры;

- штатное расписание;
- расчетная/платежная ведомость;
- акты сверок/акты о приеме/передачи;
- бухгалтерские справки и др.

Так же в своем распоряжении магазин имеет личный сайт, интерфейс которого представлен в приложении Б. Через сайт клиенты могут сделать выбор самостоятельно с помощью вкладок на панели управления или в графе поиска. Покупатель выбирает нужную категорию товара, где представлено следующее: графическое изображение товара, название, цена на товар. Более подробное описание инструмента и его характеристики можно найти кликнув мышью на изображение.

Новых клиентов ООО «Атлант-ТК» приобретает посредством рекламы, размещенной на баннерных вывесках, телевизионных лентах, так же пользуется услугами интернет-рекламы.

2.1.2 Организационная структура ООО «Атлант-ТК»

Организационная структура – документ, схематически отражающий состав и иерархию подразделений предприятия. Организационная структура устанавливается исходя из целей деятельности и необходимых для достижения этих целей подразделений, выполняющих функции, составляющие бизнес-процессы организации. С этих позиций структура управления представляется в виде системы оптимального распределения функциональных обязанностей, прав и ответственности, порядка и форм взаимодействия между входящими в ее состав органами управления и работающими в них людьми [15].

В данном разделе описывается организационная структура магазина инструментов ООО «Атлант-ТК» и для описания была выбрана иерархическая организационная структура. Иерархическая структура применяется и эффективна на небольших предприятиях и организациях, которой как раз и является данный магазин Для нее характерна вертикаль: высший руководитель

— главный руководитель (подразделения) — исполнители. Имеются только вертикальные связи.

Численность организации составляет 11 человек.

На верхнем уровне организационной структуры находится Генеральный директор ООО «Атлант-ТК». Именно он ответственный за всю деятельность магазина. Генеральному директору подчиняются все работники магазина, он выступает как главное лицо в этой организации. У него в подчинении находятся такие отделы как: бухгалтерия, хозяйственная часть, склад, отдел продаж. Каждый отдел имеет своего руководителя, и несколько человек в подчинении, выполняющих функции данного отдела.

Отдел бухгалтерии возглавляет главный бухгалтер, у него в подчинении имеется один помощник, который непосредственно подчиняется и отчитывается за свою работу главному бухгалтеру. Для отдела выделен отдельный кабинет.

Хозяйственная деятельность на предприятии осуществляется штатными уборщицей и электриком. В их функции входит поддержание чистоты и работоспособности помещения. Уборка помещения происходит раз в три дня, поэтому оплата осуществляется по отработанным часам. Электрик так же не находится постоянно на территории магазина, а приезжает по мере необходимости.

Организация охраны предприятия осуществляется охранным агентством, которое выполняет все необходимые функции.

Как и в любом другом магазине, в ООО «Атлант-ТК», работают продавцы-кассиры(2 чел.), и продавец консультант. Вся эта группа работников подчиняется менеджеру по продажам, он распределяет их рабочий график, даёт задания, так же занимается исследованием и анализом рынка сбыта продукции на предприятии и в острой необходимости может совмещать деятельность продавца-консультанта.

В складском помещении на предприятии работает грузчик, который подчиняется начальнику склада.

Преимуществами такой организационной структуры являются: простота, конкретность заданий и исполнителей.

Генеральный директор является основателем данного бизнеса и постоянно контролирует оперативное управление компанией. Часть руководителей подразделений за решением вопросов обращаются непосредственно к нему. Кроме того, Генеральный директор осуществляет управление персоналом, так же занимается организацией закупки товара, и обеспечением деятельности по привлечению клиентов и продвижения товаров.

Организационная структура предприятия более наглядно представлена на рисунке 1.

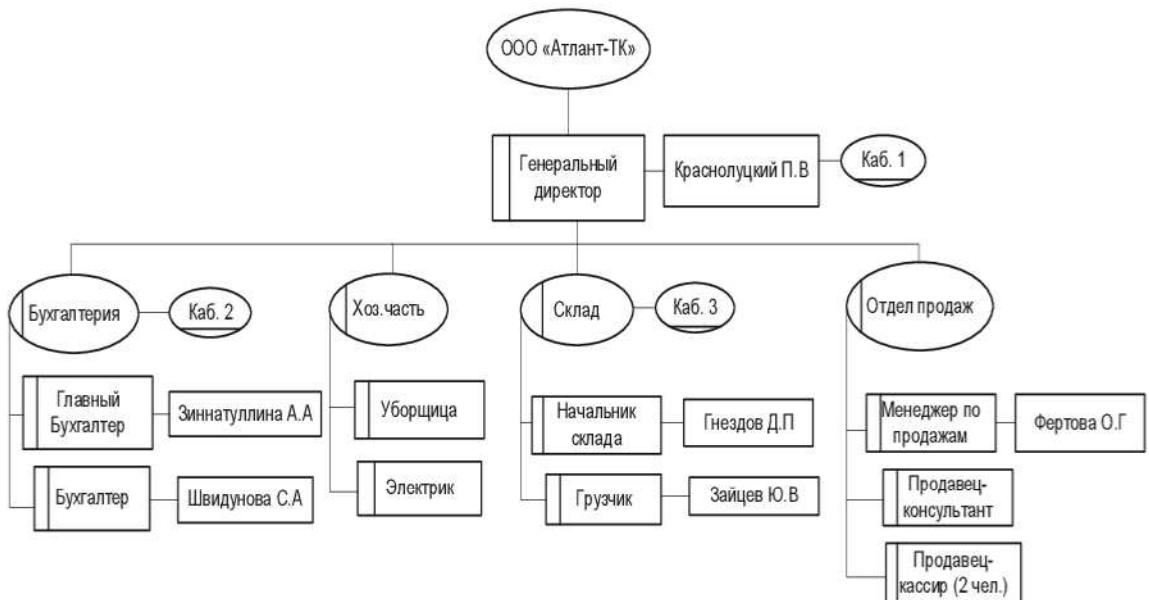


Рисунок 1 – Организационная структура ООО «Атлант-ТК»

Организационная структура ООО «Атлант-ТК» наглядно показывает иерархию данного предприятия. Чем совершеннее структура управления, тем эффективнее воздействие на объект управления и выше результативность работы предприятия.

2.1.3 Функциональная модель ООО «Атлант-ТК»

В организации существует функциональная структура управления, в которой сотрудники сгруппированы в отделы по профессиональной принадлежности.

Целью создания функциональной модели процесса является точная спецификация всех функций, осуществляемых в рамках процесса более высокого уровня иерархии, а также характера взаимосвязей между ними. Будучи построенной, такая модель способна обеспечить полное представление, как о функционировании обследуемого процесса, так и обо всех имеющих в нем место потоках информации и материалов.

Функциональная модель ООО «Атлант-ТК» создана с учетом функции оказания качественных услуг по продаже инструментов. С помощью функциональной модели мы можем наглядно посмотреть, благодаря каким основным функциям реализовывается работа нашего магазина.

На самом верхнем уровне описываются наиболее сложные функции, представляющие собой отдельный бизнес-процесс или процедуру. Детализация функций образует иерархическую структуру их описаний

Разделение функций на элементы может происходить на нескольких иерархических уровнях. Базовые функции представляют самый нижний уровень в семантическом дереве функций. Базовая функция – это функция, которая уже не может быть разделена на составные элементы с целью анализа бизнес-процесса [16].

Руководство организацией осуществляет Генеральный директор магазина инструментов ООО «Атлант-ТК». Он осуществляет контроль над деятельностью бухгалтерского отдела, хозяйственной части, склада и отдела продаж. Кроме того, Генеральный директор занимается организацией закупки товара для фирмы. Он осуществляет поиск поставщиков, проверяет наличие сертификата на товар, после чего заключает договор, составляет заявки на поставку товара и производит расчет. Так же он занимается обеспечением деятельности по привлечению клиентов и продвижению товара, куда входит проведение рекламных компаний и организация работы сайта и своевременного его обновления и пополнения.

Ведение бухгалтерского учета осуществляется бухгалтерский отдел в лице главного бухгалтера и его помощника. Функциями данного отдела являются:

ведение первичной документации, организация учета движения материальных средств, организация расчета с поставщиками и покупателями, так же осуществляется выдача заработной платы сотрудникам, создание промежуточной и годовой отчетности, и сюда так же относится ведение баланса и составление отчетности для налоговой службы.

Ведением кадрового учета так же занимается бухгалтерия, оно предполагает составление табеля рабочего времени, где ведется его учет, создание штатного расписания, осуществление подбора персонала, организация повышения квалификации, составление приказов об увольнении, принятие на работу и отпуске.

Ведением складского учета занимается непосредственно начальник склада. Он ведет учет товаров на складе, руководит работами по приему, размещению, хранению и отпуску товарно-материальных ценностей на складе, осуществляет организацию проведения погрузочно-разгрузочных работ на складе, а так же проведение инвентаризации и ведение документации. Склад находится в том же здании, где торговый зал, бухгалтерия и дирекция.

Очевидно, что продажей товара занимается отдел продаж, в который входят менеджер по продажам, два продавца-кассира и продавец-консультант. В их рабочие функции входит: осуществление работы с клиентами, консультирование по интересующим их товарам, введение кассовых операций, так же осуществляется предпродажная подготовка и непосредственно сама продажа товара. Так же менеджер по продажам занимается исследованием и анализом рынка сбыта, куда входит исследование конкуренции на рынке и предпочтений потребителя. Менеджер по продажам при необходимости может совмещать со своими обязанностями еще и обязанности продавца-консультанта.

Осуществление поддержки помещений в надлежащем состоянии находится под контролем Генерального директора ООО «Атлант-ТК», так же как и организация охраны предприятия, которое осуществляется охранным агентством.

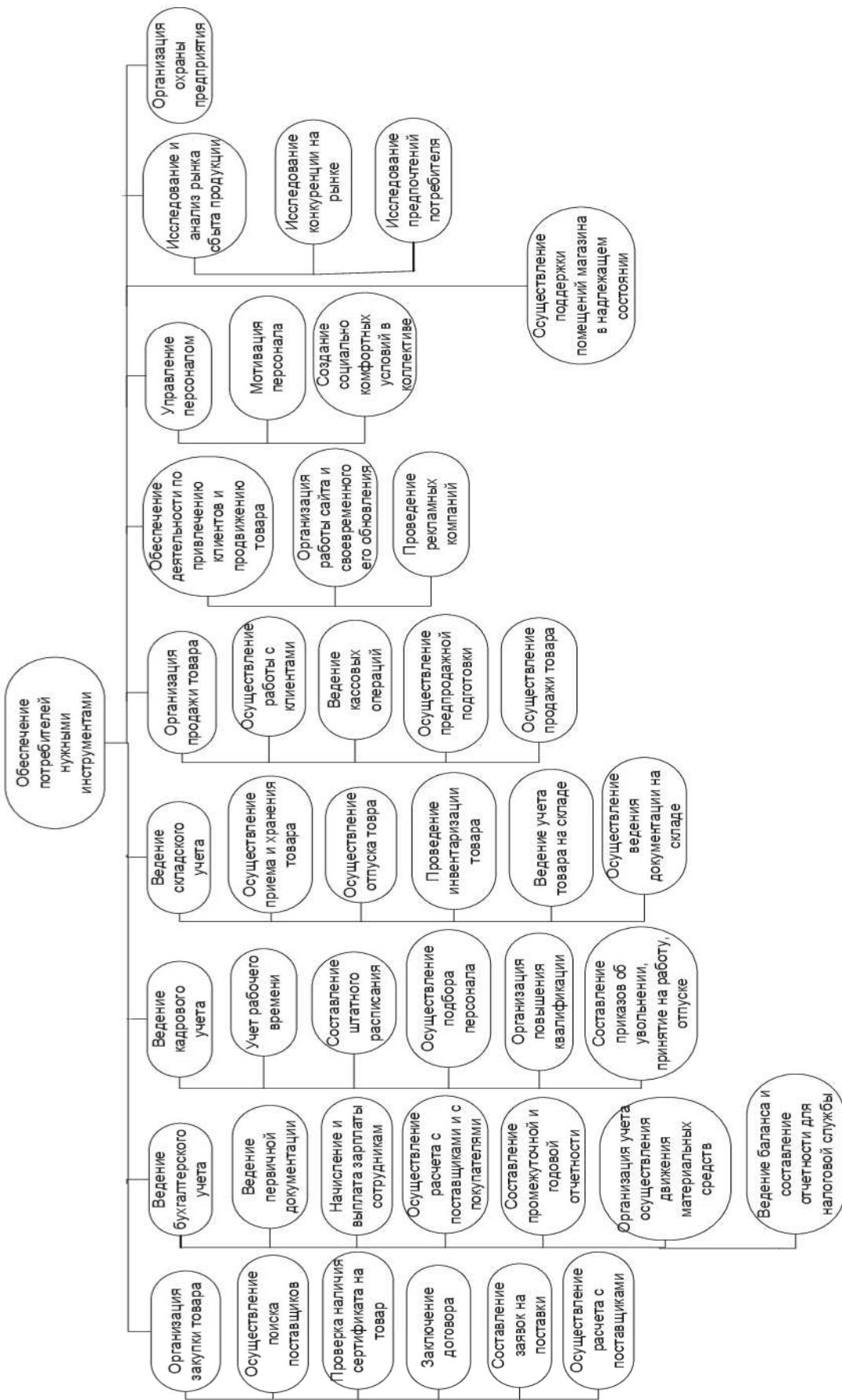


Рисунок 2 – Функциональная модель магазина ООО «Атлант-ТК»

Функциональная модель магазина ООО «Атлант-ТК», представлена в виде дерева функций на рисунке 2.

Функциональная модель ООО «Атлант-ТК» показывает, какие основные функции существуют в магазине и кем они решаются.

