

Застосування цифрових технологій в управлінні підприємством

Цикл управління бізнес-процесами, що представлений ланцюгом «визначення процесу – моделювання – виконання – моніторинг – оптимізація», слідує принципам безперервного поліпшення. Коли відбувається формалізація господарських процесів, то тим самим це сприяє зростанню їх продуктивності та якості, внаслідок чого відбувається вдосконалення діяльності підприємства в цілому. Цифрова трансформація бізнес-процесів сприяє створенню персоналізованої пропозиції й доставці її зовнішньому та внутрішньому клієнтам зручним для них способом, що досягається завдяки технологіям штучного інтелекту (AI), 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.

Підприємства можуть використовувати різні інформаційні продукти й технології, обираючи серед численної кількості інформаційних систем управління бізнес-процесами. Способом автоматизації управління підприємством є системи автоматизації (BPA) та роботизації (RPA) бізнес-процесів [1]. Зокрема, BPA представляє собою цифрові рішення, що допомагають підвищити ефективність виконання щоденних рутинних функцій персоналу з метою систематизації й уніфікації специфічних бізнес-процесів, у т.ч. оформлення замовлення, відправки замовлення, дзвінків клієнтам, збір відгуків та ін. Своєю чергою, RPA є більш технологічною формою 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, спілкування з клієнтами.

Оскільки на сьогодні є проблема інтегрування всіх згаданих програмних продуктів у єдину систему управління підприємством, то використання RPA-технологій розглядаємо як спосіб такої імплементації, що дає наступні переваги: можливість аналізу інформації в потрібний момент для прийняття раціональних управлінських рішень; економія коштів завдяки оптимізації бізнес-процесів і запобігання витрат ресурсів; запобігання втрат доходу завдяки ефективному управлінню, виключенню нерентабельних продуктів; можливість віддаленого управління бізнесом та ін.

З розвитком цифрових технологій перед підприємствами відкриваються нові можливості для розвитку. Їх використання часто обумовлює необхідність управляти бізнес-процесами, а також впровадження інновацій в управлінські технології. Цифрові технології можуть забезпечити оцифрування різної інформації, підвищити надійність системи управління загалом. Разом із тим потрібно розуміти, що цифрова інформація спричинює особливий вплив на підприємство [2], а саме: дозволяє легше та швидше обробляти та аналізувати дані, що у підсумку призводить до покращення процесів прийняття рішень, оптимізації операцій та зменшення витрат; доступна 24/7 з будь-якого місця, що дозволяє підприємствам працювати більш гнучко і задовольняти потреби клієнтів в будь-який час; дає можливість збирати великі обсяги даних про клієнтів, ринок і конкурентів; вимагає більшої уваги питанням кібербезпеки, тобто на підприємстві мають бути розроблені та впроваджені протоколи захисту цифрової інформації від потенційних загроз і втрати. За допомогою аналітики цих даних підприємство може отримати цінний інсайт для прийняття рішень. Тому необхідно підібрати коректні засоби управління такою інформацією.

У традиційному управлінні операційні дані залежать, насамперед, від ручного обліку, а комп'ютер відіграє лише допоміжну роль [3]. Все це призводить до низької спроможності аналізу операційних даних, а відтак – до низької ефективності управління підприємством. Тоді як в управлінні за допомогою цифрових технологій роль комп'ютерів швидко еволюціонувала від класичного набору тексту або фінансової обробки до обслуговування виконання інноваційних завдань. Так, багато підприємств мають власні управлінські веб-сайти та підключають їх до Інтернет, що підвищує надійність управлінського середовища. У той же час функція бізнес-консультацій також налагоджена, що суттєво додає зручності в управлінні підприємством і дозволяє застосовувати цифрові технології для розуміння ключових моментів проблеми [4].

Завдяки цифровим технологіям, крупні підприємства зазнали істотних змін у способі управління та оптимізації своєї діяльності. Оцифрування управлінської інформації призвело до покращення ефективності управління бізнес-процесами, зокрема у аспектах швидкості прийняття управлінських рішень, автоматизації господарських операцій, якості обслуговування клієнтів, економічної безпеки підприємства та ін.

Стратегія цифрових технологій у підприємницькій діяльності має складатися із шести підходів, а саме [5, с. 41–42]:

1. Встановлення чіткого бачення діджиталізації й цифрових інновацій – у кожного підприємства є бачення того, чого воно хотіло б досягти. А підсумками керівництво повинно чітко визначитись згідно з організацією ведення підприємницької діяльності у діджиталізації й цифрових інноваціях. Бачення діяльності має бути регламентовано зверху. Тоді воно буде цілком зрозуміле працівникам під час обслуговування бізнес-процесів.

