

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОМНИКАНАЛЬНОГО ПОДХОДА В РЕШЕНИИ ПРОБЛЕМ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТОКОВ**

Информация позволяет организациям оптимизировать процессы управления запасами и поставками, минимизировать издержки и улучшать качество обслуживания клиентов. Без информации предприятия не смогут принимать правильные решения и эффективно управлять своими ресурсами. Если раньше основным логистическим потоком являлся материальный, а остальные потоки — сопровождающими и сопутствующими, то в последнее время самостоятельным потоком стал и информационный.

Информационный поток (ИП) — совокупность циркулирующих в логистической системе, между логистической системой и внешней средой сообщений, необходимых для управления, анализа и контроля логистических операций. Среди недостатков логистических информационных потоков можно выделить: неоднородность; множественность подразделений — поставщиков информации; множественность подразделений — потребителей информации.

Очевидно, что организации, в которых налажена работа с информационным потоком, имеют конкурентные преимущества, которые можно получить с помощью омниканальности. Омниканальность — подход к торговле и, шире, к управлению цепями поставок, при котором покупатель (клиент, заказчик) при изучении, заказе, приобретении и, если необходимо, возврате товара может одновременно использовать все физические и цифровые каналы коммуникации. Использование омниканальных систем дает следующие выгоды: повышение удобства работы с информацией, производительности контакт-центров, лояльности клиентов, спроса, а также сокращение временных и иных затрат.

Рассмотрим несколько примеров.

Твин-боты — интеллектуальные боты нового поколения, помогающие организовывать и обрабатывать информационные потоки. Твин-бот был внедрен в организацию «ПЭК» — эксперта в области транспортно-экспедиционных услуг. До внедрения омниканальности «ПЭК» теряла деньги из-за заскладированности пунктов выдачи, операторы не справлялись с количеством накопленных к выдаче товаров. После внедрения время нахождения груза на складе сократилось на 25 %, продажи выросли в 6 раз, штат специалистов был реформатирован под более маржинальные задачи.

Платформа MINDBOX помогает собирать и обрабатывать данные о клиентах из онлайн и офлайн, автоматизировать коммуникации, управлять ими из одного окна. После внедрения омниканального ПО в 2020 г. в «Марк Формель» окупаемость инвестиций составила 3215 %; увеличилось число заказов в интер-

нет-магазине в 6 раз; выросли конверсии по email-каналу в 1,5 раза и сократились расходы на вайбер в 2 раза.

Таким образом, правильно выстроенная омниканальная система позволяет: автоматически собрать, обработать и проанализировать разнородную информацию, поступающую в систему; сократить время на обработку каждого информационного запроса; сократить расходы на обслуживание канала коммуникации путем вычленения потребителей, не заинтересованных в продукте или услуге.

### **Источники**

Информационная логистика [Электронный ресурс] / Dzen. — Режим доступа: <https://dzen.ru/a/XJ0jyrsCTACzZZxU>. — Дата доступа: 23.03.2023.

Разработка голосовых и чат-ботов [Электронный ресурс] / TWIN. — Режим доступа: <https://twin24.ai/>. — Дата доступа: 24.03.2023.

Журнал Mindbox о разумном бизнесе [Электронный ресурс] / mindbox.ru. — Режим доступа: <https://mindbox.ru/journal/>. — Дата доступа: 24.03.2023.