2.2 Анализ документооборота

Документооборот – это совокупность взаимосвязанных процедур, обеспечивающих движение документов в учреждении с момента их создания и до завершения исполнения или отправки.

Основными правилами документооборота в организации являются:

- оперативное прохождение документа, с минимальными затратами времени;
- максимальное сокращение инстанций прохождения документа (каждое перемещение документа должно быть оправданным, необходимо исключить или ограничить возвратные перемещения документов).

Электронный документооборот представляет собой единый механизм по работе с документами, представленными в электронном виде, с реализацией концепции «безбумажного делопроизводства». Главное назначение системы электронного документооборота (СЭД) – это организация хранения электронных документов, а так же работы с ними (в частности, их поиска по атрибутам и содержимому). В СЭД должны автоматически отслеживаться изменения в документах, сроки исполнения документов, движения документов, а так же контролироваться все их версии документа и его редакции [17].

Приведем характеристику документооборота в отделе продаж ООО «Атлант-ТК». В таблице 2 приведен перечень документов отдела продаж, их типы и периодичность изменения.

Таблица 2 – Перечень документов ООО «Атлант-ТК»

Наименование документа	Функция документа	Разработчик	Пользователь	Срок исполнения	Частота изменения	Исходная информация для составления документа.
Чек, копия чека	содержит информацию о стоимости проданного товара	Продавец-кассир	Клиент, бухгалтер	сразу	—	Наименование товара, цена, количество, время продажи, номер кассы.
Книга кассира операциониста	Учет выручки, чеков гашения,	Продавец-кассир	Бухгалтер	Каждый день	ежедневно	Показание счетчика на начало дня, показание счетчика на конец дня, выручка за день на одном кассовом аппарате
Гарантийный талон	Предоставляет гарантию на товар, в случае если он сломается	Продавец-кассир	Клиент, бухгалтер	По мере необходимости	—	Информация о товаре, информация о сервисном центре, срок гарантии
Товарная накладная	Получение товара	Менеджер по продажам	Клиент, бухгалтер	сразу	По мере необходимости	Количество товара, наименование товара, цена
Счет-фактура	Для налога НДС	Менеджер по продажам	Клиент, бухгалтер	В течении 5 дней	—	Количество, сумма НДС и цена на товар
Расходный кассовый ордер	Выдача денег из кассы	Продавец-кассир	Бухгалтер	сразу	—	Кому выдается ФИО, основания , сумма, подпись главного
Отчеты о возвратах товара	Поставить на приход товар	Продавец-кассир	Бухгалтер	Сразу	—	Количество товара, цена, наименование

Окончание таблицы 2

Наименование документа	Функция документа	Разработчик	Пользователь	Срок исполнения	Частота изменения	Исходная информация для составления
Отчет о продажах	Сколько продано товара и на какую сумму	Продавец-кассир	Бухгалтер, Генеральный директор	в конце каждой недели	По мере необходимости	все документы сделанные за период
Заявка на поставку	Заказать товар	Менеджер по продажам	Генеральный директор	В конце месяца	По мере необходимости	Наименование товара, количество
Отчет о прибыли	Предоставляет информацию о рентабельности предприятия	Бухгалтер	Генеральный директор	В конце	-	Разница между закупочной и продажной

Для организации очень важно, чтобы документооборот между подразделениями был упорядочен и выполнялся всеми ответственными лицами организации. От этого зависит многое – в частности, современное получение работниками зарплаты и других положенных им выплат.

2.3 Маршрут движения основных документов и его описание

Одной из основных характеристик документооборота является маршрут документов.

Маршрут – это путь, по которому проходит документ или комплекс взаимосвязанных документов при решении определенной задачи или реализации определенного административного или бизнес-процесса. Точками на этом пути являются инстанции, через которые проходит документ (документы), т. е. рабочие места, на которых совершаются операции с документом, поэтому главная задача в организации документооборота – обеспечить оперативное прохождение документа по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени, при этом должны быть исключены повторные операции, возвратные движения документа, не обусловленные деловой необходимостью.

Если говорить об отделе продаж в частности, то схема основных документов ООО «Атлант-ТК» выглядит так, как представлено на рисунке 3.

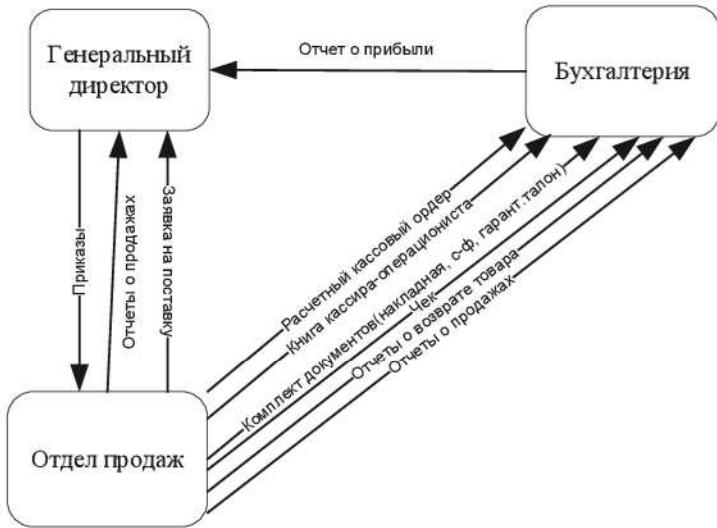


Рисунок 3 – Маршрут основных документов отдела продаж ООО «Атлант-ТК»

Чтобы начался процесс продаж, директор отдает приказы в тот же самый отдел продаж, где начинается вся работа. После каждого рабочего дня бухгалтерия требует комплект документов на проданный товар (чек, товарная накладная, счет-фактура, гарантийный талон), чтобы некоторые из них предоставить в налоговую службу, а именно счет-фактуру. В конце рабочего дня, ежедневно отдел продаж, а именно продавец-кассир передает в бухгалтерию кассовую книгу для учета выручки, если был возврат товара, то передает также расчетный кассовый ордер и отчет о возврате товара. Отчеты о продажах передаются в конце каждой недели в бухгалтерию для отчетности и прямиком Генеральному директору на стол, для дальнейшего анализа. Заявки на поставку так же формируются в отделе продаж менеджером по продажам и передаются Генеральному директору. В конце месяца бухгалтерия формирует отчет по прибыли и передает Генеральному директору.

2.4 Характеристика бизнес-процессов ООО «Атлант-ТК»

Каждый бизнес-процесс имеет своего потребителя, который с успехом пользуется его плодами. Определение характера потребления также имеет

практическое применение в работе. Внешние потребители – это все, кто не работает на нашем предприятии, а внутренние – наши сотрудники.

Бизнес-процесс – устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности (последовательность работ), которая по определенной технологии преобразует входы (ресурсы) и выходы (продукты, услуги), представляющие ценность для клиента.

Основные бизнес-процессы организации:

- закупка товаров (закупка для основной деятельности, а именно закупка инструментов, для удовлетворение потребностей потребителей, проведение расчетов с поставщиками);
- продажа товаров (обслуживание клиентов в ходе продажи инструментов, проведение расчетов с покупателями);
- обеспечение деятельности по привлечению клиентов (проведение акций, предоставление скидок, создание и обслуживание сайта).

Данные процессы являются ключевыми, так как посредством них реализуется основная функция магазина – обеспечение инструментами потребителя.

Кроме того, в организации существуют вспомогательные и управляющие процессы. К управляющим относятся:

- управление персоналом;
- финансы и бухгалтерия.

К вспомогательным процессам относится ведение складского учета.

Дадим краткую характеристику основным, управляющим и вспомогательным бизнес-процессам.

Закупка товара заключается в обеспечении нашего магазина необходимым ассортиментом товара. Начинается она с того момента, когда магазин нуждается в товаре, как только потребность определена, ее требуется формализовать максимально точно определить все характеристики закупаемого товара. Затем нужно определиться с поставщиком, которому отправить заказ, и заканчивается бизнес-процесс тогда, когда товар получен.

Бизнес-процесс реализация товара начинается с предпродажной подготовки, которая заключается в размещении инструментов в торговом зале. Затем покупатели выбирают подходящий товар, за который рассчитывается, после чего, в конце рабочего дня продавец-кассира производит операцию «Закрытие касс» в системе, после чего информация о продажах передается в общую базу данных.

Обеспечение деятельности по привлечению клиентов начинается с того, что наш магазин знакомит клиента с товаром с помощью нашего сайта компании, рекламных вывесок, и роликов на телевидении.

Процесс управления персоналом осуществляется директором. В рамках данного процесса происходит создание и управление стратегией человеческих ресурсов, развитие и подготовка работников.

Ведение складского учета заключается в принятие и отпуске товара, где помимо этого так же начальник склада забивает пришедший и ушедший товар в базу данных.

Финансами и бухгалтерией занимается главный бухгалтер. В рамках данного процесса происходит планирование бюджета, управление финансами, бухгалтерский учет, составление отчетностей.

Рассмотренные бизнес-процессы показывают деятельность сотрудников в рамках данных бизнес-процесса, отражают движение информации, входные и выходные документы, взаимодействие сотрудников между собой и с информационной системой.

2.5 Выбор оптимизируемых бизнес-процессов ООО «Атлант-ТК»

Оптимизация бизнес-процессов - это изменения в структуре деятельности компании, направленные на повышение эффективности существующих бизнес процессов.

Как известно, оптимизация бизнес-процессов проводится для того, чтобы повысить конкурентоспособность и основные показатели организации. На первый взгляд кажется, что лучшим способом является оптимизация всех

бизнес-процессов фирмы, но дело в том, такую задачу решить трудно в результате ограниченности человеческих и финансовых ресурсов, поэтому необходимо выбрать бизнес-процессы или бизнес-процесс, оптимизация которого принесет лучший экономических эффект [18].

Магазин инструментов ООО «Атлант-ТК» работает в довольно сложной конкурентной среде, где успех любой подобной фирмы складывается из количества проданных товаров и издержек фирмы. Основные издержки фирмы возникают в результате осуществления основного бизнес-процесса продажи товаров, так как именно от него зависит конкурентоспособность фирмы на рынке.

Недостатками этого бизнес-процесса являются высокие затраты на рабочий процесс, а также низкий поток покупателей. По большей части эти недостатки прослеживаются благодаря упущениям в подпроцессе обслуживание клиента.

Бизнес-процесс закупки товара и обеспечение деятельности по привлечению клиентов на данный момент функционируют нормально и не имеют существенных недостатков.

Оптимизация управляющих и вспомогательных бизнес-процессов тоже может положительно сказаться на конкурентоспособности фирмы, но в данном случае оптимизация основного бизнес-процесса продажи товара принесет более ощутимое положительное влияние на деятельность организации.

2.6 Бизнес-процесс продаж «как есть»

Бизнес - процесс продажи товара является одним из основных процессов организации и представлен в приложении В, выполнен в нотации ARIS и создан на основе материалов и метода наблюдения.

Процесс реализации товара начинается с обращения клиента в магазин инструментов ООО «Атлант-ТК». Чтобы клиент смог совершить покупку в магазине, продавец-консультант выясняет потребность покупателя. Если клиент не определился в выборе товара, то продавец-консультант

консультирует покупателя в выборе с помощью каталога. После того, как потребность выяснена, продавец-консультант смотрит информацию о товаре и его наличие по базе данных, которая представлена в приложении Г. Если товара в наличии нет, то продавец-консультант предлагает альтернативу, так же посмотрев информацию по наличию товара по базе данных. Клиент может отказаться от услуг или же согласиться на предложенный вариант. Если покупатель соглашается на альтернативу, то продавец-консультант отвечает на вопросы покупателя и демонстрирует товар. Клиенту, в процессе выяснения разного рода нюансов, так же может не понравится или не подойти выбранный товар, поэтому он может покинуть магазин или же рассмотреть другие варианты и повторно обратиться к продавцу-консультанту с просьбой проконсультировать его в выборе товара. Если покупателю понравился выбранный инструмент, то продавец-консультант вместе с клиентом проверяют и тестируют товар на работоспособность, если клиент остался не доволен работой инструмента, то продавец-консультант обязан предложить другой товар, клиент в свою очередь вправе согласиться или отказаться от предложения, если все-таки имеет место быть первый вариант, то с помощью каталога снова консультируем клиента. Если клиент все же остался доволен проверкой работоспособности товара, то продавец-консультант предлагает обратиться к услугам менеджера по продажам, который займется оформлением покупки и подготовит соответствующие документы, такие как товарная накладная, счет-фактура и гарантийный талон. Когда товар оформлен, он снимается из базы данных и продавец-кассир производит расчет с клиентом. Расчет проведен, тогда продавец-кассир выдает клиенту на руки чек на покупку, гарантийный талон и непосредственно сам товар.

В конце каждого рабочего дня продавец-кассир проводит закрытие касс и снятие выручки и все информацию он заносит в книгу кассира-операциониста. Бывает и такое, что клиент решает отказаться от товара и желает вернуть свои деньги обратно. Если клиент предоставил паспорт, то продавец-кассир проверяет товар на дефекты, если дефекты имеются по вине клиента, то ему

отказывают в возврате денег, если все в порядке, то клиент пишет заявление на возврат товара, где указывает паспортные данные и причину возврата, когда заявление написано, продавец-кассир предоставляет клиенту на подпись расходный кассовый ордер и выдаются деньги и принимается товар, после чего этот товар снова заносят в базу данных. В конце каждой недели, после того как эти действия выполнены продавец-кассир выгружает информацию из базы данных в 1С бухгалтерию, для дальнейшего учета. Так же, в конце каждой недели менеджер по продажам в виде отчета формирует анализ остатков и по его выводам делает заявку на поставку товара, которая представлена в приложении Д, передает документы Генеральному директору для дальнейшего управленческого решения, тем самым процесс реализации товара завершен.

Рассмотрев бизнес-процесс продажи товара «как есть» компании ООО «Атлант-ТК», можно сказать, что в него входит подпроцесс обслуживание клиента, который так же требует отдельного внимания для дальнейшего анализа проблем и недостатков.

