

Польова Н. М.
канд. екон. наук, доц.,
Черкаська філія ПВНЗ «Європейський університет»,
м. Черкаси, Україна
ORCID: 0000-0002-5140-2136;
Андрушкевич Н. В.
канд. екон. наук,
Черкаська філія ПВНЗ «Європейський університет»,
м. Черкаси, Україна
ORCID: 0009-0006-2154-4068

ОПТИМІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ КОМПАНІЙ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ

Оптимізація бізнес-процесів є найважливішим стратегічним напрямом сучасних підприємницьких структур. Практика доводить, що цифрові методи ведення бізнесу відіграють ключову роль у підвищенні ефективності та результативності бізнес-процесів. Аналіз поточних бізнес-процесів, виділення вузьких місць та проблемних зон, розробка нових стратегій та інструментів підвищення ефективності впровадження цифрових інструментів, а також їх реалізація та оцінка є актуальними завданнями трансформації ведення господарської діяльності. Оптимізація бізнес-процесів дозволяє організаціям швидше та ефективніше досягати поставлених цілей, підвищувати ефективність використання ресурсів та підвищувати конкурентоспроможність. Цифрові інструменти відіграють ключову роль в оптимізації бізнес-процесів, дають можливість швидше проводити таку оптимізацію.

Цифровізацію бізнес-процесів сучасних компаній можна визначити як – перетворення бізнес-процесів з використанням інформаційно-комунікаційних (цифрових) технологій, перетворення структури та методів роботи з клієнтами всередині організації з урахуванням переведення в цифровий вид її процесів.

Далі необхідно визначити порядок дій щодо здійснення цифрової трансформації бізнес-процесів компаній, методи оцінки та аналізу ефективності дій у цьому напрямку, а також критерії оцінки результатів проведених щодо бізнес-процесів дій.

В основі всього комплексу дій, має лежати розробка стратегії розвитку організації, її стратегічний план на довгострокову та короткострокову перспективи. З встановлених стратегічних цілей приймається рішення необхідності планової чи прискореної цифровізації окремих процесів, чи підприємства в цілому. Таким чином, загальна стратегія організації є основою для формування стратегії цифровізації, а як доповнення та уточнення – підходи та методи її здійснення [1].

Розробка нових стратегій, підходів та інструментів для оптимізації бізнес-процесів після виявлення «вузьких» місць та проблемних зон у бізнес-процесах, необхідно створити інноваційні стратегії, підходи та інструменти, які допоможуть підвищити ефективність та результативність цих процесів. Це може включати автоматизацію рутинних завдань, спрощення процедур, удосконалення комунікації та співробітництва, оптимізацію ресурсів та застосування інших заходів. Розроблені стратегії та інструменти мають бути адаптовані під специфічні потреби та особливості організації.

Відправною точкою процесу оптимізації бізнес-процесів має стати детальний аналіз та подальша перебудова існуючих операцій у рамках організації з метою підвищення ефективності, оптимального використання ресурсів та досягнення бізнес-цілей.

Після визначення базових бізнес-процесів необхідно виявити проблемні зони, які можуть негативно позначатися на ефективності та результативності бізнес-процесів. Такими проблемами можуть бути: затримки під час передачі інформації, неоптимальне використання ресурсів, недостатня автоматизація, надмірна складність процедур, помилки під час виконання завдань та інші труднощі. Визначення цих проблем дозволить розробити стратегії та рішення для їх усунення та підвищення ефективності бізнес-процесів. За підсумками розробки нових стратегій, підходів та інструментів їх слід реалізувати та оцінити їхню ефективність. Реалізацію можна здійснити шляхом навчання співробітників, зміни робочих процесів, налаштування нових систем та інструментів та інших заходів. Важливо оцінити результати реалізації та порівняти їх з вихідними показниками, щоб визначити ефективність нових стратегій та інструментів.

Для успішної оптимізації бізнес-процесів у компанії потрібно конкретизувати цілі та очікувані результати. Наприклад, цілями може бути поліпшення роботи, скорочення часу виконання завдань, підвищення якості продукції чи послуг, зниження витрат. Очікувані результати включають збільшення прибутку, підвищення задоволеності клієнтів, поліпшення внутрішньої комунікації в компанії [2, с. 252].

План впровадження цифрових інструментів та засобів для компанії різного типу бізнесу має включати такі етапи:

1. Визначення необхідних засобів та рішень на основі аналізу ділових процесів та потреб організації.

