**Применение IT-технологий в сфере торговли**

**Технология**-комплекс знаний о методах и приемах работы, его составляющих и способах их объединения с целью формирования какого-либо продукта или предложение обслуживания.

Слово «технология» в переводе с греческого обозначает «профессионализм ,мастерство ,способность совершать что-либо». Термин «информационные технологии» сопряжен с применением компьютерной техники в ходе подготовки и обработки данных.

Сотрудники, трудящиеся в области продаж, уже давно осознали значимость подобного инструмента с целью увеличения производительности реализации как компьютерное оборудование и информационные технологии.

Торговля как область человеческой деятельности одной из первых начала вводить информативные технологические процессы. Возможно считать, что непосредственно в ней возникла «автоматизированная система учета»:

Налоговая проверка в то время никак не регулировала кассовую ленту, подсчет был необходим лично предпринимателю, для того, чтобы наблюдать за трудом наемного торговца. Предприниматель обходил собственные торговые места, собирал выручку и проводил проверку суммы по кассовому аппарату. В случае если сумма не соответствовала кассовой ленте, разбирался с продавцами.

Шли годы, формировалась торговая деятельность, формировались информационные технологии. Безусловно, сохранись те, кому и на и на сегодняшний день достаточно кассовых аппаратов, которые стали «умнее», прощу и комфортней, однако сущность хода поменялась мало. Возросли масштабы торговли, ассортимент, поток потребителей- все это на порядок больше, нежели столетие назад и регулировать торговым предприятием без автоматизации стало крайне трудно, а в некоторых случаях невозможно. В наше время небольшие и средние розничные сети испытывают наиболее сильное влияние со стороны крупных компаний. Составлять план дальнейшего развития возможно только гарантировав увеличение производительности бизнеса, что невозможно в отсутствии многофункциональных и достоверных информативных концепций, дозволяющих управлять розничной структурой, логистикой, ассортиментом, тарифами. Инновационные информационные системы предоставляют возможность обрабатывать существенно количество данных, взаимодействовать с подразделениями предприятия, повышать темп и качество сервиса покупателей.

Внедрение информационных технологий(ИТ) связано с:

1) технологической необходимостью- когда использование ИТ диктуется условием предоставления непростых научно-технических действий(к примеру, обработки штриховых кодов). Подобные технологические потребности вынуждают оптовые торговые компании вводить компьютерные программы с целью печати товаросопроводительной документации, размер которой для оптовой торговли внушителен и в отсутствии автоматизации почти невозможен.

2) необходимостью в средствах анализа производительности- при наличии значительного количества однородных «производственных зон» (филиалы, менеджеры по продажам и т.д.), результаты деятельности которых возможно и необходимо регулярно сравнивать. Вследствие внедрения информативных концепций становится возможна оценка капитала компании, быстрая направленность в товарных и экономических потоках, охват всех стадий цикла перемещения продуктов.

Существует пять ключевых факторов сложности введения и применения информационных систем в фирмах розничной торговли: поверхностное представление концепции управлением фирмы: низкая квалификация консультантов компании-внедренца; ошибки при выборе автоматизированной концепции и противодействие персонала самого торгового предприятия, недостаточная степень формирования ИТ-инфраструктуры трейдерской компании.

Внедрение информационных технологий необходимо классифицировать, подчеркнув 2 ключевые тенденции:

-клиенто-ориентированное, призванное максимально автоматизировать процесс приобретения;

-автоматизация класса «in-store», т.е. технологические процессы, введение каковых даст возможность автоматизировать большую часть действий внутренней работы супермаркетов.

Обойтись без информативных технологий в трейдерской сферы на сегодняшний день трудно. С целью учета в том числе и маленьких размеров торговли применяют, как минимум, электронные таблицы. Чем больше объемы торговли, тем больше требований предъявляют трейдерские компании к информативным потокам, сопровождающим движение товаров и дозволяющим осуществлять верные административные решения.

**Информационные технологии возможно обширно использовать в деятельности продавца и менеджера по продажам:**

* для установления результативного контролирования выполнения заказов и работы с клиентами- информативные технологические процессы помогают создать базу данных, включающую в себя сведения обо всех клиентах фирмы;
* для помощи в формировании конфиденциальных отношений с заказчиками с помощью совершенствования системы контроля исполнения заказов, что, в свою очередь, способствует повышению производительности;
* для оптимизации использования рабочего времени коммерческих агентов- компьютерные информационные технологии позволяют легче и быстрее построить оптимальный распорядок работы;
* для предоставления результативного контроля капитала клиентских счетов и увеличения результативности деятельности на вверенной территории сбыта, так как компьютер помогает агенту в установлении настоящего статуса каждого клиента, что позволяет спланировать работу таким образом, чтобы оставалось больше времени для поддержания контакта с заказчиками;
* для повышения скорости составления и точности оформления отчетов, заказов и прочих документов;
* для разработки наиболее рациональных коммерческих предложений и составления плана предоставления товара клиенту.

