

УДК 004.415

АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ И ЕЕ ВЛИЯНИЕ НА РАБОТУ КОМПАНИИ

Тожыбаев Айбат Маратулы

tozhybayev.aibat@gmail.com

Магистранты кафедры «Радиотехника, электроника и телекоммуникации» ЕНУ им.

Л.Н.Гумилева, Нур-Султан, Казахстан

Научный руководитель – М.Д. Абишев

На сегодняшний день многие компании заинтересованы увеличений эффективности работы сотрудников и возможностью управлять процессами изнутри. Для этой цели существует автоматизация бизнес-процессов.

В данной статье приведены все возможные сферы, которые подлежат автоматизации, а также их особенности. Автоматизировать можно не все, потому что в некоторых случаях есть возможность возникновения очень большого числа сценариев и результатов. В статье раскрываются главные виды деятельности сотрудника в компании и дается четкое представление каким образом нужно формализовать бизнес-процесс.

Автоматизация бизнес-процессов (ВРА) – использование технологии или систем для выполнения повторяющихся задач или процессов в организации, где ручные усилия можно заменить. Это сделано для минимизации затрат и повышению эффективности.

Основной целью автоматизации является уменьшение степени участия сотрудника в процессе, либо полное его исключение для повышения качества исполнения процесса. Такой процесс будет отличаться от ручного не только качеством, но и своей производительностью, что снизит стоимость и увеличит стабильность выполняемой операции.

На сегодняшний момент мы сталкиваемся с двумя типами предприятий — это те, которые производят продукцию и те, которые предоставляют услуги. Для этих предприятий можно выделить общие группы процессов:

- бизнес-процессы;
- процессы проектирования и разработки; - процессы производства; - процессы контроля и анализа.

Большинство процессов, относящихся к этим группам, может быть автоматизирована с помощью программного обеспечения и современных технологических решений.

Вся деятельность делится на несколько типов в зависимости от структуры осуществляемых сотрудником:

- Проект;
- Процессы;
- Функциональная активность.

Отличительные черты проекта:

- временные предприятия, ограниченные по времени существования;
- результат формулируется до начала проекта, и вся деятельность каждый раз планируется заново с учетом ограничений по ресурсам;
- среда может изменяться от проекта к проекту или даже в течение внедрения одного проекта;
- при принятии решения о запуске проекта может оцениваться множество факторов, при этом по результатам анализа (и расходованию некоторых ресурсов) может быть принято решение отказаться от проекта.

Для регулирования процессов, происходящих в проекте и в конечном итоге автоматизацию нужно определить методику ведения проекта. Она может быть водопадная, спиральная, эджайл (agile) и пр. Благодаря этим методам проекты имеют хорошую структуру, но автоматизировать можно лишь часть проектной деятельности, поскольку заранее известны не все условия и принимаемые решения.

Процесс - деятельность, протекающая в заранее определённой детерминированной среде, которая не изменяется при многократном повторении одного и того же процесса. Перед формализацией процесса все возможные решения и механизмы их принятия заранее известны, а ответственные за принятия решений роли предопределены. Каждый процесс имеет инициирующее его событие, то есть начало процесса и оно всегда одно. Также у процесса есть логический конец. В разных ситуациях концов процесса могут быть несколько.

В случае процессов к регулятору деятельности можно отнести: диаграммы процессов, технологические карты, регламенты, процедуры и инструкции.

