

УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ БІЗНЕСУ

Цифрова трансформація стає ключовим фактором в сучасному бізнесі, що вимагає від підприємств адаптуватися до нових технологічних вимог і змінювати свої бізнес-процеси. У зв'язку з цим, управління бізнес-процесами (*англ. Business process management, BPM*) є надзвичайно важливим для підприємств, щоб зберегти конкурентну перевагу на ринку. У цьому контексті, розгляд та аналіз процесів управління бізнес-процесами в умовах цифрової трансформації бізнесу є дуже актуальним та потребує детального вивчення і систематизації.

Управління бізнес-процесами відіграє важливу роль у функціонуванні компаній в сучасному бізнес середовищі та їх можливість адаптуватися до ринкових змін. Мета ж цифрової трансформації полягає в тому, щоб допомогти підприємствам конкурувати на ринку та ефективно пристосовуватись до змін. BPM (business process management) дає можливість здійснювати бізнес-діяльність більш динамічно, адаптуючись до змін в ринковому середовищі і підлаштовуючись під процеси цифрової трансформації і відповідно до впровадження діджитал технологій [1].

Розглянемо більш детально та охарактеризуємо сутність BPM (business process management) в контексті цифрових перетворень. Взагалі сам процес управління бізнес-процесами є комбінацією певних інструментів та рішень, які допомагають компаніям бути більш гнучкими та швидше перейти до процесу діджиталізації. Основною метою даної концепції є перш за все оптимізація та вдосконалення бізнес-процесів підприємств для досягнення стратегічних бізнес цілей. З іншого боку BPM можна розглянути як методологію, що дозволяє підвищити ефективність бізнес-процесів, якість продуктів та послуг, зменшити витрати та знайти слабкі місця у системі.

На основі вище зазначених тверджень, розглянемо більш детально складові управління бізнес-процесами та опишемо їх роль на кожному з 5 етапів: дизайн, моделювання, впровадження, моніторинг та оптимізація (рис. 1).



Рисунок 1 – Основні кроки процесу управління бізнес-процесами (BPM)

Джерело: [1]

Згідно рис. 1 опишемо більш детально кожен з вище наведених кроків [2]:

1. Дизайн (визначення процесів). Цей етап полягає в ідентифікації та документуванні бізнес-процесів в організації. На даному етапі важливо виділити ті бізнес-процеси, які в подальшому плануються бути зміненими і створити дорожню карту по їх оптимізації.

2. Моделювання процесів. На цьому етапі процеси описуються у вигляді діаграм, що дозволяє виявити можливі проблеми та знайти шляхи їх вирішення. Тут варто проаналізувати та оцінити процеси, виявити слабкі місця та шляхи їх покращення.

3. Впровадження процесів. В результаті аналізу можуть бути запропоновані зміни до процесів, які підвищать їх ефективність та ефективність роботи організації загалом. Після внесення змін до процесів на цьому етапі потрібно забезпечити їх впровадження на практиці.

4. Моніторинг та управління процесами. Після впровадження процесів необхідно забезпечити належний моніторинг їх виконання та управління ними з метою постійного покращення ефективності роботи організації.

5. Оптимізація. На фінальному етапі варто провести повторний аналіз уже впроваджених нових бізнес-процесів, виділити можливі слабкі місця та внести необхідні доповнення чи зміни.

Ці п'ять етапів управління бізнес-процесами дозволяють організаціям досягти покращення в ефективності своєї роботи та підвищення якості продукції або послуг.

В залежності від етапу та бізнес-процесу, важливо також розглянути системи управління бізнес-процесами, за допомогою яких і відбуваються основні зміни. Оскільки управління бізнес-процесами (BPM) є досить широкою та складною галуззю та зазвичай включає використання різних інструментів, деякі експерти у цій галузі виокремлюють наступні категорії та підходи до ефективного BPM [3]:

1. Системно-орієнтований BPM. Цей тип системи управління бізнес-процесами відповідає за процеси, які в основному функціонують в існуючих системах (наприклад, HRMS, CRM, ERP) без особливої участі людини. Системи управління бізнес-процесами, орієнтовані на інтеграцію, є досить гнучкими, щоб мати можливість створювати нові процеси і відносно швидко удосконалювати застарілі БП.

2. Людиноцентричний BPM. BPM, орієнтований на людину, призначений для тих процесів, які в основному виконуються людьми. Вони часто потребують чимало узгоджень і завдань, які виконують окремі особи. Даний підхід потребує більше часу та докладених зусиль, але на виході показує гарний результат.

3. Документоцентричний BPM. Ці рішення для управління бізнес-процесами потрібні, коли в основі процесу лежить документ (наприклад, контракт або угода). Вони дозволяють маршрутизувати, форматувати, перевіряти та підписувати документ під час виконання завдань у робочому процесі.

Більшість систем управління бізнес-процесами можуть включати елементи кожної з вище зазначених, але кожна з них зазвичай має конкретну спеціалізацію. Дані систем є важливим елементом будь-якої організації, оскільки вони дозволяють збирати, зберігати та аналізувати великий обсяг інформації за допомогою бізнес-процесів та різноманітні аспекти діяльності компанії. За допомогою даних систем, бізнес може приймати обґрунтовані рішення, покращувати ефективність процесів та підвищувати рівень задоволеності клієнтів [3].

Проте, незважаючи на наявність досить широкого інструментарію та поширених дієвих практик, багато компаній не фокусуються на управлінні своїми процесами, які охоплюють всю організацію. Замість цього, кожен відділ діє самостійно, маючи свій власний бюджет, керуючись власними процедурами та використовуючи відмінні від організації діджитал інструменти. Це може призвести до ситуації, коли кожен відділ прагне максимально оптимізувати свою діяльність, але при цьому організація в цілому може функціонувати неефективно і не задовольняти потреби своїх клієнтів. Тільки взаємодія та узгодженість процесів можуть забезпечити належну діяльність компанії, тому BPM якраз і покликане вирішити дані проблеми [4].

Отже, управління бізнес-процесами (BPM) є важливим аспектом діяльності будь-якого підприємства, особливо в умовах цифрової трансформації бізнесу. Розвиток інформаційних технологій та зростання конкуренції вимагають від компаній ефективного управління своїми процесами, забезпечення високої якості продуктів або послуг та задоволення потреб клієнтів.

Загалом, використання систем BPM може допомогти підприємствам досягти більшої ефективності та продуктивності, знизити витрати, покращити якість продуктів або послуг та підвищити задоволеність клієнтів. Проте, успіх впровадження систем BPM залежить від кількох факторів, таких як належне планування, взаємодія між різними підрозділами компанії, підготовка персоналу та відповідність інформаційної інфраструктури вимогам систем BPM.

Список використаних джерел:

1. Moore C. et al. Digital transformation with business process management. Toronto: Future Strategies Inc, 2017. 190 p.
2. Six steps of business process management. Microsoft. URL: <https://powerautomate.microsoft.com/en-us/business-process-management-steps> (дата звернення: 21.03.2023).
3. Tucci L. What is business process management? An in-depth BPM guide. TechTarget Network. 2022. URL: <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/business-process-management> (дата звернення: 24.03.2023).
4. Reijers H. Business Process Management: The evolution of a discipline. Computers in Industry. 2021. Vol. 126. 103404. DOI: 10.1016/j.compind.2021.103404.