3 Практическая часть

3.1 Обоснование выбора методов и инструментов совершенствования и анализа бизнес-процессов ООО «Атлант-ТК»

Для того, чтобы быстро проанализировать бизнес-процесс продажа товара, выявить в нем проблемы, а также недочеты в подпроцессе обслуживания клиента и провести мероприятия по их устранению, проблемы лучше визуализировать – т.е. представить в графическом виде связь несоответствия с причинами, влияющими на его возникновение. Это поможет подключить образное мышление, а также позволит коллективно обсуждать проблему.

Для визуализации проблем удобно применять диаграмму Исикавы. Сама диаграмма представляет собой график, на основе которого становится возможным исследовать и определить основные причинно-следственные связи факторов и последствий в интересующей проблеме, а также предупредить возникновение нежелательных факторов и причин.

Диаграмма Исикавы была выбрана, так как имеет ряд достоинств, существенных для магазина инструментов ООО «Атлант-ТК»

- помогает наглядно показать связи между полученным результатом и вызвавшими его причинами;
- удобна и проста для понимания специалистами разных областей;
- позволяет провести анализ цепочки факторов, действующих на проблему.

Кроме того, будем использовать метод «5 почему» для нахождения коренной причины проблемы.

Метод «5 почему» обладает следующими преимуществами:

- один из простейших инструментов;
- помогает установить первопричину проблемы;
- определяет взаимосвязи между различными причинами проблемы;

Ожидаемый результат использования данных инструментов, это получение информации, необходимой для принятия управляющих решений.

В качестве методов совершенствования бизнес-процесса была выбрана методика FAST, так как она обеспечивает быстроту выработки решения, обеспечивает минимизацию затрат для реализации, что в нашей ситуации является наиболее подходящим, а также сокращает длительность процесса [19].

3.2 Анализ проблем и недостатков бизнес-процессов организации

На основании приведенного описания бизнес-процесса в пункте 2.6, а также данных полученных при анализе магазина ООО «Атлант-ТК» в целом, построим диаграмму причинно-следственного анализа «Исикавы» и представим её на рисунке 4.

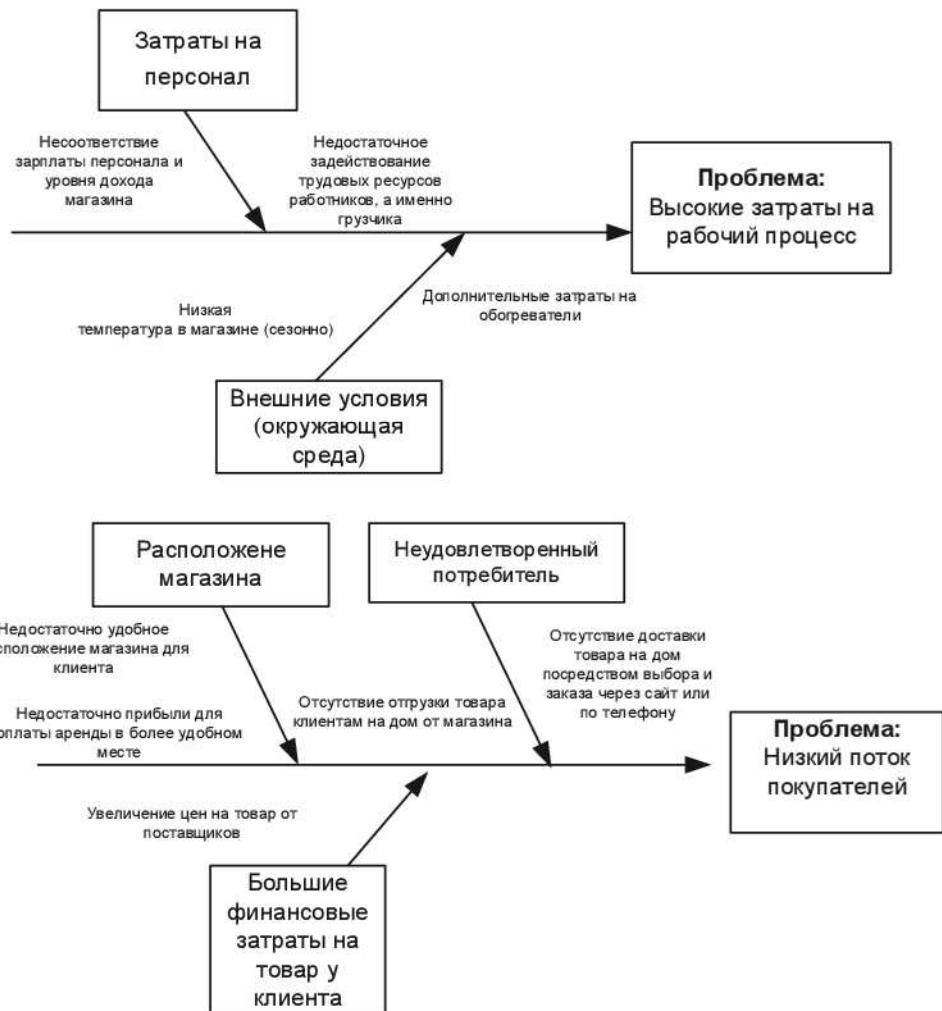


Рисунок 4 – Карта процесса «Продажа товара»

Из приведенного выше рисунка можно сделать вывод, что основными проблемами процесса являются высокие затраты на рабочий процесс и низкий поток покупателей, что в основном происходит по вине директора магазина.

Высокие затраты на рабочий процесс имеют прямую связь с некоторыми факторами, которые и способствуют возникновению этой проблемы, а именно: затраты на персонал, где возникает несоответствие заработной платы сотрудников и уровня дохода магазина, а так же недостаточное задействование трудовых ресурсов сотрудников, а именно грузчика. Внешняя окружающая среда вносит свои корректизы в проблему с высокими затратами на рабочий процесс, так как низкая температура в магазине, в такое время года как зима, требует дополнительных затрат на утепление помещения, а именно затрат на обогреватели. Что касается проблемы с низким потоком покупателей, то важными факторами являются: неудобное расположение магазина для клиента, и недостаточно прибыли для того, чтобы сменить его на более перспективное. Вторым фактором является неудовлетворенный потребитель, так как нет возможности отгрузить товар тем клиентам на дом, которые не могут сделать это самостоятельно. Здесь же играет важную роль отсутствие доставки на дом, посредством выбора товара на сайте магазина и заказа его по телефону. Третьим фактором и последним являются больше финансовые затраты на товар у клиента из-за увеличение цен на товар от поставщиков.

Далее проведем анализ коренной причины. Для анализа коренной причины будем использовать метод «5 почему». Данный метод поможет нам отыскать коренные причины проблемы. Для начала определим проблему высокого уровня, а затем для причин данной проблемы с помощью вопроса «почему?» идентифицировать проблемы более низких уровней. Методом анализа коренной причины была составлена иерархическая схема причин, показанная на рисунке 5.

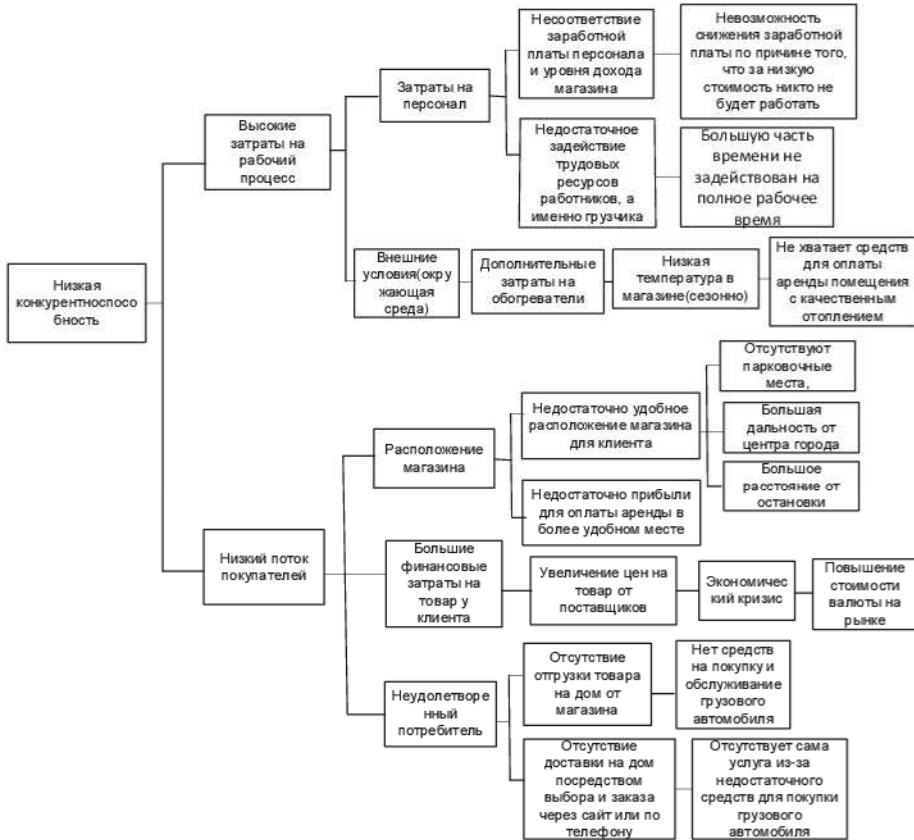


Рисунок 5 – Анализ коренной причины

После проведения анализа мы выяснили, что главной проблемой для данного процесса будет являться – низкая конкурентоспособность, так как магазин инструментов не сможет нормально функционировать, если не будет высокого потока покупателей и низких затрат на рабочий процесс.

Основной причиной высоких затрат на рабочий процесс являются затраты на персонал, а именно недостаточное задействование трудовых ресурсов сотрудников, а именно грузчика, так как он большую часть времени не задействован на полное рабочее время. Первой причиной низкого потока покупателей является недостаточно удобное расположение магазина. ООО «Атлант-ТК» находится в большой дальности от центра города, а так же на большом расстоянии от дороги и от остановки, что очень критично покупателям без собственного транспортного средства. Клиентам с автомобилями проблематично припарковаться из-за отсутствия парковочных мест. Второй причиной является недовольный потребитель. Здесь всему виной отсутствие отгрузки товара на дом от магазина тем покупателям, у которых нет

возможности отгрузить товар самостоятельно. У магазина нет средств на покупку и обслуживание грузового автомобиля. Так же не менее важной причиной является отсутствие доставки товара на дом посредством выбора и заказа через сайт или по телефону так как отсутствует сама услуга из-за того, что недостаточно средств на приобретение того же самого грузового автомобиля.

Устранение этих причин позволит в конечном итоге повысить конкурентоспособность магазина и выйти на новый уровень на рынке товаров и услуг.

3.3 Моделирование процесса «to be» и разработка рекомендаций по улучшению функционирования организации

В пункте 3.2 с помощью инструмента под названием диаграмма причинно-следственного анализа «Исикавы», была выявлена достаточно серьезная проблема магазина ООО «Атлант-ТК» «Низкая конкурентоспособность», так как магазин инструментов не сможет нормально функционировать, если не будет высокого потока покупателей и низких затрат на рабочий процесс. Как было выяснено в пункте 3.2 основными причинами высоких затрат на рабочий процесс являются затраты на персонал, а именно трудовые ресурсы грузчика недостаточно задействованы на полное рабочее время и тем самым создается несоответствие заработной платы уровню труда. Низкий поток покупателей непосредственно связан с неудобным расположением магазина, клиентам подъехавшим на собственном автомобиле приходится парковаться далеко от магазина, а клиентам, что приехали на общественном транспорте приходится идти пешком от остановки около километра. Как мы уже успели выяснить, неудовлетворенность потребителя связана с отсутствием отгрузки товара на дом, что было бы кстати. Сюда же можно отнести и отсутствие доставки на дом посредством выбора и заказа через сайт или по телефону.

Тем самым, можно сделать вывод, что некоторые потенциальные покупатели вынуждены отказаться от услуг нашей фирмы из-за не достаточно функционального сервиса.

Основной задачей оптимизации бизнес-процесса продаж и подпроцесса обслуживание клиента, который непосредственно входит в основной, будет повышение удовлетворенности клиента, уменьшение затрат на рабочий процесс и частичное решение проблемы с расположением магазина. Эти проблемы можно решить несколькими путями, не пренебрегая ни одним из них:

- включить в под процесс обслуживание клиента отгрузку товара на дом клиенту от магазина;
- внедрить доставку на дом посредством выбора товара на сайте и заказа обратного звонка через сервис Callback;
- совместить должность грузчика и экспедитора для того, чтобы задействовать сотрудника на полное рабочее время.

Методом «5 почему» мы выяснили, что причиной отсутствия отгрузки и доставки товара на дом для клиента является недостаточно денежных средств у компании для приобретение дорогостоящего грузового автомобиля.

В таком случае, есть возможность взять объект в долгосрочное пользование (в аренду) с передачей прав на владение и использование движимого имущества с возможностью последующего выкупа по остаточной стоимости – в лизинг.

Чтобы уменьшить затраты на рабочий процесс, а именно затраты на персонал, то необходимо совместить должность грузчика и экспедитора, который будет не только разгружать товар от поставщиков и размещать его на складе, но и сопровождать товар до места назначения при покупке его клиентом. Так мы задействуем сотрудника на полное рабочее время и тем самым частично повысим удовлетворенность потребителя за счет внедрения отгрузки товара на дом.

Смоделируем небольшую часть, которая является недостающей в процессе обслуживания клиента и снижает удовлетворенность потребителя.

Моделирование подпроцесса обслуживание клиента «to be» представлен на рисунке 6.



