

ОПТИМІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА: ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ЕКОНОМІЧНА СУТЬ

Важливість орієнтації підприємства на бізнес-процеси продиктована умовами часу. У сучасному економічному середовищі актуальності набуває не тільки налагодження бізнес-процесів як одного з напрямків роботи з внутрішнім середовищем, але їх оптимізація та приведення у відповідність до швидкозмінних вимог зовнішнього середовища.

З метою підвищення конкурентоспроможності вітчизняним підприємствам необхідно постійно розвиватися змінювати та вдосконалювати власні бізнес-процеси у відповідності до ринкових умов. Оптимізація бізнес-процесів – це комплекс взаємопов'язаних управлінських, організаційних та інформаційних заходів, об'єднаних певною технологією, спрямований на поліпшення показників як окремих процесів, так і показників діяльності підприємства в цілому з метою задоволення потреб та очікувань зацікавлених сторін [3]. Відзначимо, що термін оптимізація бізнес-процесів розглядається також у контексті поліпшення, вдосконалення діяльності підприємства.

Поліпшення бізнес-процесів (Business process improvement, BPI) – системний підхід, що дозволяє підприємствам оптимізувати свої бізнес-процеси для досягнення більш ефективних результатів діяльності [2].

Оптимізація бізнес-процесів є одним з аспектів організаційного розвитку, за якого ряд дій приймається власником процесу для виявлення, аналізу та покращення існуючих бізнес-процесів на підприємстві у відповідності до поставлених цілей і завдань, таких як збільшення прибутку і продуктивність, зниження витрат тощо. Крім того, BPI є дієвим способом зміни існуючих бізнес-процесів, за якого досягається поліпшення якості продукту або послуги, з метою їх відповідності потребам клієнтів і споживачів [1].

На практиці вдосконалення бізнес-процесів підприємств може відбуватися наступними шляхами: через постійне поліпшення процесів (еволюційний шлях) і періодичні радикальні зміни (революційний шлях). Перший спосіб використовується за умови, коли підприємству не потрібні різкі зміни. Революційний шлях використовується, коли необхідні перетворення у зв'язку з істотними змінами в діяльності, наприклад, з проведенням комплексної автоматизації, виходом на ринок нової продукції тощо. Такий підхід дозволяє уникнути застосування нових технологій до старих процесів. Техніка революційної оптимізації бізнес-процесів отримала назву реінжинірингу. Відмінність оптимізації від реінжинірингу в основному полягає в швидкості отримання результатів обсягах робіт і сутності змін (таблиця 1).

Реінжиніринг потрібно використовувати в випадках, коли на ринку відбулися істотні зміни, наприклад: поява нового продукту, який замінює той, що випускається нашою компанією; вихід на ринок нових потужних гравців; зростання заробітної плати (або інших витрат), що призводить до зниження конкурентоспроможності; проведення реінжинірингу конкурентами т. д.

Відмінності між реінжинірингом
та оптимізацією бізнес-процесів споживачів [4]

Найменування параметра	Оптимізація	Реінжиніринг
Рівень змін	Зростаючий	Радикальний
Початкова ситуація	Існуючий процес	«Чистий аркуш»
Частота змін	Безперервно / одноразово	Одноразово
Необхідний час	Короткий	Тривалий
Напрямок	Знизу вгору	Зверху вниз
Охоплення	На рівні функцій	Міжфункціональне
Ризик	Помірний	Високий
Основний засіб	Статистичне управління	Інформаційні технології

В свою чергу, оптимізація або поліпшення бізнес-процесів потрібна у ситуаціях, коли в внутрішніх процесах компанії існують незначні недоліки, які потребують оптимізації. Особливо актуальна оптимізація для вдосконалення бізнес-процесів у великих підприємствах, які мають безліч складних процесів. Але найкращий ефект відбувається у випадку комбінації реінжинірингу бізнес-процесів, як першого етапу побудови процесної організації, та оптимізації процесів на другому етапі побудови організації.

Підсумовуючи, відзначимо, що оптимізація бізнес-процесів підприємств є дієвим інструментом забезпечення ефективності діяльності підприємств в сучасних умовах і має наступні переваги: скорочення витрат та кількості помилок у виконанні процесу; можливість підготовки до успішного, системного та ефективного впровадження інформаційних технологій; можливість підготовки до ефективного та обґрунтованого організаційного редизайну; зростання керованості підприємства; зростання інвестиційної привабливості підприємства тощо.

Перелік використаних джерел:

1. Davenport T. H. Process innovation: reengineering work through information technology. – Boston, Mass.: Harvard Business School Press, 1993. – 337.
2. Харрінгтон Дж., Эсселинг К. С., Нимвеген Х. В. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация / пер. с англ. – СПб. : Азбука, 2002. – 311 с.
3. Cook S. Process improvement: a handbook for managers. – Aldershot, Hampshire, England; Brookfield, Vt., USA: Gower, 1996. – 162 p.
4. Робсон М., Уллах Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов : практическое руководство / Пер. с англ.; под ред. Н. Д. Эриашвили. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 222 с.