

УДК 338.46

DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2022-2-14>

Яценко М.С.

*кандидат економічних наук,
доцент кафедри міжнародного менеджменту й інновацій
Національного університету «Одеська політехніка»*

Моренченко К.Г.

*студентка
Національного університету «Одеська політехніка»*

Yatsenko Marianna

*Candidate of Sciences (Economics),
Senior Lecturer at the Department of International Management and Innovation
Odesa Polytechnic State University*

Morenchenko Kateryna

*Student
Odesa Polytechnic State University*

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА

INFORMATION SUPPORT OF BUSINESS PROCESSES OF THE ENTERPRISE

АНОТАЦІЯ

У статті розглянуті процесний і структурний підходи до управління організацією з метою їх зіставлення. Визначені основні риси процесного підходу. Розглянута важливість інформаційного забезпечення бізнес-процесів підприємства, що обумовлена необхідністю оптимізації окремих дій для загального підвищення продуктивності й результативності. Звуження тематики забезпечення інформацією до бізнес-процесного підходу залишається недостатньо розглянутою. Описано важливість інформаційного забезпечення даними процесів та їх елементів усередині підприємства. Наведені джерела отримання даних підприємствами та зображений процес залучення інформації. Визначені й описані автоматизовані системи інформаційного забезпечення бізнес-процесних систем управління з метою підвищення їх ефективності й результативності. Існує потреба в подальшому розгляді даної тематики для визначення можливостей ефективного впровадження й функціонування інформаційно-орієнтованих бізнес-процесів та управління системами їх забезпечення.

Ключові слова: інформаційне забезпечення, бізнес-процеси, управління, інформація, бізнес-процесний підхід, управління інформацією, інформаційні системи.

ANNOTATION

The article examines the process and structural approaches to the management of the organization in order to compare them and consider the importance of the development of the process approach at enterprises. The main features of the process approach to management, its purpose, means of provision, system of providing the enterprise with information are defined. It was determined that the system of the business process approach, which is a component of the general management system of the organization, is the basis of effective planning of the enterprise's activities and control of the performance of functions and elements of its organizational activity. The importance of the information used by the enterprise and its economic definition are considered. As part of this, the most important characteristics of information use, methods and sources of its involvement were indicated. Considered the importance of information support of business processes of the enterprise, which is due to the need to optimize individual actions for the general increase in productivity and efficiency. Narrowing the topic of information provision to the business process approach remains insufficiently considered. The importance of information provision of processes and their elements within the

enterprise is described. Sources of obtaining data by enterprises are given and the process of attracting information is depicted. Six main automated systems of information support of business process management systems of organizations are defined and described, which ensure the achievement of the goal of increasing the efficiency and effectiveness of enterprises, the possibilities and areas of their practical application are indicated. There is a need for further consideration of this topic to determine the possibilities of effective implementation and functioning of information-oriented business processes and management of their support systems, which is connected with the need for further development of the management of domestic enterprises to preserve their functioning in conditions of an uncertain state.

Key words: information support, business processes, management, information, business process approach, information management, information systems.

Постановка проблеми. Бізнес-процеси підприємства є основоположною частиною організації його діяльності та визначення напрямків розвитку. Високий рівень конкуренції й нестабільність зовнішнього й внутрішнього середовища вимагають від компаній функціонування наповненої й ефективної інформаційної системи, яка забезпечує підприємство та його бізнес-процеси всіма необхідними даними. Завдання інформаційного забезпечення полягає в наданні будь-якої важливої інформації в системі бізнес-процесного підходу до управління та її циркулювання всередині підприємства для продуктивного функціонування всіх підрозділів окремо й організації в цілому.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Тематиці та розвитку інформаційного забезпечення підприємств у своїх наукових роботах надавали увагу як вітчизняні, так і зарубіжні дослідники й дослідниці, серед яких, зокрема Д. В. Голев, В. Й. Кільдишев, В. Г. Кононович, О. Ю. Русляченко, Ю. В. Белова, Д. С. Гончарук, С. М. Виганяло, В. О. Новак, Л. Г. Мака-

ренко, К. Безверхий, Т. Борщ, М. М. Скопень, М. В. Правдюк, Браун Д. Дж., Б. В. Л. Кумар, Н. Хайзер, Е. Тоффлер та інші.

