

Гульнара ХАМИДУЛЛИНА, Диляра ФАХРЕЕВА, Темур РАДЖАБОВ
 Gulnara KHAMIDULLINA, Dilyara FAKHREEVA, Temur RADJABOV

165069915

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ ПУТЕМ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

IMPROVING THE QUALITY OF ONLINE STORES WORK BY AUTOMATING PROCESSES

DOI 10.35400/0038-9692-2024-8-87-24

The authors point out the relevance of HR processes for quality management in online stores, highlight the challenges facing HR management in conditions of remote work, conduct research and present a way to improve the quality of online stores work by automating HR processes.

Интернет-магазины в Российской Федерации становятся популярным и востребованным форматом торговли и конкурируют с другими торговыми организациями. Это результат проникновения цифровых технологий во все сферы жизни, роста числа пользователей интернет-платформ; процесс, который сопряжен с развитием «информационного общества» [1].

Перспективы развития интернет-магазинов исследовал Минаков А.В. [2], оценку качества их деятельности, обслуживания проводили Варламова Д.В., Барбанщикова И.И., Хабардиева Ш.Б. [3] Однако эти авторы не изучали способы и методы повышения качества работы. Цель настоящей статьи — исследование и разработка способа повышения качества работы интернет-магазинов путем автоматизации HR-процессов. Сложность автоматизации кадровых процессов заключается в том, что большая часть сотрудников магазинов трудится дистанционно. Как ре-

зультат — снижение качества работы. Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- выявить проблемы HR-процессов в интернет-магазинах;
- спроектировать для проблемных точек модели AS IS и TO BE, помогающие оптимизировать HR-процессы¹.

Проведено смешанное исследование с участниками бизнес-процесса одного из крупных маркетплейсов России. На первом этапе осуществлена рассылка

¹ AS IS — как есть, TO BE — как будет.



Ключевые слова: управление качеством, HR-процесс, модель AS IS/TO BE.
Keywords: quality management, HR process, model AS IS, TO BE.

профессиональным пользователям онлайн-опроса, который включал вопросы, касающиеся оценки работы сервисов HR-процесса.

По результатам сформулирован список гипотез и проблем:

- функционал оценки сотрудника и получение автоматизированной обратной связи от руководителя помогут осуществлять качественную оценку;
- интеграция с сервисами обучения позволит менеджерам сократить количество времени;
- автоматизация обратной связи от руководителя позволит сократить время обработки заявок.

Второй этап — проведение глубинного интервью, в результате которого сформулированы три типа проблем, возникающих:

- при оценке сотрудников;
- при обучении персонала;
- из-за отсутствия автоматизации обратной связи от руководства.

В процессе AS IS выделены следующие проблемы:

- малая доля пользователей взаимодействует с пояснительным текстом;
- предоставленная информация не доносит до пользователей сведения для вступления в кадровый резерв компании;
- в существующей заявке мало данных.

Таким образом, сформулировано будущее видение процесса.

Процесс TO BE подачи заявки в кадровый резерв:

- сотрудник на рабочем месте видит QR-код, который дает возможность вступить в кадровый резерв;
- при сканировании QR-кода сотрудник переходит в сервис с информацией о процессе кадрового резерва;
- после изучения информации сотрудник заполняет более расширенный формат заявки;
- сотрудник подает заявку.

Новая версия пояснительной информации включает: описание процесса кадрового резерва для сотрудника; данные о наличии обязательного процесса обучения; формат «вопрос-ответ» с часто встречающимися вопросами.

Такой формат заявки предполагает добавление следующих полей в заявку: указание имеющегося образования; свободный формат поля для описания мотивации.

Далее проводится оптимизация личного кабинета менеджеров по кадровому резерву. Для описания проблематики и решений рассмотрим нотации AS IS и TO BE.

Процесс AS IS для заявок в статусах подготовки:

- при положительной оценке менеджер переводит заявку в статус «Подготовка», который включает в себя три подстатуса по периодам подготовки: 1—3, 3—6, 6—12 месяцев;
- менеджер не уведомляется о конце срока обучения;
- заявка сотрудника остается в данном статусе продолжительное время.

В процессе AS IS была определена следующая проблема: отсутствие фиксации и снижение оттока сотрудников.

Процесс TO BE для заявок в статусах подготовки:

- при положительной оценке менеджер переводит заявку в статус «Подготовка», который включает в себя три подстатуса по периодам подготовки: 1—3, 3—6, 6—12 месяцев;
- менеджер уведомляется о середине срока обучения;
- менеджер уведомляется в конце обучения.

HR-ПРОЦЕССЫ В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ ИГРАЮТ КЛЮЧЕВУЮ РОЛЬ ПРИ УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ. ДЛЯ РЕШЕНИЯ КАДРОВЫХ ПРОБЛЕМ РАЗРАБОТАНЫ МОДЕЛИ: AS IS ОПИСЫВАЕТ ДЕЙСТВИЯ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ НА КАЖДОМ ЭТАПЕ; TO BE ПРЕДПОЛАГАЕТ АВТОМАТИЗАЦИЮ ПРОЦЕССОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И МЕТОДОВ, ВКЛЮЧАЕТ ОПИСАНИЕ КАЖДОГО ЭТАПА АВТОМАТИЗАЦИИ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ, ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ.



ЛИТЕРАТУРА

1. Мурар В.И. Современные тенденции развития российского рынка интернет-торговли // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Экономика и управление. — 2019. — № 2. — С. 65—69.
2. Минаков А.В. Перспективы развития интернет-торговли и интернет-магазинов в России // Теория и практика общественного развития. — 2023. — № 6. — С. 143—152. DOI: 10.24158/tipor.2023.6.17.
3. Варламова Д.В., Барабанщикова И.И., Хакбердиева Ш.Б. Оценка качества интернет-магазинов на примере Wildberries и Ozon // Практический маркетинг. — 2021. — № 5. — С. 30—35. DOI: 10.24412/2071-3762-2021-5291-30-35.

REFERENCES

1. Murar V.I. Modern trends of the Russian Internet trade. *Vestnik Voronezhskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika i upravlenie* [Proceedings of Voronezh State University. Series: Economics and Management], 2019, no. 2, pp. 65-69 (in Russian).
2. Minakov A.V. Development prospects for internet commerce and online stores in Russia. *Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya* [Theory and Practice of Social Development], 2023, no. 6, pp. 143-152 (in Russian). DOI: 10.24158/tipor.2023.6.17.
3. Varlamova D.V., Barabanshchikova I.I., Khakberdieva Sh.B. Evaluation of online stores quality on example of Wildberries and Ozon. *Prakticheskiy marketing* [Practical Marketing], 2021, no. 5, pp. 30-35 (in Russian). DOI: 10.24412/2071-3762-2021-5291-30-35.



Гульнара Рафкатовна ХАМИДУЛЛИНА — доктор экономических наук, профессор кафедры технологического предпринимательства ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»;

Диляра Рамилевна ФАХРЕЕВА — кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологического предпринимательства ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»;

Темур Рустамович РАДЖАБОВ — разработчик программного обеспечения ООО «ФЕДАГ»

Gulnara R. KHAMIDULLINA — Doctor of Economic Sciences, Professor, Chair of Technological Entrepreneurship, Kazan (Volga Region) Federal University;

Dilyara R. FAKHREEVA — Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Chair of Technological Entrepreneurship, Kazan (Volga Region) Federal University;

Temur R. RADJABOV — Software Developer, FEDAG LLC