

РОЛЬ ЦИФРОВІЗАЦІЇ В УПРАВЛІННІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВА

Значення інформації в умовах нової економіки, зростання ролі інтелектуального потенціалу як ресурсу розвитку, змусили підприємства по-новому подивитися на використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Цифрові технології забезпечують позитивні зміни функціонування підприємства та є основним чинником конкурентних переваг. При цьому змінюються стратегічні рішення учасників бізнес-процесів. Їх впровадженню на підприємстві передують аналіз господарської діяльності, виявляються недоліки і загрози, які треба вчасно виправити та можливості, які варто використати. Це в свою чергу потребує оптимізації та реінжинірингу його бізнес-процесів.

Успішність та тривалість існування підприємства на ринку залежить від якості управлінської діяльності, що зумовлює необхідність використання системного та комплексного підходів для управління бізнес-процесами.

У традиційному розумінні процесного управління підприємством бізнес-процес розглядається як сукупність різних видів діяльності (робіт, операцій), упорядкованих у часі і просторі. Процес використання ресурсів складає «вхід» в систему. Створений продукт, який є цінністю для споживача як зовнішнього, так і внутрішнього, отримуємо в результаті діяльності і, згідно системного підходу, маємо на «виході».

Основа ефективної діяльності підприємства – вміння управління бізнес-процесами. Останнє дає можливість підприємству визначити свої процеси, організувати їх виконання, підвищити якість самих процесів і етапів їх здійснення в результаті аналізу і моніторингу, що сприяє досягненню основної мети - досягнення основних цілей підприємства.

Для забезпечення свого стійкого розвитку та збереження конкурентоздатності на ринку сучасні підприємства змушені використовуватися різні інформаційні продукти й технології. Метою цифровізації бізнес-процесів є оптимізація наявного ресурсного потенціалу, витрат робочого часу і підвищення ефективності господарської діяльності. Нині існує великий вибір інформаційних систем управління бізнес-процесами. Зокрема – це системи ВРА і RPA. Автоматизація бізнес-процесів (ВРА або Business Process Automation) – це цифрові рішення, що допомагають підвищити ефективність виконання щоденних монотонних функцій персоналу з метою систематизації й уніфікації специфічних бізнес-процесів. До таких відносяться: оформлення і відправлення замовлення, дзвінки клієнтам, збір відгуків тощо. Роботизація бізнес-процесів (Robotic Process Automation, або RPA) – технологічна форма їх автоматизації з використанням таких інструментів, як машинне навчання, data mining та чат-боти, що «роботизує» більшість простих повторюваних завдань:

заповнення документації, створення звітів, розсилка електронних листів, складання графіків тощо.

Дослідження на мікрорівні, які проводив Digital Transformation Institute [1] показують, що значна частина провідних українських підприємств працює по традиційній бізнес-моделі. При цьому більшість з них не використовують цінності та нові можливості цифрової трансформації задля впровадження ефективних змін в своїй діяльності. Основна увага і надалі зосереджується на стратегічних орієнтирах отримання прибутку, а не розширенні нових можливостей бізнесу. Переважає жорстка ієрархічна організаційна структура управління з чітко окресленими функціями замість впровадження командного підходу, основою якого є використання управлінського інструментарію досягнення результатів. Все це разом взяте не мотивує персонал на виробленні креативних, нестандартних управлінських рішень в системі управління підприємством.