Виділення невіршених раніше частин загальної проблеми. Дослідження й роботи згада-них науковців характеризуються різнобічністю та оглядом окремим етапів і питань інформаційного забезпечення. Проте при цьому пробле-мою постає відсутність ґрунтовних наукових праць, у яких достатня увага зосередження на інформаційному забезпечення бізнес-процесно-го підходу до управління на підприємствах.

Формулювання цілей статті. Метою статті є висвітлення діяльності із забезпечення бізнес-процесів підприємства для організації ефектив-ності системи управління, що ґрунтується на бізнес-процесному підході.

Виклад основного матеріалу дослідження. На сучасному етапі економічного й управлінського розвитку більшість українських підприємств керуються структурним підходом до керівництва, який бере свій початок із часів переходу підпри-ємств на конвеєрне збирання виробів.

Структурний підхід має за основу вико-ристання різноманітних типів організаційної структури підприємств, серед яких найбільше поширення набув ієрархічний тип, що передба-чає управління за структурними департамент-ами, підрозділами, цехами, відділами тощо, та їх співпрацю шляхом взаємодії через управлінців та елементів структури різних рівнів [4, с. 21].

Процесний підхід до управління має за осно-ву поняття бізнес-процес, за мету – виконання поставлених завдань для досягнення поставле-них результатів і створення товарів та послуг, що є цінними для споживачів [5, с. 6].

Його основними рисами є:

- використання широкої делегації завдань і повноважень;
- скорочення рівнів прийняття рішень для збільшення ефективності та зменшення витрат часу;
- збільшення вагомості збереження й забез-печення якості продукції та роботи підприємства;
- використання автоматизованих систем для функціонування бізнес-процесів та управ-ління ними.

Структурний підхід до управління має значні недоліки, що зумовлюють ускладнення оптимі-зації витрат, збереження конкурентоспромож-ності підприємства, баланс якості й вартості продукції тощо. Удосконалення й модернізація управління підприємством може мати підґрун-тям бізнес-процесний підхід.

При цьому управління процесами й бізнес-планування забезпечуються різними аспектами й напрямками діяльності всередині компанії. Однією з таких складових, без якої не можлива організація належної системи бізнес-процесів, є забезпечення інформацією.

У сфері економіки інформація розглядається як дані, зведені з економічних показників під-