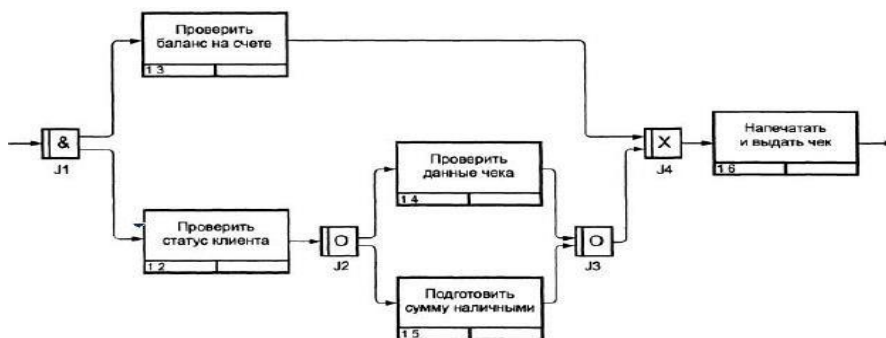


Рисунок 1 – Пример диаграммы процесса

Благодаря тому что знаем все механизмы управляющие процессом он очень хорошо формализуется и автоматизируется. Система контроля и управления качеством обычно хорошо интегрируется внутри процессов.

Функциональная активность - деятельность, связанная с выполнением сотрудниками своих функциональных обязанностей в рамках должностных инструкций и не являющаяся частью каких-либо процессов или проектов. Результат функциональной активности сам по себе обычно не представляет ценности для конечного потребителя, однако в результате неё могут генерироваться события, приводящие к запуску процессов или инициированию проектов. Решения принимаются сотрудниками по ситуации либо перекладываются на руководство.

Регулирование функциональной активности:

- должностные обязанности;

- прямые распоряжение руководства.

На функциональную активность могут тратиться существенные ресурсы, но при этом она очень плохо поддаётся планированию с точки зрения достижения результата. Соответственно, автоматизация функциональной активности также оказывает слабое влияние на эффективность.

Почему так важны процессы:

- интегрируют функции людей и технологий (технологии отделяются от исполнителей);
- повышают прозрачность и управляемость деятельности организации;
- снижают риски и зависимости от конкретных исполнителей;
- обеспечивают базу для анализа, оптимизации и дальнейшей автоматизации;
- обеспечивают возможность реализации эффективной системы контроля и управления качеством.

Исходя из всего вышеперечисленного можно понять, что только процессы подходят для формализации и автоматизации. А бизнес-процессом называем: последовательность действий, преобразующая входные материалы в некоторый результат, обладающий ценностью для потребителя.

Таблица 1.
Свойства бизнес-процессов

| | |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Определённость | в процессе должны быть чётко обозначены его границы, входы и выходы |
| Порядок | процесс должен состоять из действий, которые упорядочены во времени и пространстве |
| Потребитель | у любого процесса должен быть кто-то, кто использует его результаты – потребитель |
| Увеличение ценности | преобразования, осуществляемые в рамках процесса, должны приводить к росту ценности результата для потребителя |
| Интегрированность | процесс не может существовать сам по себе, а должен быть интегрирован в организационную структуру |

Зная, что наш процесс имеет определенный порядок, участников этого процесса (потребителя) и в каком-то роде определенность мы можем поделить наш процесс на состояния.



Рисунок 2 – Этап (состояния) процесса

С помощью состояний мы в дальнейшем можем формализовать наш процесс для автоматизации.



Рисунок 3 – Формализованный процесс

Автоматизация бизнес-процессы нужны не для того, чтобы сместить или заменить человека на рабочем месте.

Напротив, автоматизация дает возможность привести все рабочие моменты в единую систему, которая в последующем поможет следить за качеством выполнения задач и целей. Для формирования этой системы требуется разобраться с каким видом деятельности вы имеете дело (проект, процесс, функциональная активность).

Определения этого дает вам возможность понять какова будет эффективность вашей автоматизации. Исходя из всего вышеперечисленного можно понять, что только процессы подходят для этой цели.

Только после этого есть возможность формализовать и автоматизировать процесс таким образом что им можно управлять, и он будет эффективен.

Список использованных литературы

1. Решаем задачу: Автоматизация бизнес-процессов по работе с клиентами// Вопросы управления бизнесом. 2003. 56 с.
2. Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 319 с.