

Віталій БУДНЯК
аспірант ЗУНУ

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В ОРГАНІЗАЦІЯХ ІТ- СЕКТОРУ

Сьогодні еволюція господарських систем усіх рівнів та всіх видів економічної діяльності відбувається за умов глобалізації, діджиталізації та пов'язаних з ними сучасних економіко-соціальних перетворень. Цей процес має непередбачуваний характер, що ускладнює прийняття рішень щодо ефективного управління. В умовах такого середовища важливо використовувати переваги проектного управління (менеджменту бізнес-процесів) для прискорення розвитку вітчизняних суб'єктів господарювання, зокрема тих, які спеціалізуються на продукуванні ІТ-послуг та продуктів. Управління бізнес-процесами є однією з найбільш прогресивних управлінських технологій сьогодні. Воно спрямоване на реалізацію проектів з максимально можливою ефективністю при заданих обмеженнях за часом, коштами і ресурсами, а також якості кінцевих результатів проекту.

Сучасна господарська система організацій ІТ-сектора потребує певних інструментів, які б за проектного підходу впливали на результативність її діяльності. Часто виникають перебої через обмежену кількість ресурсів, таких як фінанси, персонал, інформація тощо. Управління бізнес-процесами дозволяє організаціям визначити свої процеси, організувати їх виконання, підвищити якість результатів та порядку виконання завдань.

Проектне управління, яке є частиною управління бізнес-процесами, ідентифікується як окрема сфера знань з планування, організації та управління ресурсами, а також процесу моніторингу й регулювання змін з метою успішного досягнення цілей та завершення завдань ІТ-проекту.

Використання «кращих практик» дозволяє забезпечити успіх і знизити ризики проектів, підвищити ефективність, результативність, стандартизацію, стабільність і якість виконання завдань. Ця концепція може застосовуватися в різних господарських системах. Однак, важливо враховувати, що успішне управління проектами вимагає не лише знання та застосування кращих практик, але й гнучкості та адаптивності до швидко змінюваних умов ринку.

Управління бізнес-процесами в ІТ-секторі включає ідентифікацію, проектування, документацію, впровадження,

контроль та вдосконалення процесів. Це дозволяє організаціям визначити свої процеси, організувати їх виконання, підвищити якість результатів, а також ефективно реагувати на зовнішні та внутрішні зміни.

Сучасні зміни, особливо ті, що пов'язані з цифровою трансформацією, впливають на всі аспекти діяльності ІТ-організацій. Вони включають ідентифікацію коливань економічної кон'юнктури, зміну потреб споживачів, вплив держави на процеси цифрової трансформації, а також розробку ефективних заходів адаптації до існуючих умов. Все це вимагає від ІТ-компаній гнучкості, швидкості реагування та інноваційного підходу до управління проектами та бізнес-процесами.

Незалежно від обраної моделі життєвого циклу бізнесу чи методології ведення проєкту, процес аналізу завжди є обов'язковим етапом роботи. Він є початковим і визначає підґрунтя для забезпечення функціональної адекватності і якості систем управління бізнес-процесами суб'єкта ІТ-сектора. Бізнес-аналіз трактується як відносно нова компетенція і методика, що сформована на перетині технологій, які динамічно розвиваються, та бізнес-реалій, що вимагають стрімкого реагування: від виведення на ринок нових ІТ-продуктів і послуг до скорочення витрат, реінжинірингу процесів і автоматизації (зокрема впровадження систем менеджменту бізнес-процесів). Сьогодні така сфера знань як управління вимогами є базовою для більшості ІТ-проєктів згідно всесвітньо визнаного стандарту практики бізнес-аналізу BABOK, що детально описує такі сфери знань, як планування і контроль бізнес-аналізу; виявлення вимог; комунікація і управління вимогами; аналіз підприємства; аналіз вимог; оцінка та узгодження рішення; базові компетенції бізнес-аналізу; методики бізнес-аналізу. Кожна з цих груп завдань і методик описує стандартизовані, процеси, досвід, навички та вимоги до результатів компетентного виконання своїх завдань бізнес-аналітиком.

Одним з найкращих інструментів для бізнес-аналізу з боку підприємства є аналітична модель The Zachman Framework, яка забезпечує всебічний опис ключових бізнес-стратегій, пов'язаних з інформаційними системами, прикладними системами та технологіями, а також їх впливом на функції і бізнес-процеси організації. На етапі бізнес-аналізу (оцінювання якості та ефективності бізнес-процесів підприємства у сфері ІТ) ця модель, за умови застосування адаптованого проєктного підходу (орієнтація на

процеси та методологія Agile-SRUM), дозволяє зручніше оцінити загальну архітектуру організації. Так, ефективне поєднання аналітичних інструментів та проектної методології дає можливість вчасно та відповідно до визначених бізнес-вимог впроваджувати процеси управління бізнес-процесами в українських ІТ-компаніях.

