

АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Прокина Екатерина Юрьевна*

студент

prokina.katia@gmail.com

*МГТУ «СТАНКИН»,
Москва, Россия

Аннотация:

Статья посвящена вопросам автоматизации процессов, задачам, целям и преимуществам автоматизации. Выделены виды ПО для автоматизации бизнес-процесса, представлены примеры систем. Разобраны этапы внедрения систем автоматизации бизнес-процессов.

Ключевые слова: автоматизация, бизнес-процесс, информационная система, технология, программное обеспечение.

УДК 338 : 004.45

DOI: 10.24411/2658-6932-2022-10000

Для цитирования: Прокина Е. Ю. Автоматизация бизнес-процессов / Е. Ю. Прокина // Контентус. – 2022. – № 6. – С. 34 – 42.

Современные подходы к организации хозяйственной деятельности требуют стремительно меняющемуся рынку, т.к. растет скорость в принятии решений, многозадачность в управлении активами и существует необходимость снижения рисков. Комплексная автоматизация бизнес-процессов становится выходом для все усложняющейся внутренней и внешней среды предприятия. Она позволяет менеджменту компании сконцентрировать свои ресурсы на стратегическом планировании на ключевых направлениях работы компании, не отвлекаясь на рутинные задачи.

Впервые этот термин использовали Фредерик Тейлор и Генри Гант – инженеры-механики и консультанты по управлению – в 20-х годах XX века. Изначально этот термин относился к производству, но в процессе изучения и переосмысления термина бизнес-процесса он стал применим даже для описания

динамики деятельности в рамках семьи. В начале 80-х годов на основе работ У. Эдвардса Деминга и Джозефа М. Джурана была разработана новая концепция бизнес-процесса, и теория нашла поддержку технологиями.

Например, благодаря появлению печатных машинок, копировальных аппаратов и персональных компьютеров появились совершенно новые способы взаимодействия, постановки целей и достижения результатов. Интернет также стал одним из основных факторов для разработки новых подходов к управлению бизнес-процессами (BPM) и развития практики автоматизации бизнес-процессов.

Теории управления бизнес-процессами уже почти сто лет, и она продолжает развиваться, поэтому может быть полезна каждому бизнесу для достижения актуальных целей благодаря организации и разделению процессов на различные этапы, выполняемые людьми и решениями для автоматизации бизнес-процессов. [1]

Главная задача автоматизации бизнес-процесса состоит в том, чтобы задать структуру передачи ответственности за выполнение процесса и, следовательно, достижения цели. Определение «бизнес-процесс» используется для описания процессов организации и структуры взаимосвязанных действий сотрудников компании для выполнения стратегически задач компании. Существует огромное количество примеров автоматизированных бизнес-процессов, начиная от процесса отправки посылки от одного адресата другому и до разветвлённого процесса слияния двух компаний. Благодаря высокому уровню организации работ, целенаправленным и четким действиям сотрудником и дисциплине при выполнении задач, применение автоматизации бизнес-процессов в таких отраслях как логистика, продажи, маркетинг, HR и множестве других отличается наличием положительных результатов благодаря использованию такого подхода к управлению организацией.

Определенные незаменимые элементы являются ключевыми факторами успеха бизнес-процесса. Прежде всего, для каждого этапа процесса требуются данные и материалы. Во-вторых, необходим алгоритм – процесс, которому люди или программное обеспечение (в случае автоматизации бизнес-процесса) должны следовать при выполнении бизнес-процесса. Обязательно должен быть определена цель, для достижения которой прилагаются усилия, тратится время и используются данные. Только заложив правильную основу, компания может рассчитывать на желаемый результат, поэтому необходимо уделить время и внимание для выбора и формализации каждого из компонентов автоматизации бизнес-процесса.

Ключевая идея использования цифровых инструментов состоит в том, чтобы повысить эффективность работы со всеми данными о клиентах, задачах и услугах/товарах компании, а также автоматизировать определенные действия, которые могут быть выполнены без человеческих усилий.