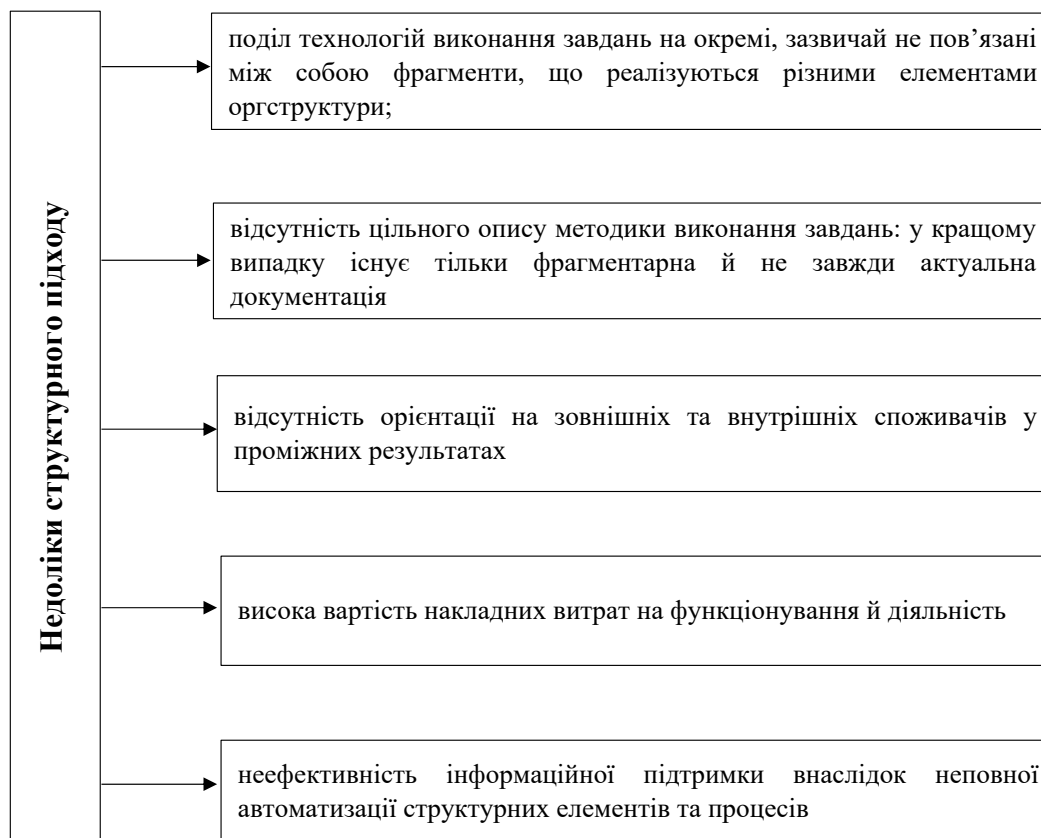


Рис. 1. Недоліки структурного підходу до управління

Джерело: сформовано на основі [4]

приємства, що підлягають обробці, переданню, аналізу, використанню й зберіганню в процесі прийняття управлінських рішень. Тобто, можна сказати, що інформація в системі підприємництва є ресурсом, який використовується організаціями для забезпечення своєї діяльності з метою збільшення прибутку.

При цьому інформація має відповідати п'ятьом найважливішим характеристикам: актуальності, правдивості, точності, повноті й оперативності [1].

Джерелами залучення інформації для організацій виступають [1]:

- дані інших підприємств та організацій;
- дані, які публікуються та поширюються у відкритому доступі (мережа Інтернет, радіо, телебачення, журнали та інше);
- внутрішньогосподарські джерела: угоди, договори, рішення суду тощо;
- дані, залучені за допомогою спеціалізованих компаній інформаційної індустрії.

При цьому неухильною вимогою до інформації в процесному підході є наявність структури, яка охоплює: носій, джерела надходження, приймач і встановлення каналу взаємозв'язку між ними (рис. 2).

Для ефективного функціонування бізнес-процесів підприємства, виникає потреба в організації їх інформаційного забезпечення, яке базується на залученні інформації з різних джерел з використанням різних засобів для отримання необхідних даних і їх аналізу, використання, передавання й зберігання в подальшій діяльності підприємства.

Наразі можна виділити шість основних систем інформаційного забезпечення бізнес-процесів, які можуть бути використані підприємствами (рис. 3).

Система управління результативністю (ефективністю) бізнесу (Business Performance Management, BPM) належить до механізмів, які компанії впроваджують для вимірювання ефективності та передачі інформації у внутрішньому та зовнішньому середовищах [7]. Метою BPM є використання поточних та минулих даних про тогочасну ефективність і продуктивність для покращення майбутньої й покращення процесу прийняття рішень.

Перевагами застосування цієї системи є:

- ліпше забезпечення інформацією, яка використовується для прийняття важливих рішень;
- збільшення ефективності діяльності персоналу;
- підвищення узгодженості дій між підрозділами, відділами, департаментами тощо;
- зменшення ризиків шляхом забезпечення інформаційного бачення.

Ця система інформаційного забезпечення може бути використана для таких бізнес-процесів як: бюджетування, планування та прогнозування; бізнес-моделювання; фінансова, статутна та управлінська звітність; корпоративне управління та внутрішній контроль; управління ризиками; бізнесова й прогнозна аналітика.

Система підтримки прийняття рішень (Decision Support System, DSS) є автоматизованою програмою із застосуванням штучного інтелекту, яка може застосовуватися для підтримки рішень, поглядів на розвиток і напрямку дій в компанії. DSS перебирає та розглядає різні за розміром обсяги даних, шляхом збирання деталізованої інформації, яка зазвичай використовується для розв'язання проблем і прийняття рішень у бізнес-процесному підході. Типовою інформацією, яка необхідна системі DSS, містить дані про дохід і прибуток підприємства, показники реалізації товарів, дані, пов'язані із управлінням запасами або операційними процесами [7].