Настав час на проведенні комплексних та системних змін в діяльності сучасного підприємства, що потребують детального аналізу кожного бізнес-процесу, обґрунтування реальної необхідності цифрової трансформації для вдосконалення процесу управління. Нині все частіше використовується Інтернет, як інформаційна технологія. Він вніс свої корективи у всі сфери життя, в тому числі і у діяльність підприємства. Інтернет став засобом без якого неможливе вирішення більшості важливих господарських проблем. Використання інформаційних технологій в організації бізнес-процесів має ряд переваг, зокрема дає можливість підприємствам зменшити витрати часу на здійснення окремих процесів; оптимізувати кількість співробітників та ієрархічних рівнів в організаційній структурі; перевести паперовий документообіг в електронний; збільшити швидкість оброблення інформації та обслуговування замовників тощо. Разом з перевагами цифрових технологій треба також не забувати, що їх активне використання вносить зміни у призначення та роль самої людини в бізнес-процесах і, відповідно, впливає на формування персоналу підприємства та його людського потенціалу. Це потребує глибоких досліджень в царині психо-емоційних та кваліфікаційних характеристик. Роль людини у процесі прийняття рішень є і залишатиметься головною. Цифрові інформаційні технології, програмне і технічне забезпечення, штучний інтелект, які активно пропонуються для використання у діяльності підприємств і впроваджуються для управління бізнес-процесами, повинні виконувати виключно допоміжні функції як-то збір, зберігання, обробка великих масивів даних і вивід результатів. Ефективне управління бізнес-процесами потребує наявності у персоналу підприємства, перш за все у керівної його ланки, здібності креативно мислити і навчатися, що суттєво сприяє формуванню на підприємстві потужного людського потенціалу. Цей процес передбачає розвиток людини, творче мислення, збільшення обсягу знань [2]. Активна генерація і впровадження інноваційних ідей є основою для подальшої цифровізації бізнесу, прийняття рішень стосовно використання цифрових інформаційних технологій для реалізації цілей підприємства. В

зв'язку з цим увага керівника підприємства має акцентуватися на навчанні персоналу, отриманні нових і вдосконаленні набутих навичок.

Для ефективного управління бізнес-процесами необхідно проводити моніторинг та оцінювати їх стан, оскільки будь-які зміни в умовах або результатах функціонування бізнес-процесів можна визначити лише тоді, коли існують відповідні критерії та методики їх виміру.

Незважаючи на досить вагові позитивні зрушення в сфері цифровізації підприємств, існує ряд невирішених проблем, пов'язаних з високими витратами на експлуатацію інформаційних систем; дефіцит професійних кадрів, пов'язаний з недостатньою їх підготовкою закладами освіти; відсутність необхідних єдиних стандартів, технічних регламентів та відповідних законодавчих норм, які регулюють відносини, що складаються між учасниками у сфері цифрових технологій; недостатній рівень захисту цифрових технологій від неправомірних посягань [4]. Тому, ще на стадії впровадження інформаційних цифрових технологій фахівці з ІТ разом з відповідними службами підприємства повинні визначити всі можливі ризики та переваги від використання таких технологій, включаючи питання щодо отримання ефекту від їх застосування.

В умовах глобальної цифрової трансформації та зростаючої конкуренції, підприємства вимушені шукати шляхи стійкого розвитку, зокрема оптимізувати свої внутрішні бізнес-процеси, оптимізувати витрати на персонал для підвищення своєї ефективності, скорочувати внутрішні витрати та пришвидшувати виведення продуктів на ринок. На перший план виходять інструменти, які забезпечують прямий зв'язок споживача та виробника: SMM-технології, штучний інтелект та інші.

Отже, бізнес-процеси є основою, на якій базується процесноорієнтоване управління підприємством. Процесний підхід включає не тільки опис бізнесу як мережі взаємозв'язаних бізнес-процесів, але й постійний контроль, управління і їх вдосконалення. Сьогодні все більше керівників підприємств розуміє, що без впровадження сучасних цифрових технологій в усі сфери господарювання, утримати конкурентні позиції на ринку стає неможливо. Цифрові навички працівників є важливою складовою в управлінні бізнес-процесами і можуть стати пріоритетом у процесі самовдосконалення персоналу та його подальшого розвитку.

Інформаційні джерела

1. Інститут Цифрової Трансформації: інформаційний портал. URL: <https://www.imena.ua/blog/digital-transformation-readiness/> (дата звернення 23.10.2024).
2. Іванова В.В. Управління бізнес-процесами: людський потенціал і цифрові навички. *Mechanism of Economic Regulation, 2021, No 1.*
3. Гудзь О. С. Цифрова економіка: зміна цінностей та орієнтирів управління підприємствами. *Економіка. Менеджмент. Бізнес.* 2018. № 2 (24). С. 4–12.
4. Tavera, J. F., Sánchez, J. C., Ballesteros, B. (2011). Aceptación del e-Commerce en Colombia: un Estudio Para la Ciudad de Medellín. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación Y Reflexión*, Vol. 19, Issue 2, pp. 9–23.