Рисунок 6 – Моделирование подпроцесса обслуживание клиента «to be»

Отгрузка товара на дом клиенту от магазина начинается после того, как клиент приобрел товар и непосредственно заказал отгрузку, тогда продавец-кассир выставляет сумму с учетом доставки и указывает все данные в

накладную(адрес доставки, дату и время доставки), после того как сумма выставлена продавец-кассир производит расчет с клиентом, где выдает товар, чек на покупку, гарантийный талон и копию товарной накладной. Оригинал товарной накладной с подписью клиента менеджер по продажам передает на склад, где начальник склада в соответствии с документом дает задание грузчику-экспедитору. В свою очередь, грузчик-экспедитор выполняет указания в соответствии с товарной накладной.

Так же основной задачей оптимизации бизнес-процесса продажа товара будет сокращение его длительности за счет внедрения курьерской доставки, которая позволит клиенту без хлопот заказать нужный товар на дом через Callback сервис, предварительно самостоятельно посмотрев описание товара и фотографии на сайте нашего магазина и уже по телефону уточнить нюансы. Более подробно рассмотрим эту услугу в пункте 3.4.

Все это сделает более эффективным процесс продаж, тем самым увеличит конкурентоспособность нашего магазина.

3.4 Решение по улучшению бизнес-процессов Callback сервис

Для начала разберемся что такое Callback сервис и для чего он нужен.

Callback сервис – это сервис моментального обратного звонка, который позволяет связать посетителя сайта (потенциального клиента), и оператора в течении 25-40 секунд.

Это широко распространенный способ стимулирования клиента к установлению контакта. Человек на сайте видит кнопку "заказать звонок", а нажав на неё - открывается окошко, в котором он может оставить свой номер телефона и имя, и ожидать звонка. Эта услуга для клиента абсолютно бесплатна [21].

Установить такой сервис можно и самостоятельно, что не потребует никаких денежных затрат. Для этого потребуется создать два файла, первый — содержит форму для заказа, второй — отправляет полученные данные на почту.

В интернете можно скопировать код для первого файла в отдельный текстовый файл и сохранить его как call.html, а код второго — также в отдельный текстовый файл — и его нужно будет сохранять как call.php. Код для первого текстового файла представлен в приложении Е, код для второго текстового файла представлен в приложении Ж.

Оба эти файла нужно разместить в одной папке на сервере. Кнопку «обратный звонок» можно найти в интернете или при желании нарисовать самим. Она нужна для того, чтобы открыть первый файл. Так же создается корпоративный номер, который начинается с 8 (800) на который в последствии идет переадресация звонка с сайта через IP-Телефонию. IP-Телефония — это вид связи, который позволяет пользоваться телефоном, используя интернет канал, она преобразует голос в цифровые пакеты, а затем передает их через интернет. Таким образом нужно приобрести стандартный SIP адаптер (в который подключается с одной стороны интернет канал, а с другой стороны - обычная телефонная линия) и подключить к стационарному телефону.

Как же это все работает? После установки сервиса на сайте магазина появляется кнопка, которая показана на рисунке 7.



Рисунок 7 – Кнопка обратного звонка

Прежде чем нажать на кнопку, клиент самостоятельно на сайте ООО «Атлант-ТК» с помощью вкладок на панели управления или в графе поиска выбирает нужную категорию товара, где представлено следующее: графическое изображение товара, название, цена на товар. Более подробное описание инструмента и его характеристики можно найти кликнув мышью на изображение, что позволяет клиентам по максимуму оценить желаемый товар и не ошибиться с выбором для заказа. После того, как клиент определился с выбором и хочет заказать доставку на дом, или же ему требуется дополнительная консультация по товару и по его наличию, то требуется заказать бесплатный звонок нажав на красную кнопку вызова.

После нажатия на кнопку появляется форма для ввода номера, имени и электронной почты, последние два пункта клиент может ввести по желанию. Форма представлена на рисунке 8.

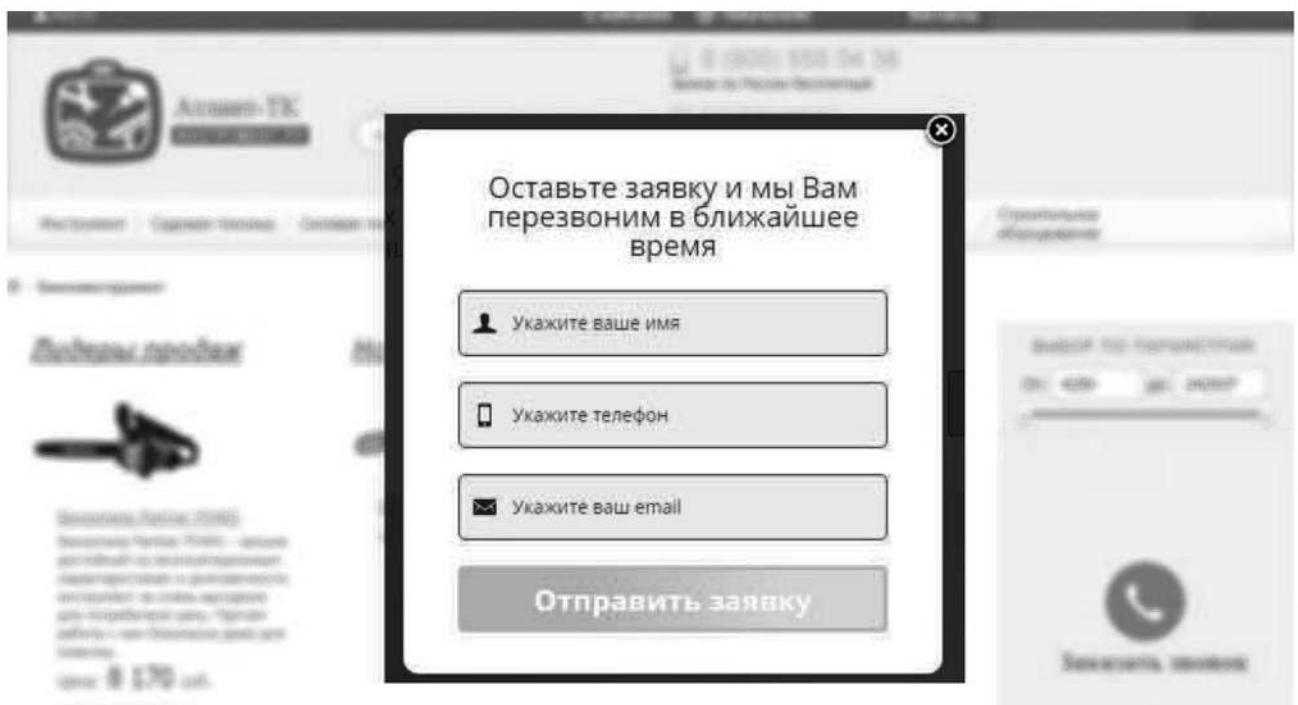


Рисунок 8 – Форма для ввода номера

Сервис автоматически звонит на номер магазина и как только продавец-кассир взял трубку, сервис звонит клиенту. Как только клиент ответит на звонок, продавец-кассир должен в вежливой форме поздороваться, представиться и назвать фирму, которую он представляет, а так же уточнить,

что именно интересует потенциального покупателя. После того, как потребность выяснена, продавец-консультант смотрит по базе данных наличие товара, если товара нет в наличии, то продавец-кассир предлагает альтернативу выбранному варианту, клиент может согласиться, а может отказаться от услуг, если клиент согласился на альтернативу и товар есть в наличии, то кассир-консультант отвечает на интересующие вопросы по товару, если они имеются.. Когда клиент определился с выбором и готов оформить заказ, продавец-кассир делает в программе «1С: Торговля 8.0» накладную, куда вносит адрес доставки товара, стоимость товара, стоимость доставки, дату и время и уточняет информацию. Если информация внесена не верно, то корректирует ее и после вежливо прощается с клиентом сказав, что он может ожидать доставку и передает накладную менеджеру по продажам. После разговора на почту магазина приходит письмо с информацией о клиенте и записью разговора. Менеджер по продажам в свою очередь передает документ на склад, где начальник склада отправляет грузчика-экспедитора доставить товар по накладной. Для расчета с клиентом грузчик-экспедитор берет с собой мобильный кассовый аппарат. Протестирував товар и проверив его на работоспособность клиент забирает товар и подписывает экземпляр накладной, после чего производится расчет за товар, где покупатель получает кассовый чек, гарантийный талон и копию накладной. Грузчик-экспедитор вернувшись назад в магазин передает подписанную товарную накладную и денежные средства в кассу. Процесс заказа доставки товара на дом через Callback сервис представлен на рисунке 9.



Рисунок 9 – Процесс заказа доставки товара на дом

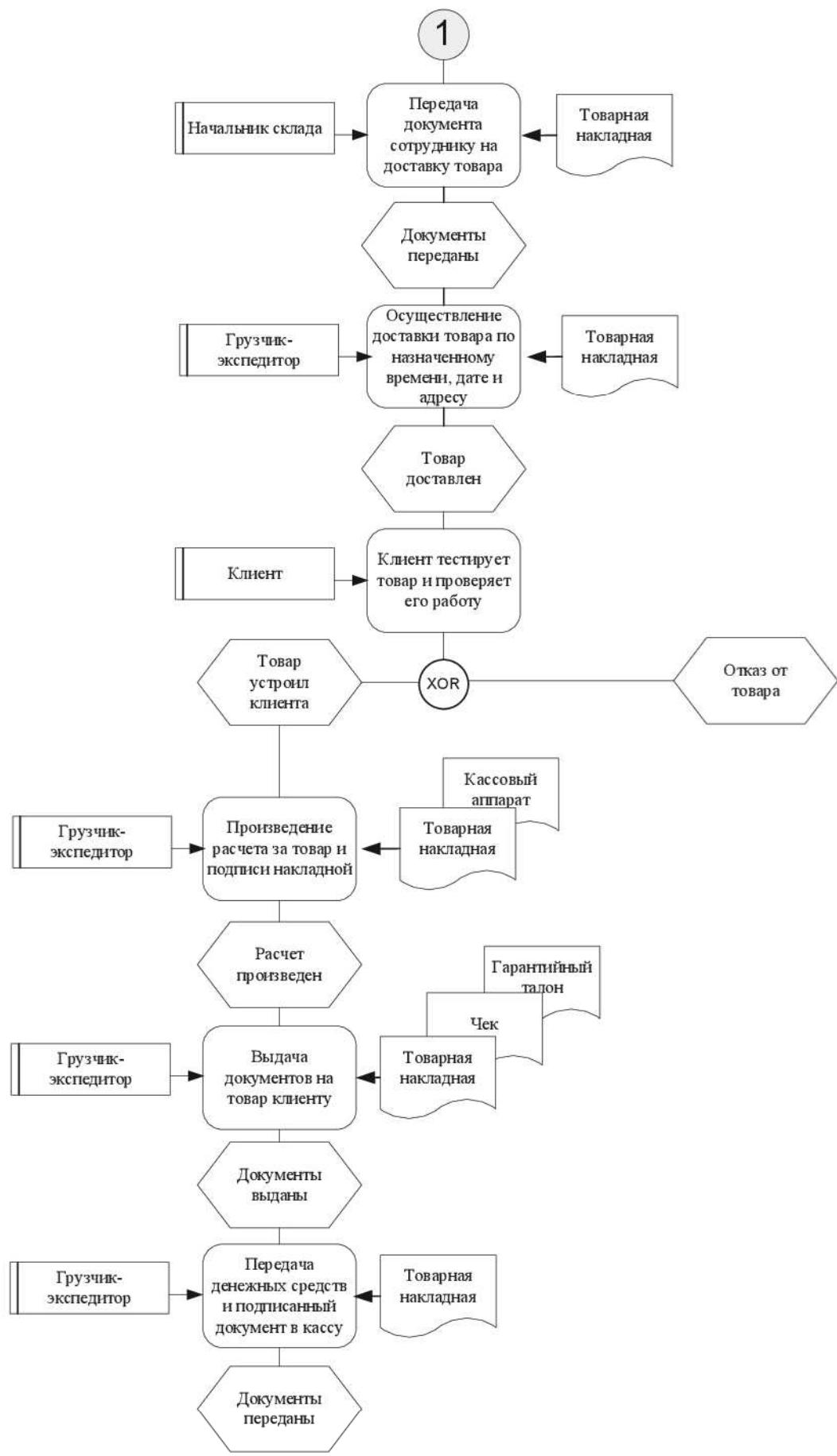


Рисунок 9, лист 2

Таким образом, с помощью Callback сервиса мы повысили удовлетворенность клиента за счет внедрения доставки товара клиентам на дом посредством выбора и заказа товара через сайт. Так же частично решили проблему с недостаточно удобным расположением магазина, так как клиент может удаленным доступом приобрести товар.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе выполнения данной работы решались задачи, поставленные во введении. Ниже обобщим проделанную работу.

В процессе решения первой задачи, были проанализированы бизнес-процессы и выбраны те, которые больше всего нуждаются в оптимизации. Мы выяснили, что недостатками бизнес-процесса продаж являются высокие затраты на рабочий процесс, а так же низкий поток покупателей.

В рамках второй задачи, был детально рассмотрен бизнес-процесс продаж «как есть», где можно увидеть, что в него входит подпроцесс обслуживание клиента, который так же требует отдельного внимания для анализа проблем и недостатков.

В ходе третьей задачи, был проведен анализ проблем и недостатков бизнес-процессов ООО «Атлант-ТК» с помощью причинно-следственной диаграммы «Исикава» и метода «5 почему». Были выделены основные проблемы в процессе продажи товара и упущения в подпроцессе обслуживание клиента, которые снижают конкурентоспособность предприятия, а именно такие проблемы, как низкий поток покупателей и высокие затраты на рабочий процесс.