Перевагою цієї системи є те, що вона дозволяє приймати обґрунтованіші рішення, вчасно розв'язувати проблеми, збільшувати ефективність у пошуках шляхів розв'язання спірних питань, що виникають, а також допомагає в бізнес-плануванні та управлінні.

Система управління взаємовідносинами з клієнтами (Customer Relationship Management, CRM) – це технологія управління процесом взаємодії з наявними та потенційними клієнтами компанії, постачальниками, посередниками тощо [8]. Метою цієї системи є належне інформаційне забезпечення для покращення ділових відносин та розвитку підприємства. CRM-система допомагає організаціям керувати інформацією, що пов'язана з контактами, продажами, продуктивністю агентів тощо.

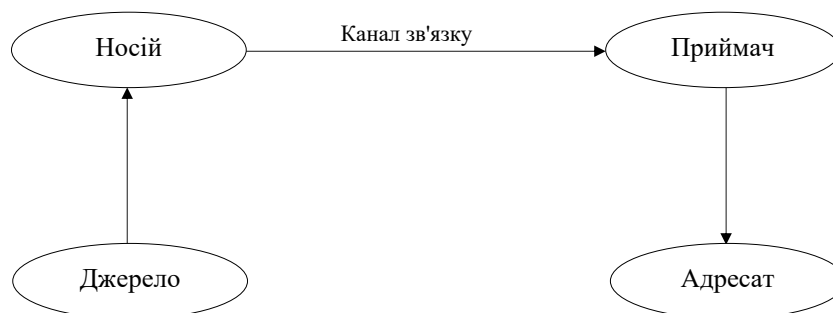


Рис. 2. Процес передавання інформації

Джерело: власна розробка

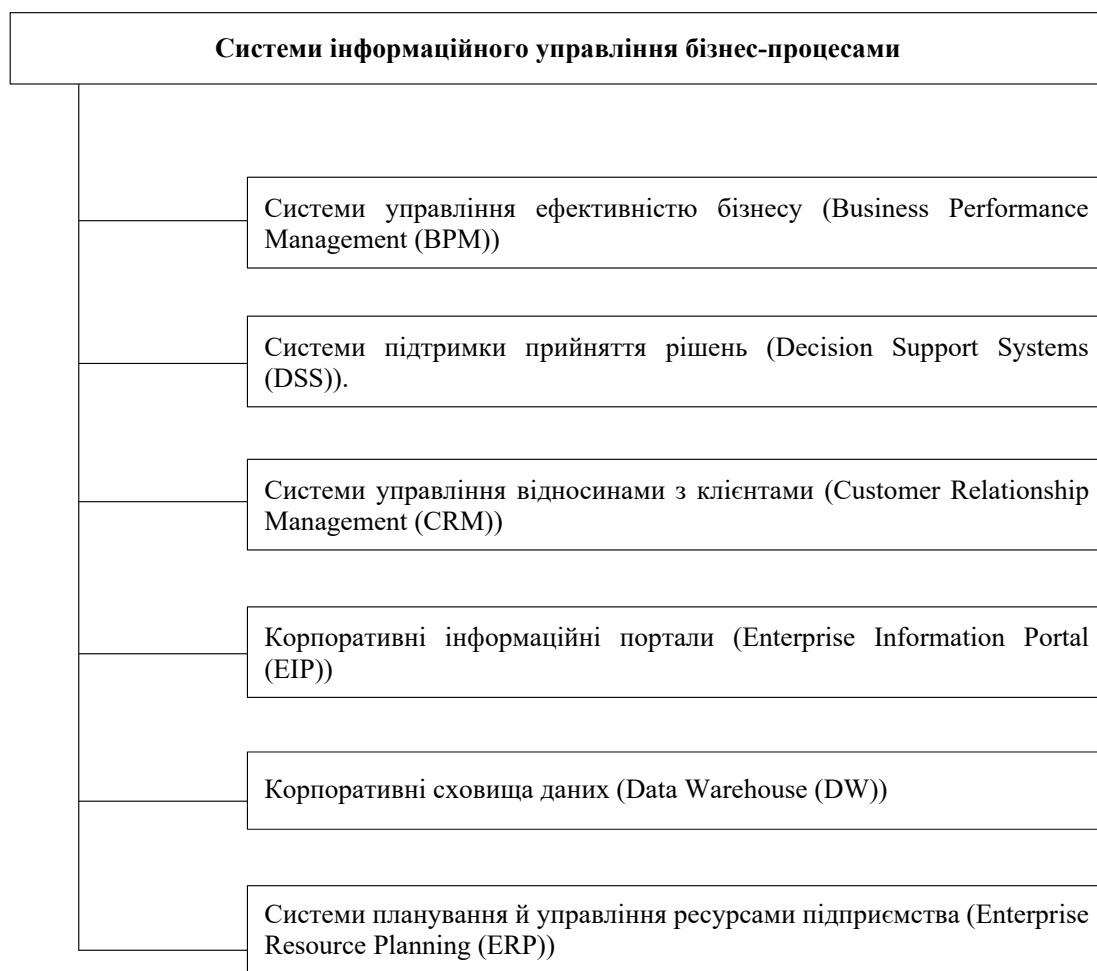


Рис. 3. Автоматизовані системи інформаційного забезпечення бізнес-процесів підприємства

Джерело: власна розробка

Інформаційний (або корпоративний) портал підприємства (Enterprise Information Portal, EIP) є застосунком, який дозволяє керувати процесом обігу звітності на підприємстві та її зберіганням [9]. EIP забезпечує внутрішній доступ підприємства до збереженої інформації, функціонування безпечного середовища, персоналізацію та можливість віддаленого доступу.

Корпоративне сховище даних (Data Warehouse, DW) є типом системи управління даними, що призначений для забезпечення функціонування бізнес-процесів підприємства та підтримки діяльності бізнес-аналітики [10]. Сховища даних призначені виключно для виконання запитів і аналізу і часто містять великі обсяги даних. Здатності системи DW дозволяють організаціям отримувати цінну бізнес-інформацію зі своїх даних для покращення процесної діяльності з прийняття рішень.