Может показаться, что целью автоматизации бизнес-процессов является замена человеческого труда на труд программных роботов, но это не совсем так. Благодаря автоматизации бизнес-процессов сотрудники компании избавляются от рутинных и механических задач и получают возможность сфокусироваться на выполнении новых обязанностей, исследовательских задач или любой активности, предполагающей применение опыта и знаний сотрудника, сделать работу более творческой, тем самым предотвратить высокий процент выгорания на рабочих местах.[3]

Автоматизация бизнес-процессов помогает более качественно выстроить коммуникацию между сотрудниками, тем самым избежать дезорганизации. Наконец, автоматизация бизнес-процессов может гарантировать более высокую точность результатов. Все эти преимущества являются причиной того, что все больше и больше предпринимателей, руководителей отделов, а также малых и крупных компаний применяют автоматизацию бизнес-процессов в своей работе.

Вышеупомянутые преимущества актуальны для современных предприятий, у которых в приоритете сохранять на должном уровне свою конкурентоспособность и развитие. Подход в управлении может быть решающим фактором в конкурентной борьбе, так как на рынке достаточное количество успешных бизнес-конкурентов, которые стремятся завоевать лидирующее положение. Очень часто именно своевременная автоматизация бизнес-процессов, внедрение новых технологий, выводит компанию на передовую позицию, в сравнении с теми, кто отказывается от нововведений.

Поэтому использование технологий для автоматизации бизнес-процессов и новых преимуществ, которые они предлагают бизнесу, является одним из ключевых факторов успеха бизнеса в современном мире.

Компании, с традиционными стилями управления бывают довольно успешными, но, чтобы охватить огромную бизнес-среду, которая окружает компании, эти традиционные подходы зачастую оказываются недостаточно эффективны. Бизнес-среда постоянно меняется, появляется необходимость адаптации к этим изменениям, именно здесь возникает конфликт ограничений выбранной технологии и новых требований бизнеса.

Те, кто хочет добиться успеха, должны рассмотреть возможность выхода из этой дилеммы путём смены подхода к управлению бизнесом и, при необходимости, замены используемой технологии. Автоматизация бизнес-процессов – это несомненно правильный шаг к росту и успеху в цифровую эпоху, и внедрение системы автоматизации бизнес-процессов будет означать положительные изменения и положительные результаты. [2]

Приступая к автоматизации бизнес-процессов, компании часто сталкиваются с трудностями, которые замедляют процесс автоматизации или вовсе сводят на нет.

Ниже приведены самые распространенные их них:

1) По окончании автоматизации первых нескольких процессов её польза неочевидна.

2) Сотрудники сопротивляются изменениям и продолжают работать в обход системы.

3) Интерфейс системы неудобен

4) Система подходит лишь для шаблонных процессов

Как не допустить развитие этих проблем?

1) Нужно начинать автоматизацию с ключевых для компании процессов.

2) Руководство должно наладить коммуникацию с сотрудниками, чаще собирать обратную связь, проводить необходимые обучающие семинары по работе с новыми технологиями, чтобы повысить интерес сотрудников.

3) Обеспечить тестовый период работы системы, наладить коммуникацию между разработчиками системы и пользователями для обмена обратной связью, в целях улучшения работы системы.

4) Не пытаться всё привести к шаблону, заложить возможность для владельца процесса самостоятельно его маршрутизировать.

Самая большая ошибка при создании/настройке системы автоматизации бизнеса – сначала подготовить ПО силами IT-отдела, а затем предложить его людям бизнеса “как есть”. Тесное взаимодействие с бизнес-аналитиками на всех этапах, их глубокое участие в настройке – ключ к успеху, к тому, что созданная система действительно окажется полезной. [3]

В современном мире ведение и управление бизнесом подразумевает комплексный подход и быстрое реагирование на изменения. Это затрагивает как внешние факторы среды, так и внутрискрутурные процессы. Управление компанией традиционными методами делает ее неповоротливой, не готовой к быстрой адаптации и растущей конкуренции.

Современные информационные технологии, которые прямо или косвенно влияют на увеличение эффективности производства, прибыли, повышают ее конкурентоспособность, приходят на помощь бизнесу.

Прежде чем принять решение о приобретении программного обеспечения для автоматизации бизнес-процессов, нужно оценить, насколько это необходимо.

Например, могут быть такие причины: во-первых, существующее ПО устарело и не обеспечивает необходимый уровень автоматизации, доля ручных операций достаточно высока. Во-вторых, запуск процесса автоматизации тех процессов, которые ранее не были задействованы.