2. Вибір відповідних постачальників та платформ, проведення компаративного аналізу та вибір найкращого рішення.
3. Розробка та укладання необхідних договорів та угод з постачальниками цифрових засобів.
4. Поступове впровадження цифрових засобів у ділові процеси компанії. Це може містити випробувальний пуск у невеликому відділі або проєкті, а потім масштабування коштів на всю організацію.
5. Навчання співробітників використанню та роботи з цифровими засобами. Це може включати проведення тренінгів, вебінарів, створення навчальних матеріалів та документації.
6. Регулярне оновлення та підтримка цифрових засобів, моніторинг та оцінка їх ефективності.

До впровадження цифрових технологій необхідно провести пілотний проєкт для перевірки та оцінки ефективності запропонованих змін: для цього необхідно вибрати один або кілька бізнес-процесів, яким потрібна оптимізація, та тестуються на них нові інструменти та методи. Проведення пробного проєкту дозволяє оцінити переваги та недоліки нових засобів, виявити можливі проблеми та внести необхідні корективи перед їх повним впровадженням в організацію.

За підсумками впровадження цифрових інструментів необхідно провести перевірку їхньої результативності та відповідності за заданими цілями та очікуваними результатами: аналіз ключових показників ефективності діяльності компанії, зворотний зв'язок від співробітників та клієнтів, а також загальну оцінку змін у бізнес-процесах. На підставі даних можна внести коригування в оптимізаційний план і продовжити вдосконалення бізнес-процесів. Для оцінки ефективності оптимізації бізнес-процесів із використанням цифрових інструментів потрібно визначити ключові показники ефективності майбутньої цифрової трансформації. Наприклад, це може бути час виконання завдання, кількість помилок, рівень задоволеності клієнтів і т.д. [3, с. 408–409].

Після розробки та впровадження ключових показників ефективності необхідно зібрати та проаналізувати дані для оцінки ефективності оптимізації. Для цього необхідно використовувати цифрові інструменти, які автоматизують збір даних і проводять аналіз. Наприклад, це може бути CRM-система для збору даних про клієнтів, ERP-система для обліку та аналізу виробничих процесів та інші. Аналіз даних дозволяє виявити проблемні області та можливості для покращення. На основі отриманих результатів аналізу можна приймати рішення про подальші коригування та поліпшення бізнес-процесів.

Для оптимізації бізнес-процесів з використанням цифрових інструментів потрібно встановити систему контролю та зворотного зв'язку. Зворотній зв'язок можна збирати через різні канали, такі як опитування, інтернет-форми, коментарі на сайті або соціальні мережі, а також під час взаємодії з клієнтами в рамках процесів.

Система контролю може включати різні показники та метрики ефективності бізнес-процесів. Наприклад, можна встановити показники часу виконання процесів, якості продукції чи послуг, рівень задоволеності клієнтів тощо. Ці параметри можна вимірювати та відстежувати за допомогою цифрових інструментів, таких як CRM-системи, BI-платформи або програми аналітики. Дані дозволяють отримати інформацію про подальші потреби клієнтів, виявити можливі проблеми у процесах та визначити області для подальшого покращення діяльності компанії. Доцільним, таким чином, є періодичне оновлення бізнес-процесів для того, щоб вони залишалися ефективними та відповідали цілям компанії та відповідали сфері діяльності. Оптимізація бізнес-процесів має стати постійною регулярною процедурою, для реалізації якої можна застосовувати різні цифрові засоби.

Отже, ключовою, важливістю цифровізації бізнес-процесів компаній є з наступних причин:

1. По-перше, цифрові інструменти допомагають скоротити витрати часу і ресурсів на виконання процесів, оскільки багато завдань, що повторюються, можуть бути автоматизовані.
2. По-друге, оптимізовані процеси здатні покращити якість продукції та послуг, що призводить до задоволеності клієнтів та збільшення їх лояльності.
3. Третя перевага – підвищення операційної ефективності та продуктивності, оскільки оптимізовані процеси дозволяють ефективніше використовувати ресурси та збільшувати обсяг робіт.
4. І, нарешті, цифрові інструменти забезпечують отримання більш точної та повної інформації про бізнес-процеси, що допомагає приймати обґрунтовані рішення та чіткіше планувати наступні дії.

Список використаних джерел

1. Вербівська Л. В., Буринська О. І. Використання цифрових технологій у підприємницькій діяльності. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 61. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-84>.
2. Андрушкевич Н. В. Вплив цифровізації на сучасний етап розвитку економіки. Тенденції та перспективи розвитку економіки України в умовах сучасних викликів: матеріали XVI Всеукраїнської наук.-практ. конф. (Черкаси, 18–19 квітня 2024 р.). Черкаси: ЧДБК, 2024. С. 251–254.
3. Кривоус Д. Д., Григорян Г. В., Польова Н. М. Цифрова трансформація бізнесу для майбутнього. Питання відбудови економіки України в контексті міжнародних інвестиційних стратегій: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та молодих вчених. (Київ, 09 листопада 2023 р.). Київ, 2023. С.408–410