В процессе решения четвертой задачи, был смоделирован процесс «to be» и разработаны рекомендации по улучшению функционирования организации, которые повысят поток покупателей, за счет внедрения отгрузки и доставки товара на дом. Так же частично решили проблему с недостаточно удобным расположением магазина, так как клиент может удаленным доступом приобрести товар. Внедрение разработанных рекомендаций снизят затраты на рабочий процесс, благодаря совмещению должности грузчика и экспедитора.

Таким образом, путем решения вышеперечисленных задач, мы достигнем поставленной цели, повышение конкурентоспособности ООО «Атлант-ТК».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Леснова, Л. А. Диагностика и совершенствование бизнес-процессов / Л. А. Леснова // tops BI. – 2011. – № 9. – С. 8–12.
2. Петина, Н. Процессный подход: инструкция по применению [Электронный ресурс] / Н. Петина // Группа компаний «РУСКОНСАЛТ». – 2014. – Режим доступа: http://www.rusconsult.ru/common/stati-nashih-ekspertov/stati-nashih-ekspertov_66.html
3. Репин, К. Н. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов : учебник для вузов / К. Н. Репин, А. А. Еремеевский. – Санкт-Петербург : Питер, 2012. – 276 с.
4. Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Процессный подход : учебник для вузов / П.С. Серенков, Н.В. Кривошеин. – Москва : ВЭБ-ПЛАН Групп, 2014. – 124 с.
5. Строполин, М. Ю. Классификационные типы бизнес-процессов: учеб. пособие / М. Ю. Строполин, А. А. Коркин. – Москва : Лаборатория знаний, 2011. – 183 с.
6. Ансофф, И. М Новая корпоративная стратегия. В 2 частях. Часть 1. Методология управления : учеб. пособие / И. М. Ансофф, П. В. Доиль. – Москва : Финансы и статистика, 2006. – 416 с.
7. Подлипаев, Л. Д. Маркетинг внедрения и менеджмент качества торгового предприятия : учеб. пособие / Л. Д. Подлипаев. – Москва : Феникс, 2009. – 225 с.
8. Скриптунова, Е. Управление продажами: основные тенденции / Е. Скриптунова // Управление компанией, - 2013. - №7. – С. 3.
9. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. – 280 с.
10. Киселев, А. Г. Бизнес-процессы и процессный подход : учеб пособие / А. Г. Киселев // КомпьютерПресс. – 2010. – № 1. – С. 16–21.
11. Cantwel, E. G. Process Approach to Management / E. G. Cantwel // Forrester Research. – 2011. – № 3. – С. 24–30.

12. Самуйлов, К.Е. Бизнес-процессы и информационные технологии : учебник для вузов / К.Е. Самуйлов, А.В. Чукарин. – Санкт-Петербург : Альпина Паблишер, 2009. – 446 с.
13. Репин, К. Н. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление : учебник для вузов / К. Н. Репин. – Москва : Оникс, 2013. – 416 с.
14. Катрич, С. В. Организация бизнеса и его менеджмента : учеб. пособие / С. В. Катрич. – Санкт-Петербург : Дело АНХ, 2009. – 276 с.
15. Ясовский, В. Б. Организационная структура : учеб. пособие / В. Б. Ясовский // ИНТУИТ. – 2006. – № 2. – С. 34–76.
16. Ануфриева, Е. П. Функциональная модель. [Электронный ресурс] / Е. П. Ануфриева // Электрон. статья. – Режим доступа: <http://www.itstan.ru/>
17. Спивак, В.А. Документирование управленческой деятельности : учеб. пособие / В. А. Спивак. – Санкт-Петербург : Питер, 2010. – 256 с.
18. Орлов, А.И. Менеджмент. Организационно-экономическое моделирование : учеб. пособие / А.И. Орлов. – Москва : Феникс, 2009. – 480 с.
19. Рассел, Д. С. Диаграмма Исиавы : учеб. пособие / Д. С. Рассел. – Москва : Буквица паблишер, 2014. – 183 с.
20. Юмолдин, М. П. Идентификация бизнес-процессов / М. П. Юмолдин // Наука и инновации. – 2008. – № 11. – С. 152–155
21. Официальный сайт «Callback-сервис» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://callback.ru/>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Фрагмент прайс-листа предприятия ООО «Атлант-ТК»

B11		Дизельные резинки дорожных покрытий и швов		
А	Б	В	С	Д
Код	Наименование товара	Ед.	Рек. цена	Е
Бензиновые резинки дорожных покрытий и швов				
4	HUSQVARNA Шлангрезка: бензиновый HUSQVARNA FS305 9651500-25 (4,2кВт,Robin,диск 350мм,ди 120мм,54кг)	шт.	94499	
5	HUSQVARNA Шлангрезка: бензиновый HUSQVARNA FS309 9651500-15 (6,7кВт,Robin,диск 350мм,ди 120мм,64кг)	шт.	118196	
6	HUSQVARNA Шлангрезка: бензиновый HUSQVARNA FS400LV 9651482-01 (2,2кВт,Honda,конж 430мм,ди 165мм,59кг)	шт.	135297	
7	HUSQVARNA Шлангрезка: бензиновый HUSQVARNA FS412 9651501-02 (2,2кВт,Honda,конж 500мм,ди 190мм,63кг)	шт.	171685	
8	HUSQVARNA Шлангрезка: бензиновый HUSQVARNA FS313 9651502-02 (8,7кВт,Honda,конж 500мм,ди 190мм,19кг)	шт.	390351	
9	HUSQVARNA Шлангрезка: бензиновый HUSQVARNA FS324 9651502-02 (15,1кВт,Honda,конж 600мм,ди 220мм,23кг)	шт.	435813	
10	Шлангрезка электрическая DUS FS 270 K (7,5кВт, конж 300мм, глубина 320мм, 142кг)	шт.	219999	
Дизельные резинки дорожных покрытий и швов				
12	HUSQVARNA Шлангрезка: дизельный HUSQVARNA FS440D 9651501-01 (6,9кВт, Чаппагадисс 500мм,ди 190мм,145кг)	шт.	254856	
13	HUSQVARNA Шлангрезка: дизельный HUSQVARNA FS480D 9651522-56 (3,9кВт,Yan-e,диск 750мм,ди 300мм,69кг)	шт.	1959153	
14	HUSQVARNA Шлангрезка: дизельный HUSQVARNA FS6600D 9650834-30 (49кВт,диск 900мм,ди 360мм,900кг)	шт.	0	
15	HUSQVARNA Шлангрезка: дизельный HUSQVARNA FS700D 9672070-20 (55,4кВт,конж 1000мм,ди 411мм,103кг)	шт.	1420511	
16	HUSQVARNA Шлангрезка: дизельный HUSQVARNA FS840D 9650835-41 (6,9кВт,диск 1200мм,ди 480мм,108кг)	шт.	2756190	
Резина для склеивания бетона Self-Cut				
18	HUSQVARNA Шлангрезка: бетон HUSQVARNA Self-Cut 150 9661148-01 (3,9кВт,Robin,диск 150мм,ди 30мм,30кг)	шт.	133374	
19	HUSQVARNA Шлангрезка: бетон HUSQVARNA Self-Cut 2000P 9668433-02 (6,9кВт,Robin,диск 250мм,ди 38мм,44кг)	шт.	374123	
20	HUSQVARNA Шлангрезка: бетон HUSQVARNA Self-Cut 4000 9668455-02 14,9кВт,Kohler,диск 250мм,ди 76мм,91кг	шт.	672697	
21	HUSQVARNA Шлангрезка: бетон HUSQVARNA Self-Cut 4200 9668456-02 17,2кВт,Kohler,диск 350мм,ди 76мм,221кг	шт.	1142560	
Алмазные диски для резчиков дорожных покрытий и швов				
23	Алмазный диск для дорожных резчиков мощ F1180 500-25,4 HUSQVARNA 5311590-50 (асфальт твердый/мягкий)	шт.	33049	
24	Алмазный диск для дорожных резчиков мощ F1180 600-25,4 HUSQVARNA 5311590-60 (асфальт твердый/мягкий)	шт.	31429	
25	Алмазный диск для дорожных резчиков мощ F1180 700-25,4 HUSQVARNA 5311590-41 (асфальт твердый/мягкий)	шт.	43509	
26	Алмазный диск для дорожных резчиков мощ F1180 800-25,4 HUSQVARNA 5311590-62 (асфальт твердый/мягкий)	шт.	49350	
Камнерезные пилы				
110	HUSQVARNA TS100R Настольная пила 9651540-01 (2,2кВт,диск 350мм, макс рез 105/100мм,ди рез 5мм,10кг)	шт.	99015	
111	HUSQVARNA TS300E Настольная пила 9651516-01 (2,2кВт,350мм, макс рез 100/69мм,ди рез 35мм,82кг) без д	шт.	41862	
112	HUSQVARNA TS350E Настольная пила 9651480-01 (2,2кВт,диск 350мм, макс рез 100/700мм,ди рез 40мм,92кг)	шт.	60693	
113	HUSQVARNA TS400F Настольная пила 9651481-01 (2,2кВт,диск 400мм, макс рез 125/700мм,ди рез 40мм,96кг)	шт.	76390	
Шлихорезы				
115	HUSQVARNA Шлихорез HUSQVARNA TS230F 9651536-01 (0,8кВт,диск 230мм,ди 46мм,ди рез 1,5мм,16кг)	шт.	26001	
116	HUSQVARNA Шлихорез HUSQVARNA TS60 9666107-02 (1,8кВт,диск 350мм, макс рез 68/700мм,35кг)	шт.	51371	
117	HUSQVARNA Шлихорез HUSQVARNA TS68 9651537-01 (2,0кВт,диск 200мм, макс рез 10/60мм,ди рез 15мм,41кг)	шт.	27049	
118	HUSQVARNA Шлихорез HUSQVARNA TS78 9651538-02 (1,9кВт,диск 230мм, макс рез 50/730мм,ди рез 15мм,41кг)	шт.	43373	
Алмазные диски для шлихорезов и камнерезных пил				
120	Алмазный диск для настольной пилы GS25 300-25,4 HUSQVARNA 5400671-82 (керамогранит/керамика/плитка)	шт.	5421	
121	Алмазный диск для настольной пилы GS25 330-25,4 HUSQVARNA 5400671-83 (керамогранит/керамика/плитка)	шт.	6738	
122	Алмазный диск для настольной пилы GS25 400-25,4 HUSQVARNA 5400819-31 (керамогранит/керамика/плитка)	шт.	9376	
123	Алмазный диск для настольной пилы GS30 300-25,4 HUSQVARNA 5400817-01 (бетон/кирпич/абразивные матер)	шт.	5421	
124	Алмазный диск для настольной пилы GS30 330-25,4 HUSQVARNA 5400817-02 (бетон/кирпич/абразивные матер)	шт.	6738	
125	Алмазный диск для настольной пилы GS30+ 300-25,4 HUSQVARNA 5400671-89 (бетон/кирпич/абразивные матер)	шт.	5421	
126	Алмазный диск для настольной пилы GS30+ 330-21,4 HUSQVARNA 5400671-90 (бетон/кирпич/абразивные матер)	шт.	6738	
127	Алмазный диск для настольной пилы GS30S+ 400-25,4 HUSQVARNA 5400691-01 (бетон/кирпич/абразивные матер)	шт.	11711	
128	Алмазный диск для шлихореза GS1 180-25,4 HUSQVARNA 5753902-01 (стекло)	шт.	1591	
129	Алмазный диск для шлихореза GS1 230-25,4 HUSQVARNA 5753904-01 (стекло)	шт.	3368	
130	Алмазный диск для шлихореза GS2S 180-25,4 HUSQVARNA 5430803-75 (керамогранит/плитка/гранит/мрамор)	шт.	1394	
131	Алмазный диск для шлихореза GS2S 200-25,4 HUSQVARNA 5430803-76 (керамогранит/плитка/гранит/мрамор)	шт.	1613	
132	Алмазный диск для шлихореза GS2S 230-25,4 HUSQVARNA 5430803-77 (керамогранит/плитка/гранит/мрамор)	шт.	1368	

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Интерфейс сайта ООО «Атлант-ТК»

[Войти](#)

О компании [Покупателю](#) Контакты

 Атлант-ТК
ИНСТРУМЕНТ.РУ

8 (800) 555 04 38
Звонок по России бесплатный

(391) 204 00 82

Пн – Пт: 9:30 – 18:00
Сб: 10:00 – 17:00
Вс: Выходной

Ведите товар или артикул.

Инструмент / Садовая техника / Силовая техника / Ручной инструмент / Климатическое оборудование / Расходные материалы и аксессуары / Строительное оборудование

Бензомоторный

Лидеры продаж



Бензопила Partner P340S

Бензопила Partner P340S – весьма достойный по эксплуатационным характеристикам и долговечности инструмент за очень выгодную для потребителя цену. Причём работа с ним безопасна даже для новичка.

Цена: 8 170 руб.

Новинки



Бензопила Elitech БП 45/16

Цена: 7 060 руб.

ВЫБОР ПО ПАРАМЕТРАМ

От: 4250 до: 242937



[Войти](#)

О компании [Покупателю](#)

Контакты



Атлант-ТК
ИНСТРУМЕНТ.РУ

8 (800) 555 04 38

Звонок по России бесплатный

(391) 204 00 82

Пн – Пт: 9:30 – 18:00

Сб: 10:00 – 17:00

Вс: Выходной

Инструмент / Садовая техника / Силовая техника / Ручной инструмент / Климатическое оборудование / Расходные материалы и аксессуары / Строительное оборудование

Бензомоторный

Лидеры продаж



Бензопила Partner P340S

Бензопила Partner P340S – весьма достойный по эксплуатационным характеристикам и долговечности инструмент за очень выгодную для потребителя цену. Причём работа с ним безопасна даже для новичка.

Цена: 8 170 руб.

Новинки



Бензопила Elitech БП 52/18

Цена: 7 600 руб.