Виконання бізнес-процесів має бути чітко визначене у корпоративній культурі підприємства. Для цього управлінням рекомендується проводити засідання вищого керівництва підприємства та ставити чіткі і конкретні цільові завдання. Водночас, рекомендується скласти список переліку того, що необхідно досягти, щоб відповідати корпоративному баченню цифрових інновацій. Також потрібно виділяти кошти, які дозволять досягти поставлені цілі та поліпшити існуючі бізнес-процеси, повідомляти про цільовий цілях й корпоративне бачення, розширюючи можливості діджиталізації для всіх співробітників на підприємстві.

2. Сприяти цифровій культурі на підприємстві – для переходу до діджиталізації необхідна зміна корпоративної культури на підприємстві. Працівникам доведеться відмовитися від старих бізнес-процесів, які працювали на

традиційному підприємстві, так як вони не відповідають новому цифровому середовищу. Наприклад, відмова від паперу буде нелегкою справою для тих, хто звик робити нотатки по кожному плану дій. Для реалізації цього підходу керівництву підприємства спочатку доведеться ввести суворі правила, щоб гарантувати дотримання таких цифрових змін, поки цифрова культура не вкорениться у діяльність підприємства. Водночас, створювати та проводити навчальні програми (семінари, тренінги, воркшопи, стратегічні сесії), які розвинуть розуміння цифрових технологій.

3. Ключові показники ефективності (далі – KPI) – повинні бути чіткими для вимірювання ефективної наявності здійснення бізнес-процесів та діяльності підприємства у цілому. Відзначимо, що багато керівників підприємств визначають роль та значимість KPI, як важливий показник успіху. Відповідно KPI повинні бути вимірювальними й зрозумілими для працівників та реалістичними, досяжними і придатними для впровадження.

4. Автоматизація бізнес-процесів на підприємстві – невід’ємна частина цифрової діяльності. Вона підвищує ефективність бізнес-процесів підприємства та допомагає співробітникам уникати дублювання несуттєвих етапів процесу. Автоматизація бізнес-процесів дозволяє досягти по-справжньому узгоджених результатів. Таким чином, керівництву підприємства важливо визначити, які процеси можна автоматизувати, оскільки це може значно скоротити витрати, підвищити продуктивність праці, заощадити час, підвищити якість продукції (послуг) та контролю.

5. Прийняття концепції штучного інтелекту (далі – AI) – впроваджуючи цифрові технології на підприємстві, керівництво зіштовхується з великим обсягом даних про споживачів та стейкхолдерів, як наслідок, важливим є оптимізувати збір даних з метою їх ефективного використання. AI є тим інструментом, що дозволяє обробити великий обсяг даних, які отримуються від споживачів та стейкхолдерів. Водночас, він дозволяє вивчити тенденції споживчих покупок, причини та фактори впливу даних тенденцій, що дозволить визначити й систематизувати проблеми, які викликають негативні тенденції в режимі реального часу, що сприяє своєчасному прийняттю управлінських рішень щодо діяльності підприємства та знизити ризики його банкрутства.

6. Сформувати відділ з аналізу даних підприємства – обсяг даних, які накопичують цифрові технології у підприємницькій діяльності, може бути великим, і як наслідок, без інтелектуальної і належної аналітики цих даних підприємство може застрягти в надмірному аналізі. Тому керівникам необхідно знати, які дані отримані та як вони впливають на бізнес-процес підприємства, систематизувати їх для ефективного управління, що дасть можливість оптимізувати їх використання.

Отже, цифрова трансформація бізнес-процесів підприємств реалізується шляхом активного впровадження цифрових технологій. Саме завдяки цифровим технологіям бізнес зазнає істотних змін у способі управління та оптимізації своєї діяльності.

Список використаних джерел:

1. Обіход С.В. Цифрові технології в управлінні бізнес-процесами сучасного підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/11/101.pdf>. – Дата звернення: 21.10.2023.
2. Zhou R. Application of big data technology in innovation management system. *Journal of Physics: Conference Series*. 2020. Vol. 1648. No. 4. P. 9.
3. Zhao H., Chen P.-L., Khan S., Khalafe O.I. Research on the optimization of the management process on internet of things (Iot) for electronic market. *5e Electronic Library*. 2021. Vol. 39. No. 4. P. 526–538.
4. Tao F., Li P. The application of ipv6 technology in several typical industries and its application innovation in the public security industry. *Advances in Internet of Sings*. 2022. Vol. 12. No. 1. P. 1.
5. Яцкевич І.В., Красностановна Н.Е. Цифрові технології у підприємницькій діяльності. *Економічна теорія*. 2021. № 1 (73). С. 38–44.