

## ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ Й УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ

Малі та середні підприємства є основним засобом економічної і соціальної стійкості суспільства, тому що надають робочі місця. До середнього і малого бізнесу відносяться підприємства з чисельністю працівників до 250 осіб і максимальним річним оборотом в 50 мільйонів євро. Але глобалізація національних ринків, світова економічна криза, скорочення інвестицій, швидко мінливий споживчий попит змушують малі і середні підприємства шукати шляхи виживання в сучасному бізнес-середовищі.

Використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) є безперечним фактором підвищення конкурентоспроможності більшості підприємств. Застосування ІКТ на підприємстві підвищує ефективність ведення бізнесу, визначає різні підходи до управління, методологію їх впровадження і використання. Тому потрібно розглядати ІКТ в зв'язку з бізнес-процесами, які реалізуються на підприємстві. Бізнес-процеси повинні розглядатися як особливі ресурси підприємства, що безперервно адаптуються до постійних змін. При цьому основними принципами управління підприємством є зрозумілість і видимість бізнес-процесів за рахунок їх моделювання з використанням програмного забезпечення, симуляції, моніторингу та аналізу, а також динамічного перестроювання моделей бізнес-процесів силами учасників і засобами програмних систем.

Але у малого і середнього бізнесу немає впевненості в отриманні вигоди від використання ІКТ. Внаслідок цього підприємці залишаються прихильниками застарілих принципів управління. Це в сукупності з неповнотою інформації через обмеженість ресурсів і великими ризиками при впровадженні програмного забезпечення, що підтримує управління бізнес-процесами, перешкоджає розвитку бізнесу.

Малі та середні підприємства відрізняються від великих підприємств глибокою спеціалізацією на певному сегменті, вони концентруються безпосередньо на своїх кінцевих споживачах. Гнучкість у прийнятті рішень і впровадженні організаційних змін досягається ними шляхом переваги простоти і змінності процесів і організаційних структур. Обмеженість ресурсів, особливо фінансових і ІКТ, компенсується базовими знаннями і навичками в багатьох областях різнобічно розвинутого персоналу, що виконує одночасно багато завдань.

Через неоднорідність технічних ресурсів малі і середні підприємства нерідко використовують ІКТ неузгоджено. Програмні засоби часто являють собою різномірні системи, починаючи від ERP-систем до додатків, що створюють розрахункові документи для здійснення щоденних бізнес-транзакцій.

Щоб реалізувати проект з впровадження або вдосконалення управління бізнес-процесами, на будь-якому підприємстві застосовується моделювання процесів. Для малих і середніх підприємств проводять опитування їхніх представників про бізнес-структуру і процесах підприємства з подальшим їх моделюванням за допомогою допоміжного програмного забезпечення (GRAI, ARIS, HDP та ін.).

Еволюція технологій сильно впливає на ведення бізнесу, змінюючи інфраструктуру промисловості і бізнес-операцій. Вона створює передумови для виникнення конкурентних переваг у підприємств, які впроваджують ІКТ в свої бізнес-процеси. Використання ІКТ надає можливість швидкого доступу, оцінки, обробки і розповсюдження великих обсягів даних і інформації про структуру бізнесу.

Рішення ІКТ допомагають малим і середнім підприємствам збільшити їх продуктивність, досягти більш високих бізнес-показників. Але висока вартість телекомунікацій, відсутність законодавчої підтримки держави, використання застарілих технологій, загальна технологічна неграмотність, відсутність кваліфікованого персоналу, бідна комунікаційна інфраструктура – все це обумовлює низький відсоток використання ІКТ.

Оскільки ІКТ-бюджети малих і середніх підприємств зазвичай вкрай обмежені, стає актуальним отримання програмного забезпечення через Інтернет. Таке рішення виправдане через невеликої кількості ІКТ-фахівців, що працюють на підприємстві. Малої компанії часто набагато вигідніше взагалі не мати власний ІКТ-відділ, а наймати фахівців, коли це необхідно. Основний принцип SaaS («програмне забезпечення як сервіс») полягає в тому, що програма не встановлюється на комп'ютер користувача, а функціонує на сервері. Клієнти працюють з програмою через веб-інтерфейс. Головна перевага SaaS полягає в економії грошей – необхідні лише комп'ютер і підключення до інтернету. Завдяки розвитку відкритих технологій, розробники програмного забезпечення для малих компаній отримали можливість конкурувати з великими виробниками ERP, надаючи свої програмні продукти за нижчими цінами або безкоштовно.