Обогреватели

Тепловые завесы

Тепловые пушки

ВЫБОР ПО ПАРАМЕТРАМ

От: 4250 до: 242937



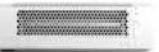
Продолжение приложения Б

Сортировать: по цене ↓ по названию ↓ по рейтингу ↓

Тепловые завесы

Тепловые завесы как разновидность климатического оснащения появилась относительно недавно, но эффективность ее использования не подлежит сомнению. Постоянное движение теплого воздуха преграждает попадание холодного воздуха зимой в склады, магазины, кафе, торговые комплексы, залы где имеется непрерывный поток людей и двери постоянно открыты, летом же она препятствует попаданию в помещение пыли и насекомых (при выключенной функции обогрева).

Производители предлагают несколько видов подобных агрегатов, электрические, водяные. В зависимости от условий эксплуатации и наличия дополнительных систем обогрева каждый потребитель подбирает наиболее приемлемый для себя вариант. Каждая из систем обладает рядом преимуществ, но у всех их имеются общие признаки, характеризующие качество и производительность оборудования.

 Тепловая завеса Ресанта T3-3C Вес: 4.50 кг. Цена: 3 550 руб. Рейтинг: ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡	 Тепловая завеса Ресанта T3-5C Вес: 6.70 кг. Цена: 5 620 руб. Рейтинг: ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡
 Электрическая тепловая завеса PATRIOT PT-Z3 ST Вес: 4.50 кг. Цена: 4 299 руб. Рейтинг: ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡	 Электрическая тепловая завеса PATRIOT PT-Z3 Вес: 6.50 кг. Цена: 5 899 руб. Рейтинг: ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡

Сортировать: 20 ↓

ВЫБОР ПО ПАРАМЕТРАМ

От: 3550 до: 8399

Мощность, л.с. (л.с.)

От: _____ до: _____

Найти

[Больше параметров](#)

СМЕЖНЫЕ РАЗДЕЛЫ

[Обогреватели](#)

[Тепловые пушки](#)

МАТЕРИАЛЫ ПО ТЕМЕ

[Резинки с приводом: устройство и использование](#)

[Что необходимо знать про](#)

Вход

О компании

Покупателю

Контакты



Атлант-ТК
ИНСТРУМЕНТ.РУ

Ведите товар или артикул

8 (800) 555 04 38
Звонок по России бесплатный

(391) 204 00 82
Пн – Пт 9:30 – 18:00
Сб 10:00 – 17:00
Вс Выходной

Инструмент / Садовая техника / Слесарная техника / Ручной инструмент / Климатическое оборудование / Расходные материалы и аксессуары / Строительное оборудование

» - [Тепловые завесы](#) - [Тепловые завесы Ресанта](#) - Тепловая завеса Ресанта T3-3C

Тепловая завеса Ресанта Т3-3С

Артикул товара: 67/6/1

Цена: **3 550**

Наши цены от 1 руб.

Окончание приложения Б

Обзор Технические характеристики Отзывы

Раскрыть все Закрыть все

ОПИСАНИЕ

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Основные параметры		Комплектация	
Страна бренда	Хитачи Паузэр Тулз	Способ нагрева	стич
Гарантия	12 месяцев	Мощность, кВт	1,5/3,0
Вес, кг	4,50	Питание, В	220
Габариты, мм	183x597x120	Расход воздуха, м ³ /час	390
Мощность, кВт	1,5/3,0	Скорость воздуха на выходе из сопла, м/с	7,9
		Эффективная длина струи, м	2,2
		Число режимов расхода воздуха	3