Если сотрудники отдела сбыта применяют в работе традиционные бумажные технологии, в их работе могут возникнуть трудности.

**База клиентов ведется в бумажном виде:**

* сложно найти и легко потерять сведения о необходимом клиенте;
* базу можно легко потерять или вынести за пределы компании;
* записи в такой базе чаще всего понятны только тому менеджеру, кто их делал.

**Подготовка отчетов отнимает много времени:**

* информацию следует собирать из разрозненных источников;
* необходимые сводные показатели приходится высчитывать вручную;
* для подготовки сводного отчета по отделу необходимо собрать много разнородной информации и вручную ее обработать.

**Большая часть сведений о клиентах принадлежат не компании, а менеджеру:**

* информацией о работе с клиентами владеет только работающий с ней сотрудник;
* если информация о клиентах не сохраняется должным образом, при уходе сотрудника из компании она может быть утеряна.

Использование информационных технологий помогает решить эти проблемы.

Кроме того, использование компьютеров в работе отдела сбыта позволяет экономить рабочее время сотрудников. Это происходит за счет того, что:

* меньше времени тратится на подготовку документов- сотрудников может воспользоваться готовыми шаблонами или внести исправление в уже готовый документ;
* можно быстро составить отчет о проделанной работе;
* можно отправить клиенту рабочие материалы по электронной почте.
* сбор и анализ потребностей клиентов;
* привлечение новых и удержание постоянных клиентов;
* расчет и поддержание оптимального уровня складских запасов;
* управление заказами;
* управление поставками;
* управление внутрискладской и транспортной логистикой.

**Применение IT-технологий в сфере сбыта**

Сбыт продукция- это одна из сторон коммерческой деятельности промышленного предприятия и является результатом его деятельности. Как правило, реализация рассматривается применительно к производственному предприятию и содержит в себе совокупность маркетинговых и логистических операций.

Оперативно-сбытовая деятельность сопряжена с логистикой и содержит в себе:

1)разработку планов-графиков отгрузки готовой продукции компании.

2)приемку готовой продукции от цехов предприятия и подготовку ее к отправке покупателям.

3)организацию отгрузки продукции покупателям и оформление документов, связанных с отгрузкой.

4)контроль за выполнением заказов покупателей и платежеспособностью клиентов.

Подавляющее большинство оптовых баз в настоящее время осуществляет доставку товаров в розницу, что является серьезным конкурентным преимуществом компании и от своевременности доставки зависит успех предприятия на рынке. Поэтому можно считать возможным принятие дня оптовых баз принципов сбытовой логистики, так как современный складской комплекс осуществляет производственные функции по доработке продукции(изменение упаковки, комплектации заказов и т.д.)

Одним из вариантов доставки товаров потребителями с элементами ИТ является технология «Van Selling». Это мелкооптовая торговля с доставкой товара и оформлением заказов на месте(буквально- «Продажа с колес»).

Из названия самого метода понятно, что ключевым элементом является «van»- автомобиль, оснащенный бортовым компьютеров, кассовым аппаратом и другим необходимым торговым оборудование. Утром автомобиль загружается товаром, торговые представители занимают свои места в машине, а затем начинается автомобильный объезд по городским точкам розничной торговли(магазинам, киоскам). Непосредственно на месте проводятся переговоры и при согласии клиента оформляются все необходимые документы и производится отгрузка товара. В конце рабочего дня машина возвращается на склад, где производится переучет и подготовка к следующему дню.

Информационные технологии в логистике используются на всех этапах товаропродвижения и способствуют времени сокращения цикла поставки товаров, увеличению точности и скорости поставки товаров потребителям, обеспечению должного качества и количества товаров, заявленных в договоре.

**Заключение**

В заключении, можно выделить то, что информационные технологии предполагают комплекс методов и устройств, применяемых народами с целью обработки данных, что во многом предопределяет успешность развития торговой организации, они нацелены на корректировку и оптимизацию как внутренних, так и внешних бизнес процессов. Наиболее важным являются технологии автоматизации отношений с покупателями и налаживания непосредственно торговой деятельности во всех ее проявлениях.