Системи планування й управління ресурсним забезпеченням підприємств (Enterprise Resource Planning, ERP) об'єднують безліч бізнес-процесів та покривають необхідність в обміні даними між ними [11]. Системи ERP збирають спільні дані діяльності організації з кількох джерел, усувають дублювання даних та

забезпечують їх подальшу цілісність за допомогою використання єдиного джерела інформації. Така система дозволяє підприємствам швидко отримувати доступ до необхідної інформації, сприяючи підвищенню задоволеності клієнтів і співробітників, оперативнішому реагуванні на зміни та вимоги, а також підвищенню точності. Супутні витрати часто зменшуються, оскільки компанія працює більш ефективно у порівнянні з результатами, які отримує без використання автоматизованої системи.

Сучасні умови стрімкого технологічного розвитку вимагають від компаній використання сучасних автоматизованих систем організації інформаційного забезпечення бізнес-процесів.

Головною умовою, яка має бути врахована при використанні систем автоматичного залучення інформації та управління нею, є попереднє врахування індивідуальних особливостей кожного підприємства, його бізнес-процесів, сфери діяльності, загальних мети й завдань тощо для забезпечення належного функціонування технологічної системи та результативності її використання у бізнес-процесному підході.

Висновки. Підсумовуючи проаналізовані й викладені дані, можна сказати, що на сучас-