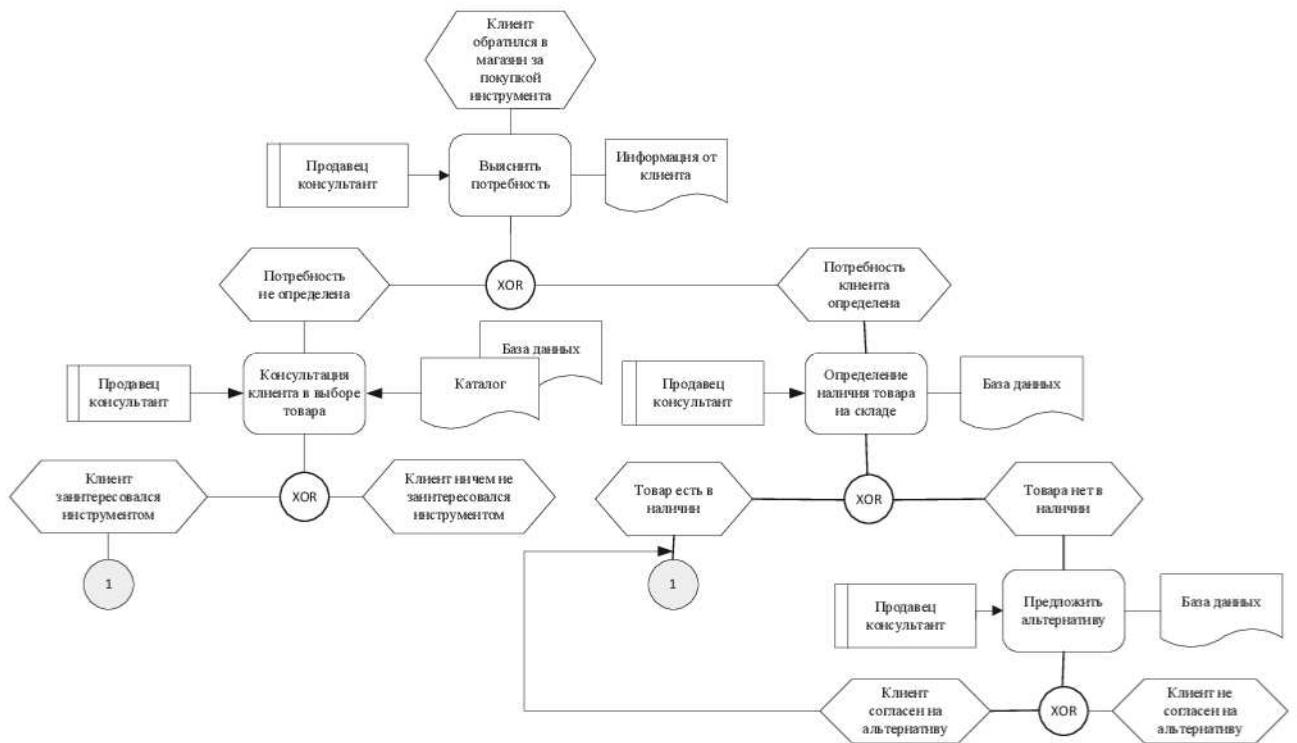
ДОПОЛНИТЕЛЬНО

- Тепловая завеса
- Упаковка

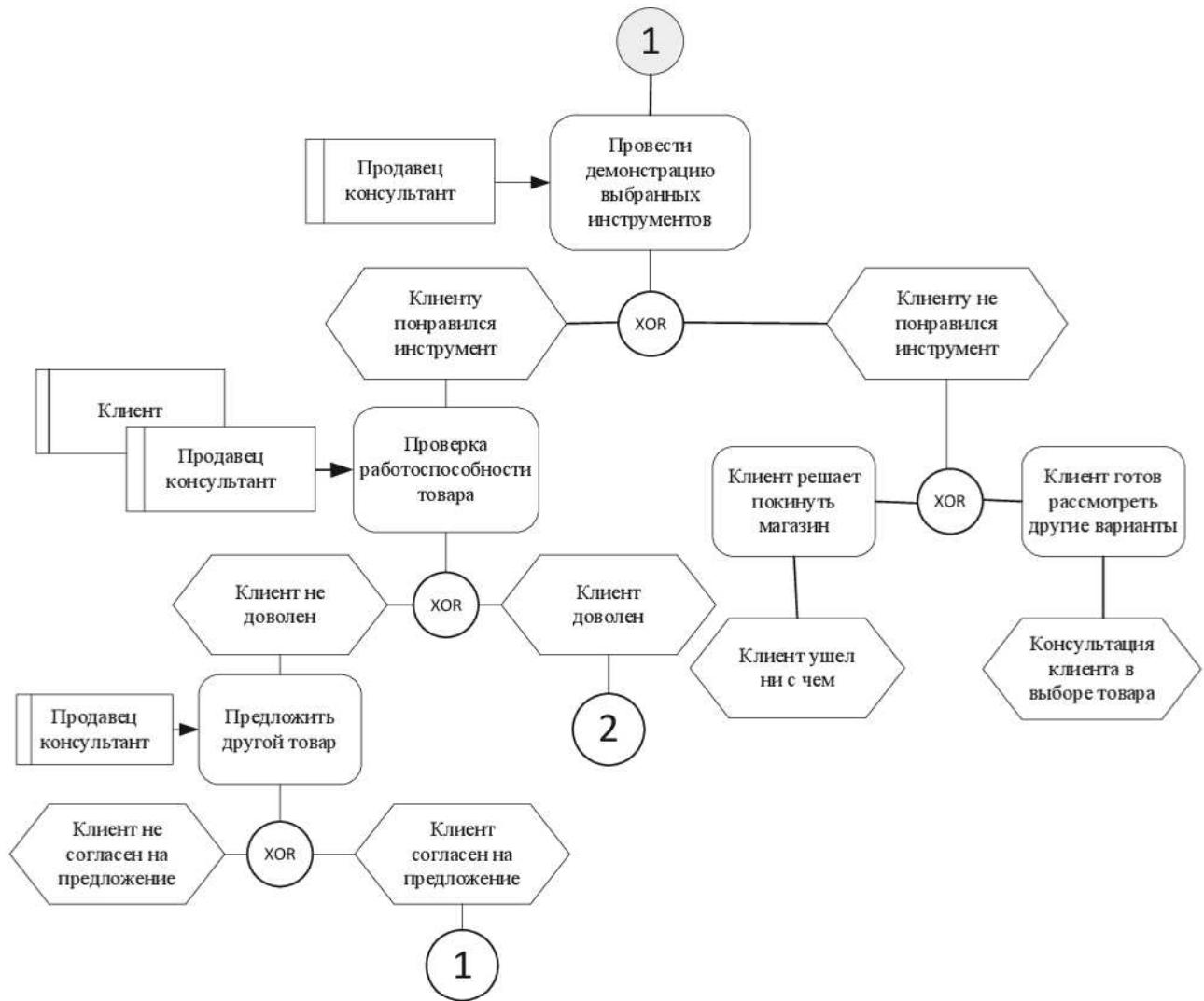
Сертификаты и документы

ПРИЛОЖЕНИЕ В

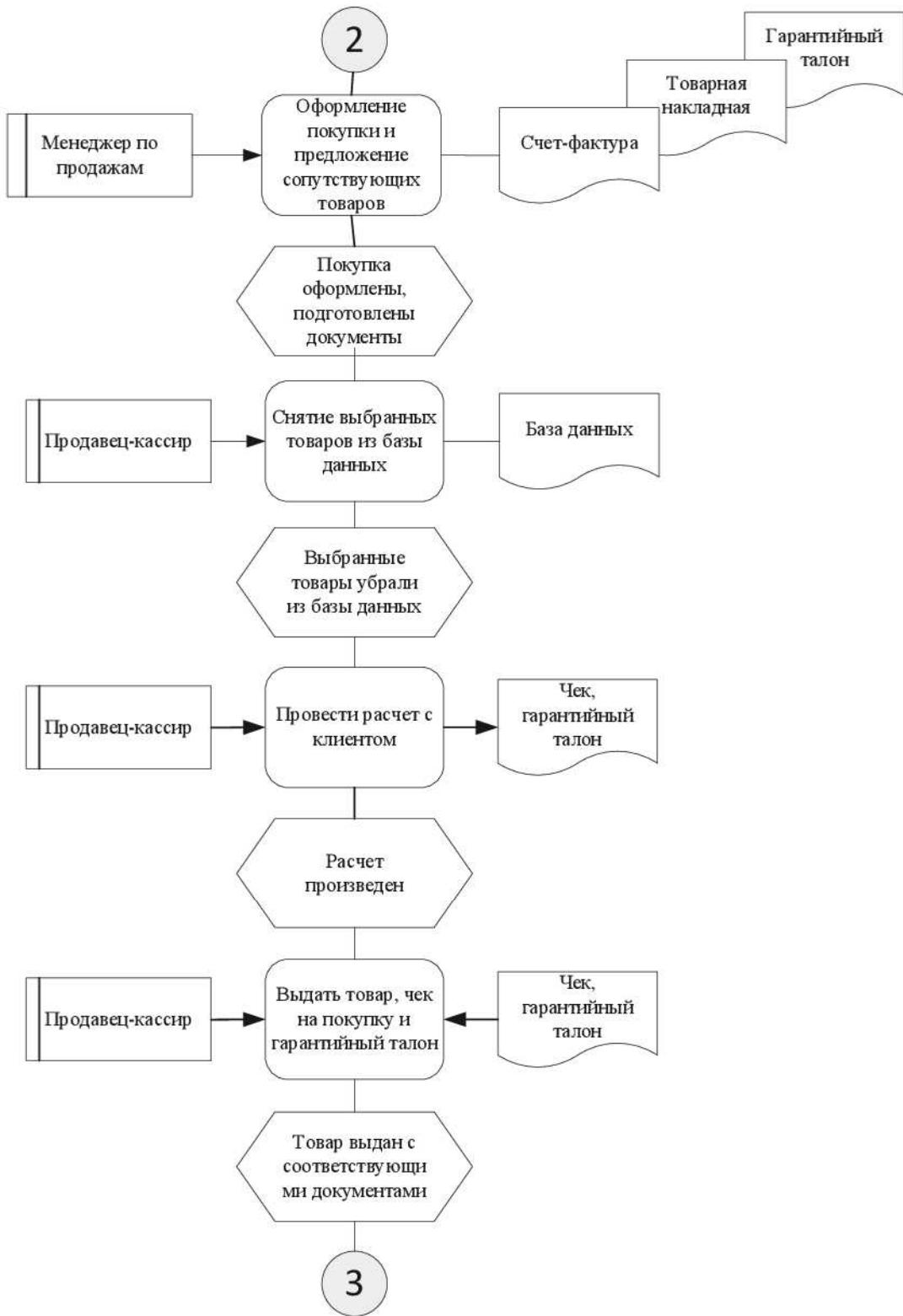
Схема бизнес-процесса продаж



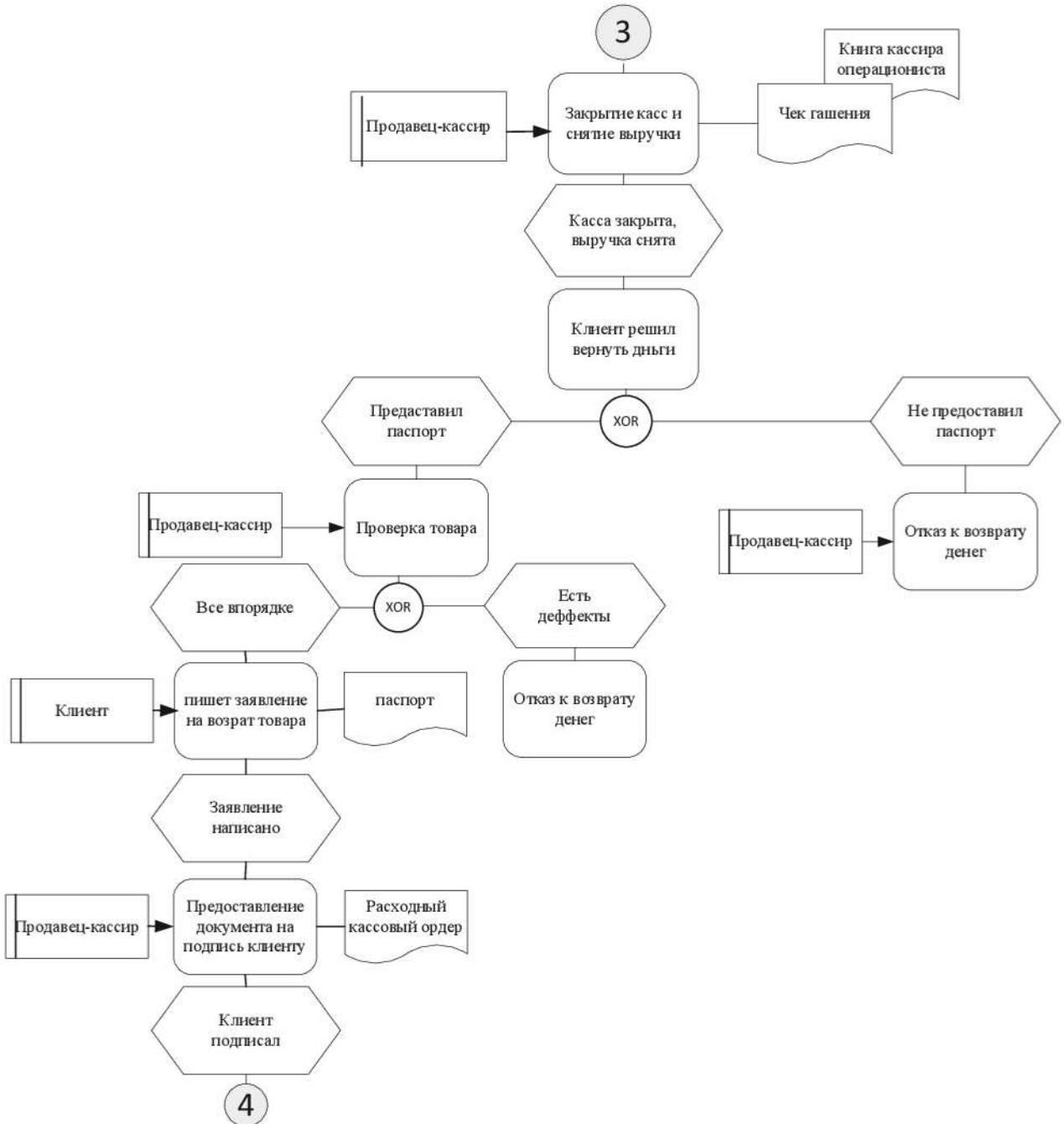
Продолжение приложения В



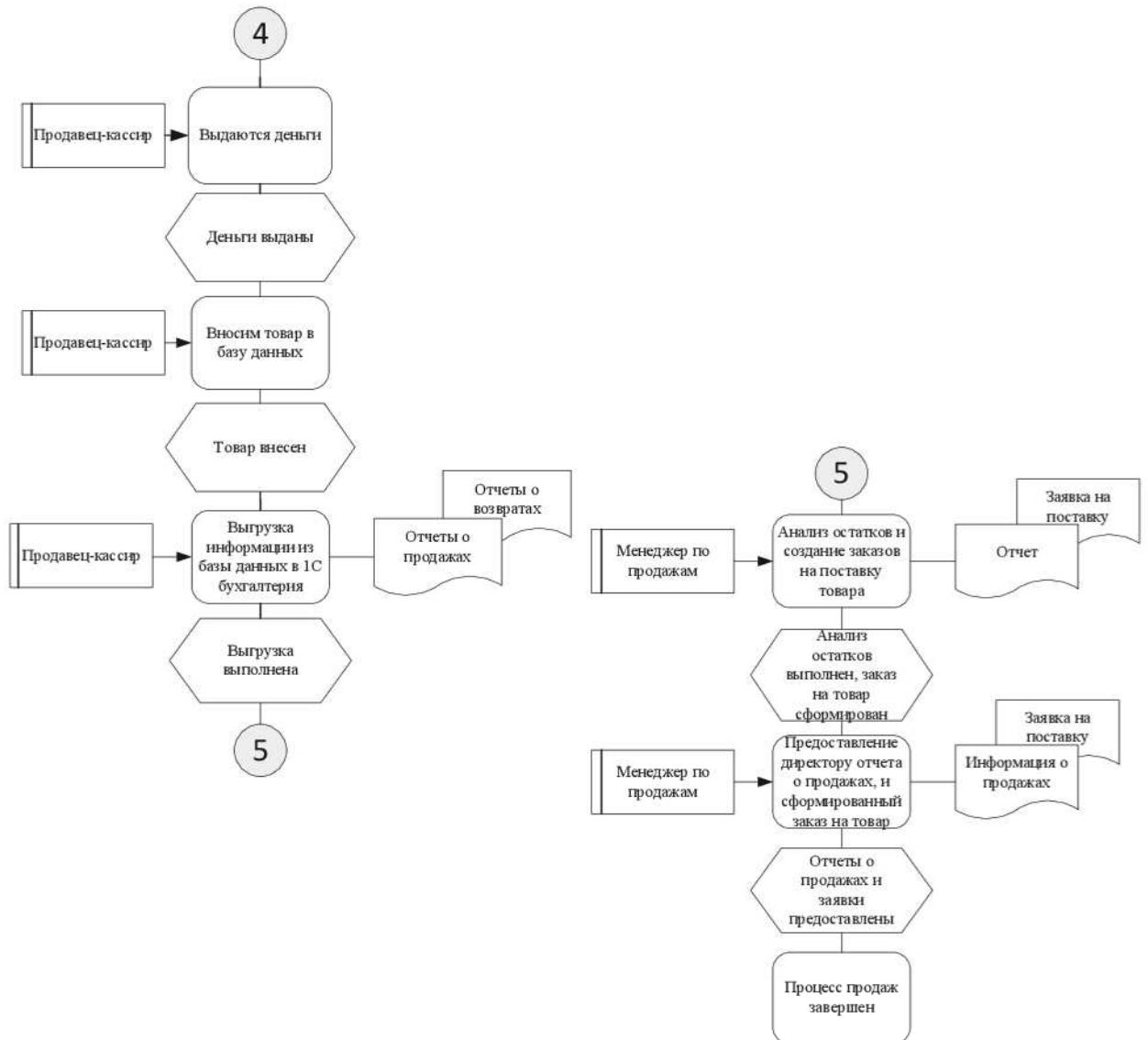
Продолжение приложения В



Продолжение приложения В



Окончание приложения В



ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Фрагмент базы данных из программы «1С:Торговля 8.0»

Номенклатура

Артикул	содержит:	Код	Артикул	Наименование	Полное наименование	Вид номенкл.
+ Номенклатура		00000000890		HUSQVARNA		Товар (пр. Т...)
+ 00000001293				HUSQVARNA		
+ Ц0000000639				Аксессуары инструмент		Товар (пр. Т...)
+ Ц0000000115				БЕНЗОПИЛЫ		Товар (пр. Т...)
+ Ц0000000155				ЗАЛЧАСТИ		Товар (пр. Т...)
+ Ц0000000371				Заточкой инструмент		Товар (пр. Т...)
+ Ц0000000214				Культиваторы		Товар (пр. Т...)
+ Ц0000000210				Снегоуборщики		Товар (пр. Т...)
+ Ц0000000275				Строительное оборудо...		Товар (пр. Т...)
+ Ц0000000203				Травокосилки и газон...		Товар (пр. Т...)
+ Ц0000000087				Тракторы, райдеры		Товар (пр. Т...)
+ Ц0000000249				Фильтра, масло		Товар (пр. Т...)
+ 00000002943				Цепи, шины		Товар (пр. Т...)

Номенклатура

Артикул	содержит:	Код	Артикул	Наименование	Полное наименование	Вид номенкл.	Базовая единица изм.
+ Номенклатура		00000000890		HUSQVARNA		Товар (пр. Т...)	
+ 00000001293				HUSQVARNA			
+ Ц0000000115				БЕНЗОПИЛЫ		Товар (пр. Т...)	
+ Ц0000000257	9673264-06	236H (+дол. цель)		Нискумпа 236 (KUBOTA)		Товар (пр. Т...)	шт
+ Ц0000000859	9673260-01	240H (+дол. цель)		Нискумпа 240		Товар (пр. Т...)	шт
+ Ц0000000373	9656812-01	272XP (18", 3.6кВт) бе...		272XP (18", 3.6кВт) бе...		Товар (пр. Т...)	шт
+ Ц0000000767	9671554-45	435		Бензопила Husqvarna 4...		Товар (пр. Т...)	шт
+ Ц0000000374	9667679-15	455e Rancher2		Бензопила Husqvarna 4...		Товар (пр. Т...)	шт
+ Ц0000000008	9667618-04	Нискумпа 135		Нискумпа 135		Товар (пр. Т...)	шт
+ Ц0000000212	9667764-04	Нискумпа 140		Нискумпа 140		Товар (пр. Т...)	шт
+ Ц0000000528	9660779-18	Нискумпа 365HH		Нискумпа 365HH		Товар (пр. Т...)	шт
+ Ц0000000154	9670829-18	Нискумпа 365SP 18"		Нискумпа 365SP 18"		Товар (пр. Т...)	шт
+ Ц0000000153	9659021-94	Нискумпа 395XP		Нискумпа 395XP		Товар (пр. Т...)	шт
+ Ц0000000333	9671566-35	Husqvarna 445e		Husqvarna 445e		Товар (пр. Т...)	шт
+ Ц0000000116	9671569-35	Husqvarna 450 e II		Husqvarna 450 e II		Товар (пр. Т...)	шт
+ Ц00000001016	9668702-18	Husqvarna 562XP		Husqvarna 562XP		Товар (пр. Т...)	шт

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Заявка на поставку товара поставщику

1С:Предприятие - Торговля+Склад, редакция 9.2

Файл Действия Операции Справочники Документы Отчеты Сервис Окна Помощь

Шапка | Табличная часть

Заявка на поставку № ДКС0000002 от 30.04.15

Резервирование

Резервировать По фирме На складе

Поставщик:
Фирма: Альянс-ТН
Склад: Склад 1
Р/чтн: расчетный

Покупатель:
Контрагент: Хускварна 000 Валюта договора: руб.
Договор: Основной договор Долг контрагента: 139'189.23 руб.
Отгрузка с: 24.04.16 **Оплата док:** 30.04.15 **Сумма по документу:**

Комментарий:

Всего (руб.)	НДС (руб.)	НП (руб.)
--------------	------------	-----------

Записать | **Продвести** | **Счет** | **OK** | **Закрыть** | **Действия...** | **Аксессуары**

1С:Предприятие - Торговля+Склад, редакция 9.2 (Заявка на поставку № ДКС0000002)

Файл Действия Операции Справочники Документы Отчеты Окна Помощь

Шапка | Табличная часть

Заявка на поставку № ДКС0000002 от 30.04.15

Поставщик: Хускварна
Покупатель: Альянс-ТН
Договор: Основной договор (руб.)

