

УДК 637.1

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ АССОРТИМЕНТА ПРОДУКЦИИ МОЛОЧНОГО ЗАВОДА НА ОСНОВЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Кузнецов А. Д., студент 2 курса института экономики и
управления АПК

Научные руководители – Степанцевич М. Н. – к.э.н., доцент
кафедры прикладной информатики, Никаноров М. С., старший
преподаватель кафедры прикладной информатики
РГАУ-МСХА имени К. А. Тимирязева

Ключевые слова: информационные технологии, Telegram бот, АПК, информатизация, маркетинг

Работа посвящена исследованию направлений применения информационных инструментов в области коммуникации с потребителями. Обоснована разработка Telegram бота, который будет способствовать информатизации анализа ассортимента продукции АО “Молвест”

АО «Молвест» - российский производитель и переработчик молока с 50-летней историей. Компания является крупнейшим в Черноземье производителем готовой молочной продукции и занимает третье место в России среди отечественных производителей по объему переработки молока со 100% российским капиталом. Компания владеет такими именитыми брендами как: “Вкуснотеево”, “Молвест”, “Felicita” и другими [3].

Важнее всего — полная удовлетворенность потребителей и непрерывное улучшение условий у поставщиков (сырья, комплектующих, услуг и др.). При этом должно исследоваться и качество продукции/услуги непосредственно во время их практического использования потребителями. Одним из важных показателей качества продукции/услуги является менеджмент жалоб или (по ИСО 9000) процесс обратной связи с потребителями. Именно информация, поступающая от потребителей, может сослужить хорошую службу в работе по

устранению несоответствий и по совершенствованию деятельности компании в целом. В то же время полное отсутствие жалоб и предложений от потребителей отнюдь не может свидетельствовать о высоком качестве продукции/услуг. В ряде случаев это отсутствие говорит лишь о том, что процесс обратной связи с потребителями не работает, процедура обращения потребителей (или работа с такими обращениями в компании) неясна, каналы обратной связи не отработаны и т. д. [4]. Именно поэтому обеспечение обратной связи с потребителями является одной из важнейших частей существования компании.

Для обеспечения обратной связи с потребителями компании используются различные инструменты такие как: приложения, веб-сервисы, фирмы, специализирующиеся на проведении опросов. Но у всех этих способов есть свои недостатки. Но при анализе АО «Молвест», было обнаружено, что у неё отсутствует какое-либо программное обеспечение, для сбора отзывов и рекомендаций потребителей. Одним из наиболее простых и эффективных способов решения данной проблемы является создание Telegram бота. Необходимость использования информационных решений для повышения эффективности АПК отмечают Е.В. Худякова, М.Н. Степанцевич, М.И. Горбачев и другие [1, 2, 5, 6, 7, 8]

Telegram бот будет полезен для компании ввиду того, что он позволит получать и анализировать информацию поступающую от потребителей. Также бот позволит рассылать пользователям своевременную информацию о различных акциях, снизит нагрузку на горячую линию, за счёт добавления ответов на часто задаваемые вопросы. Модель функционального представления изображена на рисунке 1.

Таким образом, было проанализировано коммуникационное направление АО «Молвест». На основе анализа был разработан концепт Telegram бота, который позволит компании постоянно получать своевременные отзывы о продуктах компании и повысит эффективность маркетинговой деятельности АО «Молвест».



Рис. 33 - Модель функционального представления

Библиографический список:

1. Агропромышленный комплекс России: AGRICULTURE 4.0. Том. 2. Современные технологии в агропромышленном комплексе России и зарубежных стран. Сельское хозяйство 4.0. Цифровизация АПК. Абрашкина Е.Д., Агирбов Ю.И., Андреев О.П. и др. Монография в 2 томах. Москва, Издательство: Ай Пи Ар Медиа, 2021, с. 379.
2. Аспекты интеграции информационных систем сельскохозяйственных предприятий / Т.Ф. Черватова, О.С. Ермолаева, И.Е. Быстренина, М.Н. Степанцевич // Научное обозрение: теория и практика. – М.: АО «Алкор». – 2021. – №8 (88). – С. 2397-2414.
3. Молвест [Электронный ресурс]. -URL: <https://www.molvest.ru/> (дата обращения: 28.04.2022).
4. Основы управления качеством: учебное пособие / В. Я. Дмитриев, Т. А. Борисова; под редакцией Е. С. Ивлевой. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2017. — 185 с.
5. Система прослеживаемости как инструмент обеспечения цифровой трансформации производственно-сбытовых цепочек в АПК / М.Н. Степанцевич // Доклады ТСХА, сборник трудов конференции. – М. – 2021, с. 240-243.
6. Технологии Интернета вещей в кормопроизводстве и их эффективность / Е.В. Худякова, Х.К. Худякова, М.Н. Степанцевич, М.И.

Горбачев, М.С. Никаноров // Экономика сельскохозяйственных и перерабатывающих предприятий. – М.: ООО «Редакция журнала «Экономика сельскохозяйственных и перерабатывающих предприятий». – 2021. – №3. – С. 31-38.

7. Цифровая трансформация деятельности участников агропродовольственного рынка на основе смарт-контракта / М.Н. Степанцевич, М.И. Горбачев, Качалин М.А. // Международный научный журнал. – М.: ООО «Спектр». – 2021. – №3. – С. 50-60.

8. Эффективность внедрения цифровых технологий в соответствии с концепцией «Сельское хозяйство 4.0» / Е.В. Худякова, М.Н. Кушнарева, М.И. Горбачев // Международный научный журнал. – М.: ООО «Мегаполис». – 2020. – №1. – С. 80-88.

IMPROVING THE RANGE OF DAIRY PRODUCTS BASED ON INFORMATION TECHNOLOGY

Kuznetsov A.D.

Keywords: *information technology, Telegram bot, Molvest, agriculture, communication with the consumer*

The work is devoted to the research of JSC "Molvest" in the field of communication with consumers and the development of a Telegram bot that will contribute to the development of the company in this area.