

## **Цифрові технології в управлінні бізнес-процесами сучасного підприємства**

У конкурентній цифровій економіці сучасним підприємствам потрібне впровадження ефективних технологій та інновацій для забезпечення раціонального їх функціонування та стійких довгострокових ринкових переваг. Сталість та конкурентоспроможність підприємств формується завдяки використанню цифрових технологій, застосуванню єдиної інформаційної системи управління, що напряду пов'язане з трансформацією діючих бізнес-процесів у відповідності до нових цифрових моделей ведення господарської діяльності.

Підприємства, використовуючи сучасні інформаційно-комунікаційні технології, надали нового значення інформації як ресурсу свого розвитку, підвищили значення інтелектуального потенціалу персоналу, що знаходить своє відображення на пов'язаних із ними продуктах, забезпечує позитивні зміни та формує переваги. Цифрові технології змінюють не тільки ландшафт доданої вартості продуктів та послуг, але й стратегічні рішення учасників бізнес-процесів, тож їх впровадженню має передувати аналіз діяльності підприємства, виявлення недоліків і загроз, які треба виправити та уникнути, та можливостей, які варто використати. Це потребує оптимізації та реінжинірингу бізнес-процесів підприємства.

У класичному розумінні процесного управління підприємством бізнес-процес розглядаємо як сукупність різних видів діяльності (робіт, операцій), упорядкованих у часі і просторі, в рамках якої «на вході» використовуються ресурси, в результаті цієї діяльності на «виході» створюється продукт, який представляє цінність для споживача – зовнішнього та внутрішнього. Ґрунтовним важелем, який сприяє підвищенню ефективності функціонування бізнесу, є управління бізнес-процесами (BPM) – системний підхід, який дає можливість підприємству визначити свої процеси, організувати їх виконання, підвищити якість як результатів процесів, так і етапів їх здійснення, що сприяє досягненню основної мети: приведення процесів у відповідність з бізнес-цілями.

Цикл управління бізнес-процесами (визначення процесу – моделювання – виконання – моніторинг – оптимізація) слідує принципам безперервного поліпшення. Коли організація формалізує процеси, то тим самим сприяє зростанню їх продуктивності та якості, що спрощує їх виконання та оптимізує, внаслідок чого відбувається вдосконалення діяльності підприємства в цілому. Цифрова трансформація бізнес-процесів сприяє створенню персоналізованої пропозиції й доставці її зовнішньому споживачеві та внутрішньому клієнту зручним для них способом, що досягається завдяки технологіям штучного інтелекту, хмарним обчисленням і платформам для роботи з даними, мобільним технологіям, роботизації. В сукупності вони дозволяють відстежити та проаналізувати досвід клієнта в усіх точках присутності та взаємодії його з підприємством.

Сучасними підприємствами для забезпечення їх стійкого розвитку та здійснення окремих бізнес-процесів використовуються різні інформаційні продукти й технології, існує великий вибір інформаційних систем управління бізнес-процесами. Способом автоматизації управління підприємством є системи BPA і RPA. Автоматизація бізнес-процесів (BPA або Business Process Automation) – це цифрові рішення, що допомагають підвищити ефективність виконання щоденних рутинних функцій персоналу з метою систематизації й уніфікації специфічних бізнес-процесів, зокрема оформлення замовлення, відправки замовлення, дзвінків клієнтам, збір фідбеку (відзивів) тощо.

Роботизація бізнес-процесів (Robotic Process Automation, або RPA) – більш технологічна форма автоматизації бізнес-процесів з використанням таких підходів та інструментів, як машинне навчання, data mining та чат-боти, що «роботизує» більшість простих повторюваних завдань: заповнення документації, створення звітів, розсилка електронних листів, складання графіків / розкладів, нагадування про зустрічі і дзвінки, консультації, спілкування з клієнтами через чат-бот; тобто комп'ютеру передаються повторювані стандартні функції персоналу, що здійснюються ботом через додатки, що імітують дії людини в різних ІТ-системах.

Оскільки на сьогодні є проблема інтегрування всіх вищезгаданих програмних продуктів у єдину систему управління підприємством, то використання RPA-технологій розглядаємо як спосіб такої імплементації, що дає наступні переваги: завжди достовірна і оперативна інформація та можливість її аналізу в потрібний момент для прийняття коректних управлінських рішень; прозорість операцій та мінімізація «людського фактору»; економія коштів завдяки оптимізації бізнес-процесів і запобігання витрати ресурсів; запобігання втрати доходу завдяки ефективному управлінню діяльністю, виключенню нерентабельних продуктів і / або збиткових підрозділів; впорядкування відносин з клієнтами; можливість віддаленого управління бізнесом.