Заявлено: Порядок Цена: Розничная
 руб/кг 1 руб. НДС в сумме (Без НП) :

№	Наименование	Код по	Ед.	К.	Цена	Сумма	НДС	в т.ч. НДС
1	Мотор бензиновый 141 см³ 15		шт	1.000	38.490,00	38.490,00	1.924,50	39.314,50
2	Шланг цепи 13мм		шт	5.000	99,00	495,00	2,50	497,50
3	Шланг к цепи 950мм		шт	1.000	1.165,00	1.165,00	58,25	1.223,25
4	Шланг гидрофильтр 300мм		шт	1.000	(129,00)	(129,00)	6,45	(135,45)
5	Шланг гидрофильтр 50мм		шт	2.000	749,00	14.980,00	749,00	15.729,00
7	Шланг к мотоблоку 150мм		шт	1.000	8.095,00	8.095,00	404,75	8.499,75

Товар (п. ТМЦ): Шланг к мотоблоку 150мм арт. 905421-0

Сумма (руб.)	НДС (руб.)	НП (руб.)
122073,00	18621,29	

Записать | **Продвести** | **Счет** | **OK** | **Закрыть** | **Действия...** | **Аксессуары**

Продолжение приложения Д

ИСПРЕДПРИЯТИЕ Торговля+Склад, редакция 9.2. [Общий доступ к документам: 0/База: Базы Админ: НК (01.01.15-24.04.15)]

Файл Действия Операции Справочники Документы Отчеты Сервис Окна Помощь

Закрыть Действия Реквизиты Время Реестр Печать

Логистика

Логистика	Номер	Дата	Время	Страна	Вал.	Информация	Автор	Фирма	Склад	Проект
1. Расходный кассовый ордер	ДАТ0000001	05.01.15	12:33:40		500,00	руб	St. 2	Дмитрий Геннадьевич	Альянс-ТК	
2. Неподтвержденные заявки	ДАТ0000001	06.01.15	12:32:24	1197/ББ/42	руб	Счет-фактура-лиценз. 000	Дмитрий Геннадьевич	Альянс-ТК		
3. Неподтвержденные заявки	ДАТ0000002	06.01.15	12:44:03	296/ББ/00	руб	Счет-фактура-лиценз. 000	Дмитрий Геннадьевич	Альянс-ТК		
4. Неподтвержденные заявки	ДАТ0000003	06.01.15	12:49:29	196/142/00	руб	Счет-фактура-лиценз. 000	Дмитрий Геннадьевич	Альянс-ТК		
5. Реализация/купли-продажа	ДАТ0000001	07.01.15	15:53:10		135,00	руб	Наумов А.В.	Алексей Наумов	Альянс-ТК	Склад 1
6. Реализация/купли-продажа	ДАТ0000002	08.01.15	16:55:06		250,00	руб	Ремонт наличных	Сергей	Альянс-ТК	Склад 1
7. Прокладочный кассовый ордер	ДАТ0000004	09.01.15	11:06:14		250,00	руб	Ремонт наличных	Алексей Наумов	Альянс-ТК	РЕМОНТ СЕРВИС
8. Реализация/купли-продажа	ДАТ0000005	09.01.15	12:18:36		905,00	руб	Частное лицо	Сергей	Альянс-ТК	Склад 1
9. Прокладочный кассовый ордер	ДАТ0000006	09.01.15	12:22:10		905,00	руб	Частное лицо	Алексей Наумов	Альянс-ТК	Поступление от поставщиков
10. Реализация/купли-продажа	ДАТ0000004	09.01.15	15:15:27		450,00	руб	Ремонт наличных	Сергей	Альянс-ТК	Склад 1
11. Прокладочный кассовый ордер	ДАТ0000008	09.01.15	15:17:03		450,00	руб	Ремонт наличных	Алексей Наумов	Альянс-ТК	РЕМОНТ СЕРВИС
12. Реализация/купли-продажа	ДАТ0000009	09.01.15	16:12:33		1857,00	руб	Назаров МВ.ИФ	Ольга Федорова	Альянс-ТК	Склад 1
13. Прокладочный кассовый ордер	ДАТ0000001	09.01.15	16:12:23		1867,00	руб	Назаров МВ.ИФ	Ольга Федорова	Альянс-ТК	Поступление от поставщиков
14. Реализация/купли-продажа	ДАТ0000006	09.01.15	16:50:13		243,00	руб	Частное лицо	Алексей Наумов	Альянс-ТК	Склад 1
15. Прокладочный кассовый ордер	ДАТ0000007	09.01.15	16:58:28		243,00	руб	Частное лицо	Ольга Федорова	Альянс-ТК	Поступление от поставщиков
16. Перевозчик денеж.насел	ДАТ0000001	09.01.15	17:35:25		2500,00	руб	Основная кassa	Ольга Федорова	Альянс-ТК	наличие
17. Реализация/купли-продажа	ДАТ0000007	09.01.15	17:09:42		1217,70	руб	Частное лицо/Магазин №1/Дмитрий Геннадьевич	Альянс-ТК	Склад 1	
18. Прокладочный кассовый ордер	ДАТ0000002	09.01.15	17:10:47		1217,70	руб	Частное лицо/Магазин №1/Дмитрий Геннадьевич	Альянс-ТК	наличие	
19. Реализация/купли-продажа	ДАТ0000008	12.01.15	09:30:27		11719,00	руб	Частное лицо/Магазин №1/Дмитрий Геннадьевич	Альянс-ТК	Склад 1	
20. Прокладочный кассовый ордер	ДАТ0000003	12.01.15	09:30:43		11719,00	руб	Частное лицо/Магазин №1/Дмитрий Геннадьевич	Альянс-ТК	наличие	
21. Заявки на склад	ДАТ0000004	12.01.15	09:52:51		25532,00	руб	Энгель А.ИТ	Ольга Федорова	Альянс-ТК	Склад 1
22. Реализация/купли-продажа	ДАТ0000001	12.01.15	10:40:22		25532,00	руб	Энгель А.ИТ	Ольга Федорова	Альянс-ТК	Поступление от поставщиков
23. Счет-фактура выездной	ДАТ0000001	12.01.15	10:41:22		25532,00	руб	Энгель А.ИТ	Ольга Федорова	Альянс-ТК	Поступление от поставщиков

Конфигурация: Петя

Быстрый отбор: из списка Запросы Альянс-ТК

Закрыть Действия Реквизиты Время Реестр Печать

ИСПРЕДПРИЯТИЕ Торговля+Склад, редакция 9.2

Файл Действия Операции Справочники Документы Отчеты Сервис Окна Помощь

Закрыть Действия Реквизиты Время Реестр Печать

Логистика

В Остатки ТМЦ

Основная | Множественный фильтр

На дату: 00.04.15

Фирма Юр лицо Упр. аналитика

Фирма: А-ТК

Показать количество

В основных единицах В базовых единицах Заказанное поставщиком Рассчитывать итоги

Склад: Склад 1

ТМЦ/группа: HUSQVARNA

Остатки: включает резерв все нематериальные Показать остатки у концессионеров

Цены: усредненная себестоимость без НДС

OK Сформировать Закрыть Инвентаризация

Продолжение приложения Д

1С:Предприятие - Торговля+Склад, редакция 9.2 - [Остатки ТМЦ №]

Файл Действия Таблица Вид Операции Справочники Документы Отчеты Сервис Окна Помощь

Артикул	ТМЦ	Ед.	Учред. себестоимость без НДС (руб.)	склад 1	
				Кол-во	Сумма
Briggs&Stratton					
792038	Воздушный фильтр 792038	шт.	308.29	2 000	616.57
794572	Карбюратор 794572	шт.	4'973.62	2 000	9'947.24
992304	Свеча зажигания BS-OHУ для снегоуборщика 992304	шт.	118.30	5 000	591.52
992300	Свеча зажигания BS-SV 992300	шт.	119.30	4 000	477.20
692720	Свеча зажигания EMS OC12YC 692720	шт.	147.74	1 000	147.74
491588S	Фильтр воздушный 491588S	шт.	362.53	4 000	1450.12
492932S	Фильтр масляный СТАНДАРТ 492932S	шт.	638.29	1 000	638.29
593334	Электростартер 593334	шт.	8927.53	1 000	8927.53
GARDENA					
Шланги					
01361-37.000.00	Шланг сечением для нарезной прокладки 4.6 мм (шт 01361-37.000.00)	шт.	1341.36	3 000	4'024.15
01707-00.900.01	Винт 6,3*35 01707-00.900.01	шт.	4.72	1 000	4.72
01707-00.900.07	Корпус турбины 01707-00.900.07	шт.	104.34	1 000	104.34
01489-00.900.03	Крыльчатка 01489-00.900.03	шт.	175.96	7 000	1221.72
показано из 11	Крыльчатка 01489-00.900.03	шт.	175.96	7 000	1221.72

1С:Предприятие - Торговля+Склад, редакция 9.2 - [Регистр документов]

Файл Действия Таблица Вид Операции Справочники Документы Отчеты Сервис Окна Помощь

Период с 01.01.16 по 31.03.16

Виды обрабатываемых документов:

- Бизнес-отчет
- быстрый предзаказ
- Ввод остатков заказов, заявок и резервов
- Ввод остатков по-классе, бину и пр.
- Ввод остатков по покупателю
- Ввод остатков по поставщику
- Ввод остатков ТМЦ
- Извещение от поставщика

Фирма: Атлант-ТК Автор: Бр. лиш.: Проект: Контрагент: Оклад: Only BIS (перенос)

Виды необрабатываемых документов:

Фильтры:

- Фирма: Атлант-ТК
- Автор:
- Бр. лиш.:
- Проект:
- Контрагент:
- Оклад:

Отобрать по статусу:

проведенные

не проведенные

помеченные на удаление

OK | Сформировать | Закрыть

Окончание приложения Д

Справочник - Торгово-Склад, редакция 9.2 - [Реестр документов *]

Файл Действия Таблица Вид Операцн. Справочник Документы Отчеты Сервис Опна Помощь

Обновить Настройка

Реестр Документов

с 01.01.16 по 05.03.16
По файлам Атлан-ТК

№ п/п	Дата	Документ	Номер	Автор	Статус	Сумма	Вал.	Информация
1	11.01.16	Реализация (купли-продажа)	1	Ольга Фертовна	Продеден	5974.19 руб.	А-ТК ООО	
2	11.01.16	Счет-фактура выданный	1	Ольга Фертовна	Продеден	5974.19 руб.	А-ТК ООО	
3	15.01.16	Реализация (купли-продажа)	2	Ольга Фертовна	Продеден	409.89 руб.	Наумов А.В иП	
4	15.01.16	Счет-фактура выданный	2	Ольга Фертовна	Продеден	409.89 руб.	Наумов А.В иП	
5	04.02.16	Поступление ТМЦ (купли-продажа)	36	Ольга Фертовна	Продеден	616.10 руб.	А-ТК ООО	
6	04.02.16	Счет-фактура полученный	36	Ольга Фертовна	Продеден	616.10 руб.	А-ТК ООО	
7	04.02.16	Счет-фактура выданный	3	Ольга Фертовна	Продеден	2100.00 руб.	Красноярскголсъемка АО	
8	04.02.16	Реализация (купли-продажа)	3	Ольга Фертовна	Продеден	2100.00 руб.	Красноярскголсъемка АО	
9	04.02.16	Счет-фактура выданный	4	Ольга Фертовна	Продеден	2300.00 руб.	Красноярскголсъемка АО	
10	04.02.16	Реализация (купли-продажа)	4	Ольга Фертовна	Продеден	2300.00 руб.	Красноярскголсъемка АО	
11	09.02.16	Реализация (купли-продажа)	5	Ольга Фертовна	Продеден	3600.00 руб.	Красноярскголсъемка АО	
12	09.02.16	Счет-фактура выданный	5	Ольга Фертовна	Продеден	3600.00 руб.	Красноярскголсъемка АО	

Остатки ТМЦ | Остатки ТМЦ * | Реестр документов | Реестр документов *

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Код для первого текстового файла

```
<html>
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8">
<title>Заказ обратного звонка</title>
</head>
<body>
Заказать бесплатный звонок. Мы вам перезвоним и отдадим скидку.
<form action="call.php" method="post">
Как вас зовут?
    <input type="text" name="name" />
Ваш номер телефона
<input type="text" name="phone" />
<input type="submit" value="Отправить данные для звонка!">
</form>
</body>
</html>
```

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Код для второго текстового файла

```
<html>
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8">
<title>Обработка заявки на звонок</title>
</head>
<body>
<?php
/*Создаём функцию для отправки письма*/
function send_email($name_from, // имя отправителя
                    $email_from, // email отправителя
                    $name_to, // имя получателя
                    $email_to, // email получателя
                    $data_charset, // копирование переданных данных
                    $send_charset, // копирование письма
                    $subject, // тема письма
                    $body, // текст письма
                    $html = FALSE, // письмо в виде html или обычного текста
                    $reply_to = FALSE
                   ) {
    $to = mime_header_encode($name_to, $data_charset, $send_charset)
        . ' <' . $email_to . '>';
    $subject = mime_header_encode($subject, $data_charset, $send_charset);
    $from = mime_header_encode($name_from, $data_charset, $send_charset)
        . ' <' . $email_from . '>';
    if($data_charset != $send_charset) {
        $body = iconv($data_charset, $send_charset, $body);
    }
    $headers = "From: $from
";
    $type = ($html) ? 'html' : 'plain';
}
```

Окончание приложения Ж

```
$headers .= "Content-type: text/$type; charset=$send_charset";
$;
$headers .= "Mime-Version: 1.0
";
if ($reply_to) {
    $headers .= "Reply-To: $reply_to";
}
return mail($to, $subject, $body, $headers);
}

function mime_header_encode($str, $data_charset, $send_charset) {
    if($data_charset != $send_charset) {
        $str = iconv($data_charset, $send_charset, $str);
    }
    return '=' . $send_charset . '?B?' . base64_encode($str) . '=';
}

/* Осуществляем проверку вводимых данных и их защиту от враждебных
скриптов */
$name = htmlspecialchars($_POST["name"]);
$phone = htmlspecialchars($_POST["phone"]);
/*На какую почту отправить уведомления?*/
$myemail = "mail@site.ru";
/*Создаём сообщение для отправки*/
$message_to_myemail = "Заявка на обратный звонок
Отправитель: $name, телефон: $phone";
/*Отправляем письмо с помощью функции*/
send_email('Автор письма',
            'sender@site.ru',
            'Получатель письма',
```

```
Отправитель: $name, телефон: $phone";
/*Отправляем письмо с помощью функции*/
send_email('Автор письма',
            'sender@site.ru',
            'Получатель письма',
            $myemail,
            'utf-8', // кодировка, в которой находятся передаваемые строки
            'utf-8', // кодировка, в которой будет отправлено письмо
            'Письмо-уведомление',
            $message_to_myemail);

echo "Ваша заявка получена";
echo"Чтобы вернуться на главную страницу, нажмите сюда: <a href='http://aleksandr-krylo
?>
</body>
</html>
```