Одним із головних завдань при виборі стратегії управління змінами в ІТ-бізнесі є оцінка економічної ефективності кожного ІТ-проєкту. Це стосується результативності проєкту відповідно до визначених критеріїв успішності, що задовольняє потреби його основних учасників і визначається як відношення результатів, включаючи непрямі, до витрат на реалізацію проєкту. На сьогодні існує кілька груп методичних підходів для оцінки фінансового прибутку або різних нематеріальних переваг від використання систем управління бізнес-процесами. Усі методи оцінки ефективності ІТ-проєктів можна умовно розділити на три основні групи: фінансові показники, які можуть бути доповнені стандартними методами інвестиційного аналізу та засобами економічного аналізу; якісні та кількісні (ключові показники ефективності, KPI), доповнені експертними оцінками; ймовірнісні та нечіткі підходи, доповнені змішаними та комбінованими методами оцінювання.

Інтегральний показник ефективності ІТ-проєкту є результатом зважування визначеної комбінації фінансових і нефінансових, кількісних і якісних індикаторів, що комплексно характеризує загальний стан якості та ефективності проєкту. Для оцінювання ІТ-проєктів та бізнес-процесів у їх межах пропонується використовувати комплексний методичний підхід, який передбачає об'єднання основних показників ефективності та експертних оцінок результативності, базуючись на методах нечіткої логіки. Це пояснюється тим, що ефективність ІТ-проєкту значною мірою залежить від невизначених чинників різної природи, і сам термін «ефективність» у контексті вимірювання може бути досить нечітким.

В цілому, впровадження систем управління бізнес-процесами в українських організаціях сфери ІТ-продуктів та послуг, як свідчить практика, є успішним і демонструє переваги їх використання як однієї з можливих методологій управління, орієнтованих на продукт. Успішність таких практик значною мірою обумовлюється такими чинниками, як виконання впровадження у встановлені терміни; дотримання бюджету; відповідність системи управління бізнес-процесами очікуванням замовника проєкту (кінцеві результати задокументовані і погоджені ще до початку проєкту); використання

перевічених на практиці методів, що скорочують час впровадження і навчання; формалізована документація, яка дозволяє всім учасникам команди впровадження розуміти цілі і напрямки роботи; створення повного і деталізованого плану впровадження з високим рівнем керованості при проходженні проєкту через усі фази методології.

Список використаних джерел

1. Августин, Р., Будняк, Л., Будняк, В. (2024). Підходи до аналізу та забезпечення ефективності бізнес-процесів організацій IT-сектору в умовах діджиталізації економіки. MODELING THE DEVELOPMENT OF THE ECONOMIC SYSTEMS. 1 (Бер 2024), 175–182. DOI:<https://doi.org/10.31891/mdes/2024-11-25>.
2. Kabachenko D., Churikanova O., Oneshko S., Avhustyn R., Slatvinska V. Application of Information Technologies for Management Decision Making in the Conditions of the Instability of the External Economic Space. International Journal for Quality Research. Volume 16 Number 4. 2022. s. 1121-1132
3. Демків І., Трепет І. (2023). Забезпечення конкурентоспроможності підприємства в умовах цифровізації: нові виклики і можливості. Development Service Industry Management, (4), 112–117. [https://doi.org/10.31891/dsim-2023-4\(18\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2023-4(18))

Михайло ВАСИЛЕНКО

здобувач освітньо-професійної
програми «Публічне управління та адміністрування»
Західноукраїнського національного університету
Науковий керівник - д.е.н., професор, професор кафедри
менеджменту, публічного управління та персоналу,
ЗУНУ Григорій МОНАСТИРСЬКИЙ

ВПРОВАДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У МЕДИЧНУ СФЕРУ МІСТА

У сучасній медичній практиці інформаційні технології та цифрові інновації набувають значної ваги. Впровадження цифрових інновацій у медичну сферу міста змінює підходи до способу, яким ця інформація збирається, зберігається, обробляється та використовується [2]. А це в свою чергу відкриває нові можливості для покращення діагностики, лікування та управління медичними установами [1]. Розглянемо основні аспекти