Если в компании ряд операций, например, по занесению данных в информационную систему выполняется сотрудниками систематически, они приобретают рутинный характер. Применяя технологии автоматизации, можно облегчить труд сотрудников, отдав их действия на выполнение машинами. В результате больше времени уделяется единичным, сложным действиям или

проектам, которые машинам и программам поручить пока нельзя, повышается производительность и, как следствие, увеличивается прибыль.

При выборе программного обеспечения для автоматизации, можно рассматривать два варианта: типовое (коробочное) решение или индивидуально разработанное. Первое проще внедрить, и стоит оно на порядок дешевле, однако в случае масштабирования деятельности компании дополнительные модули к стандартному решению добавлять проблематично, а иногда и вовсе невозможно. Важно при выборе системы автоматизации сосредоточиться для начала на следующих вопросах:

- какие конкретно бизнес-процессы планируется автоматизировать;
- решает ли система задачи бизнеса;
- каков потенциал доработки системы, а также возможность интеграции с другими приложениями или сервисами;
- юзабилити интерфейса, простота использования системы;
- как и в какие сроки будет осуществлено внедрение и дальнейшая техническая поддержка, сколько это будет стоить.

Чтобы избежать лишних трудностей и ошибок, нужно обратиться к компаниям-вендорам и интеграторам программного обеспечения, опыт и знания которых помогут разобраться в этих вопросах и приобрести софт, отвечающий всем необходимым требованиям.

Осуществлять автоматизацию бизнес-процессов ради автоматизации бизнес-процессов – пустая трата времени и ресурсов. Это эффективный инструмент для успешного развития предприятия, поэтому нужно четко определить цели, для которых она проводится.

1. Экономия расходов на персонал. То, что раньше выполнял целый отдел, сейчас может делать один сотрудник и система автоматизации.

2. Оптимизация сбора информации и ее хранения. Сюда входит автоматизированное занесение данных в информационную систему, оперативная подготовка любых документов для контрагентов и внутренних пользователей, удобное хранение, когда поиск нужной информации не составляет трудностей. Весь объем информации надежно хранится в системе.

3. Моментальное получение отчетов. Если информация хорошо структурирована и систематизирована, руководитель и любое другое заинтересованное лицо могут получить нужные отчеты за любой промежуток времени, сделать срез имеющихся данных. Это увеличивает прозрачность бизнеса.

4. Снижение влияния человеческого фактора. Человек уступает машине в точности выполнения действий – он может устать, отвлечься или плохо себя чувствовать. А машине нужно только подключенное питание. Поэтому типизированные однообразные действия отдаются выполнять автоматизированным системам.

5. Повышение согласованности действий между сотрудниками и улучшение качества их работы. Например, сведение в одну базу данных офлайн и онлайн площадок одной торговой сети.

6. Оптимизация рабочего времени персонала. В результате высвобождения времени, которое отводилось на рутинные действия, у сотрудников появляется возможность сосредоточиться на единичных сложных проектах, которые требуют индивидуального подхода.

7. Оцифровка и структуризация бизнес-процессов, их настройка под нужды компании. В результате предприятие становится более гибким и управляемым, а значит, более конкурентоспособным на рынке.

8. Сокращение нерациональных и непредвиденных расходов за счет перехода на более высокий уровень управляемости и прогнозируемости рабочих процессов. В результате улучшаются финансовые показатели, а это главная цель деятельности любого коммерческого проекта.[5]

На российском рынке представлено множество программных продуктов для автоматизации бизнес-процессов – как готовых решений, так и настраиваемых разработок под конкретные потребности компании.

ПО должно включать в себя возможность графического представления всех пунктов бизнес-процессов, т.к процессы выполняются различными людьми, это необходимо для понимания задач сотрудниками. А высший менеджмент может отследить процессы, которые можно оптимизировать.

Информационная система должна обладать интуитивным меню и быть достаточно понятной в использовании.

Так же важна возможность пользоваться ПО любым сотрудникам из любой точки мира без привязки в конкретным ПК или планшетами, поэтому у средних и крупных фирм часто на первом месте стоят системы из облачного хранилища.

ПО должно обладать функцией оповещения участников оптимизации и рассылки уведомлений. Система должна поддерживать управление несколькими бизнес-процессами, ведущими к общей цели. Например: введение скидок на группы товаров и параллельное списание остатков ведут к оптимизирующей процедуре и увеличению прибыли.

