

АВТОМАТИЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА

Гузь Дар'я Олександрівна

Кандидат економічних наук

Доцент кафедри обліку та оподаткування

Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

(Одеса, Україна)

Ерлінг Мокнес (Erling Moxnes)

Доктор наук, професор

Університет Бергена

(Берген, Норвегія)

Моделі управління бізнесом змінюються під впливом часу та сучасних технологій. Автоматизація бізнес-процесів стала можливою завдяки появі різних видів спеціального програмного забезпечення. Автоматизація бізнесу може допомогти перенести рутинні завдання та їх облік у сервіси і додатки, аби зробити усі процеси більш прозорими та контрольованими.

Теоретичним основам визначення сутності поняття «бізнес-процес» було присвячено багато наукових праць, наприклад таких відомих зарубіжних і вітчизняних вчених, як: Хаммер М., Чампі Д., Робсон М., Уллах Ф., Чаадасв В., Гончарова О.М., Демиденко В.В., Репін В.В., Ладанюк А.П., Ельперін І.В., Мостенська Т.Л. та інші.

Процес – це послідовна зміна предметів і явищ, станів об'єкту в часі, сукупність послідовних дій, спрямованих на досягнення певного результату. Отже ключовими ознаками процесу взагалі і бізнес-процесу зокрема, слід вважати зміну стану об'єкта і спрямованість на певний результат [2, с. 65].

Процесний підхід в управлінні в якості основного об'єкта управління виділяє бізнес-процес, що наскрізне проходить через усі рівні організації і відповідає за будь-яку певну дію від початку і до кінця. Взаємозв'язки всередині підприємства базуються не на виокремленні певних підрозділів, що виконують визначені функції, а на виокремленні наскрізних процесів, які визначаються цілями і задачами діяльності підприємства. Процесний підхід орієнтований, у першу чергу, не на організаційну структуру підприємства, а на бізнес-процеси, кінцевими цілями виконання яких, є створення продуктів або послуг, що представляють цінність для зовнішніх або внутрішніх споживачів.

Автоматизація бізнес-процесів (BPA – Business process automation) – це застосування саморегульованих технічних засобів,

економіко-математичних методів і систем керування, що нівелюють роль окремих співробітників у реалізації бізнес-процесів шляхом створення програмованих економічних систем, які самостійно розподіляють набори завдань, ресурсів і взаємовпливів у наперед визначеній послідовності та здійснюють контроль за коректністю їх реалізації.

Автоматизація бізнес-процесів підприємства має ряд переваг, які сприяють підвищенню його конкурентоспроможності та ефективності в умовах мінливості зовнішнього середовища:

- оптимізація часових витрат на постановку завдань і виконання робіт;
- зменшення потреби в залученні людських ресурсів;
- зростання транспарентності виконуваних процесів;
- уніфікація та фіксація вимог до виконання кожного етапу бізнес-процесу (нівелювання багатозначності висунутих вимог та обмежень);
- зниження ролі людського фактору при реалізації процесів, що зменшує вплив окремо взятої людини та її невмотивованого опору на процес у цілому [1, с. 80].

А. Ладанюк, І. Ельперін та Т. Мостенська зазначають, що послідовна оптимізація й автоматизація бізнес-процесів супроводжується такою закономірністю: при зменшенні тривалості процесу в 4 рази витрати на реалізацію процесу зменшуються на 20%, а продуктивність виконуваних робіт зростає майже вдвічі [3, с. 96].

У кожній компанії багато напрямків і кожен має свою особливість, тому процеси можна розділити на 4 групи:

1. Базові. Направлені на кінцевого користувача. Створюють стратегічну ланцюжок цінностей для клієнта.
2. Функціональні. Такі процеси зосереджені усередині компанії, і споживачами є не клієнти, а співробітники компанії або відділи. До таких процесів відносяться: бухгалтерський облік, юридичний супровід, діловодство, системне адміністрування.
3. Інноваційні. Є двигуном до оптимізації. Типовими механізмами тут виступають: нові продукти і послуги, структурні підрозділи, напрямки роботи компанії, бренди, технології.
4. Управлінські. Вони нічого не виробляють, але представляють не менш важливу цінність для компанії. Складаються з таких основних елементів: визначення цілей, складання плану, моніторинг, аналіз.

До основних етапів автоматизації бізнес-процесів підприємства відносяться наступні:

1. Моделювання бізнес-процесів. Системне управління бізнесом починається із постановки цілей, формулювання організаційної структури компанії, визначення зон відповідальності кожного співробітника, написання чітких посадових інструкцій та побудови системи комунікації.
2. Опис бізнес процесів. За відсутності опису наявних бізнес-процесів досить складно провести їхню автоматизацію. Опис діяльності підприємства можна зробити самостійно або залучити зовнішніх консультантів.
3. Вибір оптимального програмного забезпечення. Після того, як ми з'ясували, який процес чи його частина потребує автоматизації, обираємо найбільш зручні інструменти, які можуть допомогти на шляху постановки та контролю виконання задач, управління продажами, фіксації показників та вибудовування організаційної структури діяльності у компанії [4, с. 53].

Таким чином, управління бізнес-процесами повинно бути ефективним і використовувати засоби автоматизації та оптимізації. Тільки правильна методологія і злагодженість на всіх рівнях дозволять керувати процесами зі стратегічної точки зору.

Література

1. Гончарова О.М. Реінжиніринг бізнес-процесів як метод процесного управління. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Економіка»*. 2013. Вип. 10. С. 78–82.
2. Ладанюк А.П., Ельперін І.В., Мостенська Т.Л. Автоматизація бізнес-процесів підприємства. *Наукові праці УДУХТ*. 2002. С. 65–71.
3. Репин В.В. Бизнес-процессы компании: построение, анализ, регламентация. Москва: РИА «Стандарты и качество», 2007. 240 с.
4. Робсон М., Уллах Ф. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес-процессов. Москва: ЮНИТИ, 1997. 125 с.