ному етапі злободенним методом управління й організації структури управління виступає процесний підхід, який дозволяє ефективніше забезпечувати функціонування підприємства та його елементів у вигляді бізнес-процесів. Одночасно з цим, для забезпечення результативності процесного підходу організації потребують налагодженого інформаційного забезпечення елементів, яким виступають автоматизовані технологічні системи управління, які мають широкий спектр характеристик та можуть бути використані підприємствами для ефективнішого залучення інформації для бізнес-процесів. Перспективними для подальших наукових робіт є розвиток питання ефективного впровадження й функціонування систем інформаційного забезпечення бізнес-процесів та управління ними.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Виганяйло С. М. Інформаційне забезпечення професійної діяльності : навч. посіб. Харків : ХНУВС. 2021. 108 с.
2. Ситник В. Ф., Писаревська Т. А., Єрміна Н. В., Красва О. С. Основи інформаційних систем : Навч. посібник. Київ : КНЕУ. 1997. 252 с.
3. An effective decision-support framework for implementing enterprise information systems within SMEs. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00207540500525270> (дата звернення: 26.06.2022).
4. Смерічевський С. Ф., Захаров В.О. Управління бізнес-процесами: Навч. посібник. – 2-ге вид. Донецьк : ДонДУУ. 2007. 199 с.
5. Нетепчук В. В. Управління бізнес-процесами : Навч. посібник. Рівне : НУВГП. 2014. 158 с.
6. Business Performance Management (BPM). URL: <https://www.wolterskluwer.com/en/solutions/cch-tagetik/glossary/business-performance-management> (дата звернення: 26.06.2022).
7. What Is Business Performance Management? (With Performance Metric Examples). URL: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/business-performance-management> (дата звернення: 26.06.2022).
8. Customer Relationship Management, CRM. URL: <https://www.it.ua/knowledge-base/technology-innovation/customer-relationship-management> (дата звернення: 26.06.2022).
9. Enterprise Information Portal (EIP). URL: https://docs.oracle.com/cd/E66143_01/doc.850/e77654/c_overview_eip.htm#LMUSE-EnterpriseInformationPortalEIP-C327FCDC (дата звернення: 26.06.2022).
10. What Is a Data Warehouse? URL: <https://www.oracle.com/database/what-is-a-data-warehouse> (дата звернення: 26.06.2022).
11. Definition of enterprise resource planning (ERP). URL: <https://www.oracle.com/erp/what-is-erp/> (дата звернення: 26.06.2022).

REFERENCES:

1. Vyhanyaylo S. M. (2021) Informatsiyne zabezpechennya profesiynoi diyalnosti: navch. posib. [Information support of professional activity: textb. man]. Kharkiv: KHNUVS, 108 p.
2. Sytnyk V. F., Pysarevska T. A., Yeromina N. V., Krayeva O. S. (1997) Osnovy informatsiynykh system: Navch. posibnyk. [Fundamentals of information systems: textb. man]. Kyiv: KNEU, 252 p.
3. An effective decision-support framework for implementing enterprise information systems within SMEs. Available at: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00207540500525270> (accessed 26 June 2022).
4. Smerichevskyy S. F., Zakharov V. O. (2007) Upravlinnya biznes-protsesamy: Navch. posibnyk. – 2-he vyd. [Smerichevskyy S. F., Zakharov V. O. Business Process Management: textb. man. – 2nd edition]. Donetsk: DonDUU, 199 p.
5. Netepchuk V. V. (2014) Upravlinnya biznes-protsesamy: Navch. posibnyk. [Netepchuk V. V. Business process management: textb. man.]. Rivne: NUVHP. 158 p.
6. Business Performance Management (BPM). Available at: <https://www.wolterskluwer.com/en/solutions/cch-tagetik/glossary/business-performance-management> (accessed 26 June 2022).
7. What Is Business Performance Management? (With Performance Metric Examples). Available at: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/business-performance-management> (accessed 26 June 2022).
8. Customer Relationship Management, CRM. Available at: <https://www.it.ua/knowledge-base/technology-innovation/customer-relationship-management-crm> (accessed 26 June 2022).
9. Enterprise Information Portal (EIP). Available at: https://docs.oracle.com/cd/E66143_01/doc.850/e77654/c_overview_eip.htm#LMUSE-EnterpriseInformationPortalEIP-C327FCDC (accessed 26 June 2022).
10. What Is a Data Warehouse? Available at: <https://www.oracle.com/database/what-is-a-data-warehouse/> (accessed 26 June 2022).
11. Definition of enterprise resource planning (ERP). Available at: <https://www.oracle.com/erp/what-is-erp/> (accessed 26 June 2022).