Контроль доступа должен быть ограничен. Не всем отделам нужна вся аналитическая информация, поэтому к таким данным вход должен быть ограничен по ролям.[6]

Ниже, системы, представленные на рынке:

1. Автоматизация управления общими бизнес-процессами (юридическое и бухгалтерское сопровождение, стратегический менеджмент, бюджетирование). К такому виду систем относятся: «1С: Предприятие», SAP ERP.

2. Сфера производства (снабжение и сбыт, логистика, производственный процесс). Здесь применяются: Галактика ERP, Парус ERP, «Крафт», УСУ, модули AVA ERP, VOGBIT, Sage, Супер Склад, «Склад и Реализация».

3. Для решения задач маркетинга и продаж представлены [CRM-системы](#): Oracle SCM, SAP Ariba Buying and Invoicing, Галактика АММ, «1С:Битрикс24».

4. SCM-системы управления поставками представлены следующими ПО: Oracle SCM, SAP Ariba Buying and Invoicing, Галактика АММ.

5. Для автоматизации управления персоналом в компании можно воспользоваться следующими ПО: БОСС. Кадровые системы, Корпорация Галактика, Инэк «1С: Зарплата и Управление Персоналом», Oracle/Управление Персоналом.

6. Системы автоматизации проектирования бизнес-процессов (Project Management): Trello, MS Project, Jira, Wrike.

Каждая система, из вышеупомянутых, имеет свои плюсы и минусы. На рынке представлены достаточно разнообразные системы, большой выбор, разобраться во множестве решений и подобрать действительно подходящий вариант, который бы полностью удовлетворял потребности бизнеса, без профессионалов бывает не просто. Даже при условии, если подходящий продукт найден, нужно помнить о целях проводимой автоматизации, иначе все ресурсы будут потрачены впустую. Вкладываясь сегодня в автоматизацию процессов, бизнес в будущем экономит значительные средства, которые будут перенаправлены на развитие и масштабирование бизнеса. Поэтому очень важно тщательно подойти к выбору средства автоматизации и его внедрению, иначе автоматизация без детального изучения процессов может сыграть в минус и принести временный эффект.[5]

Список использованных источников

1. Автоматизация бизнес-процессов: из аналогового мира в будущее [Электронный ресурс] – <https://doczilla.pro/ru/blog/avtomatizaciya-biznes-processov-iz-analogovogo-mira-v-budushchee/>, (дата обращения 11.12.2021г.).
2. Автоматизация бизнес-процессов: что это такое, этапы, цели и задачи, как автоматизировать предприятие [Электронный ресурс] – <https://www.cleverence.ru/articles/auto-busines/avtomatizatsiya-biznes-protsessov-cto-eto-takoe-etapy-tseli-i-zadachi-kak-avtomatizirovat-predpriya/>, (дата обращения 11.12.2021г.).
3. Автоматизация бизнес-процессов – основы [Электронный ресурс] – <https://www.comindware.com/ru/blog-complete-basics-of-workflow-automation/>, (дата обращения 11.12.2021г.).
4. **Виноградов, В. М.** Автоматизация технологических процессов и производств. Введение в специальность: Учебное пособие / В. М. Виноградов, А. А. Черепакхин. – М.: Форум, 2018. - 305 с.
5. **Клепиков, В. В.** Автоматизация производственных процессов: Учебное пособие / В. В. Клепиков, А. Г. Схиртладзе, Н. М. Султан-заде. – М.: Инфра-М, 2019. - 351 с.
6. Какую систему выбрать для автоматизации бизнес-процессов? [Электронный ресурс] – <https://processmi.com/blog/kakuyu-sistemu-vybrat-dlya-avtomatizaczii-biznes-processov/> (дата обращения 11.12.2021г.).
7. На пути к цифровой трансформации предприятия [Электронный ресурс] – <https://www.citeck.ru/articles/10-stages-automatization/> (дата обращения 11.12.2021г.).

AUTOMATION OF BUSINESS PROCESS

Prokina Ekaterina**

student

prokina.katia@gmail.com

** Moscow State University of Technology "STANKIN",
Moscow, Russia

Abstract:

The article is devoted to the issues of process automation, tasks, goals and advantages of automation. The types of software for automating a business process are identified, examples of systems are presented. The stages of implementation of business process automation systems are analyzed.

Keywords:

automation, business process, information system, technology, software.