

ИНСТРУМЕНТЫ РЕИНЖЕНИРИНГА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ИТ-ПРЕДПРИЯТИЯ

В современных турбулентных условиях функционирования отечественных предприятий посткризисного периода, повышения требований динамизма и обоснованности принимаемых управленческих решений, существенного сокращения времени выполнения внутренних бизнес-процессов критичной проблемой менеджмента становится оптимизация бизнес-процессов, согласование их с бизнес-стратегиями предприятия, что обуславливает необходимость использования инструментов, позволяющих гибко адаптироваться к происходящим изменениям для реализации бизнес-стратегии.

Мировой финансовый кризис, первичное насыщение ИТ-рынка и ужесточение конкуренции на нем, повышение требований потребителей ИТ-услуг к качеству выводят на первый план вопрос реинжиниринга и оптимизации внутренних процессов ИТ-предприятия с целью обеспечения качества оказываемых ИТ-услуг, повышения эффективности процесса информатизации предприятий и оптимизации ИТ-бюджетов.

Процессы реинжиниринга непосредственно связаны с информатизацией предприятия, могут служить как отправной точкой (проведение реинжиниринга без внедрения информационных систем не даст возможности воспользоваться всеми его преимуществами), так и следствием внедрения информационной системы (несовершенство бизнес-процессов резко снижает эффект внедрения ИС – автоматизация хаоса дает автоматизированный хаос).

Тенденции развития ИТ-рынков как мирового, так и отечественного в XXI веке отличаются повышенной инновационностью (в продуктовом, технологическом, маркетинговом аспектах) [1], бурными экспоненциальными темпами роста [2]. Однако ИТ-бум, связанный с быстрым появлением новых технологий, услуг, приложений, ориентация больше на новизну и количество, больше на разработку, чем ИТ-сервисы, характеризовался определенной организационной стихийностью, слабой формализованностью внутренних бизнес-процессов ИТ-предприятий (предприятий, оказывающих ИТ-услуги). И хотя вопросы моделирования бизнес-процессов освещены в работах А. Шера, К. МакГоуэна, Д.Марко, А. Коуберна, М.Хаммера, Д. Харрингтона, Дж. Чампи, Х. Ван Нимвегена и др., предлагаемые методологии ориентированы на промышленные предприятия; внедрение передовых западных методологий (ITIL, MSF, SSADM), разработка новых технологий сотрудничества и стандартов взаимодействия оказалось эффективным для крупных ИТ-вендеров, использование технологий аутсорсинга [3] позволило справиться с проблемой специализации, применение технологий виртуализации [1] позволили решить

вопросы хранения больших объемов данных, но вопросы формализации бизнес-процессов для многих отечественных ИТ-предприятий остаются открытыми.

Для решения проблемы целесообразно использование процессного подхода, основанного на выделении и анализе бизнес-процессов, составляющих деятельность компании. С помощью процессного подхода детально описывается модель бизнес-процессов компании, включая: состав бизнес-процессов, их особенности, для поддержки в ИС; перечень информационных объектов; набор отчетов, которые должны формироваться в ИС; перечень алгоритмов и методик, которые должны поддерживаться ИС. Одним из наиболее эффективных инструментов при проведении реинжиниринга является моделирование бизнес-процессов на базе графических нотаций: ARIS (ARIS Toolset), IDEF (AllFusion Process Modeler (BPWin)), UML (Rational Rose/XDE), методология структурного анализа SADT (Structured Analysis and Design Technique). Инструментарием процессного подхода могут служить средства OrgWare (Organization Ware). Анализ отечественного рынка ИС моделирования бизнес-процессов позволил сделать вывод о целесообразности для отечественных ИТ-фирм использования продуктов на базе ИС: Предприятие 8.2 (механизм карт маршрутов, ИС:ПрофКейс) как средства формализации в прикладном решении схем бизнес-процессов, их маршрутизации, для формирования заданий, выполняющихся в каждой точке маршрута, для управления бизнес-процессом и организации его связи с другими функциями.

Таким образом, использование процессно-ориентированного подхода в управлении ИТ-предприятием и реализация его на базе реинжиниринга является колоссальным резервом для повышения конкурентоспособности ИТ-компаний (оценка экономического эффекта 20-25%); регулятором качества ИТ-сервисов; средством реализации клиентоориентированной стратегии, проведения оптимизации бизнес-процессов, с точки зрения их организации, синхронизации, взаимосогласованности, ресурсоемкости. Проведение моделирования бизнес-процессов с использованием инструментария ИС:Предприятие 8.2 (механизм карт маршрутов) и продукта ИС:ПрофКейс позволяет дать оценку текущей деятельности по отношению к требованиям по функционированию, управлению, эффективности, конечным результатам; наглядно выявить избыточные операции, возможности для распараллеливания процессов, «узкие места», на которых процесс может давать сбой, возможности их автоматизации.

Список использованной литературы

1. Чайковская М.П. Инновационные технологии оптимизации ИТ-инфраструктуры предприятия.// *Економічний вісник університету. Збірник наукових праць. Спец. Вип., том 2.* – Переяслав-Хмельницький: ПХДПУ ім. Г.Сковороди, 2010. – С.74-79.
2. Чайковская М.П. ИТ-рынок Украины: проблемы и перспективы// *Актуальные проблемы и инновации в экономике, технике, образовании, информационных технологиях. Зб. научных трудов. Вып.6, том 1.* – Ставрополь: НОУ ВПО СевКавГТИ, 2011.- С. 164-167.
3. Чайковская М.П. ИТ-аутсорсинг в контексте экономических трансформаций.// *Вісник Хмельницького національного університету / Науковий журнал.* – Хмельницький: ХНУ. – 2009. – №6. – С.138-142.