

Секція: **Автоматизація та приладобудування**  
УДК 658  
Охнівський Р. – ст. гр. КТ-31  
*Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя*

## **РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПРИ СТВОРЕННІ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ**

Науковий керівник: к.т.н., доцент Дмитрів О.Р.

Ohnivskyi R.  
*Ternopil Ivan Puluj National Technical University*

## **REENGINEERING OF BUSINESS PROCESSES IN CREATING MANAGEMENT SYSTEMS**

Supervisor: Dmytriv O.R.

Ключові слова: бізнес-процеси, реінжиніринг, управління бізнес-процесами.  
Keywords: business processes, reengineering, business process management

Бізнес-процеси – це послідовність кроків, які здійснює компанія для створення товару чи послуги, необхідні клієнтам. Будь-який процес складається з трьох основних компонентів: базові ресурси, дії, результати. Бізнес-процеси є в кожній компанії. Бізнес-процеси можна також визначити як послідовність подій за участю людей, технологій та інформаційних потоків, що дозволяють досягти значних результатів.

Основними характеристиками бізнес-процесу є: повторюваність; ціль/задачі реалізації процесу; ресурси, необхідні для виконання процесу; оточення та учасники процесу; межі процесу; декомпозиція.

Автоматизація бізнес-процесів дає: прописану логіку і чітке виконання процесу всіма учасниками; швидку і якісну роботу команди; журнал процесу, логи для аналізу; зростання мотивації працівників; ефективність віддалених співробітників; відкритість і прозорість процесу для всіх його учасників; субординацію та узгодженість дій співробітників; вимірювання й оцінку результату роботи команди.

Для опису бізнес-процесів розроблено десятки методологій, кожна з яких дозволяє відобразити ті чи інші сторони роботи компанії. Це такі підходи, як ARIS, IDEF0 (SADT), IDEF3, DFD та інші.

Цілі організації можуть бути досягнуті шляхом цілеспрямованого управління бізнес-процесами, через опис, проектування, контроль бізнес-процесів та прагнення їх безперервного вдосконалення.

Управління бізнес-процесами (Business Process Management, BPM) – концепція управління, яка об'єднує стратегію та цілі організації з очікуваннями й потребами споживачів шляхом відповідної організації наскрізних процесів. Розробник – міжнародна організація BPMI (Business Process Management Initiative).

BPM – поєднання методів та прийомів трьох областей: реінжинірингу, удосконалення бізнес-процесів та управління бізнес-процесами, спрямоване на досягнення як поточних, так і довгострокових покращень.

Підходи щодо змін можна умовно поділити на два типи: реінжиніринг і вдосконалення (еволюційний підхід).

Поняття реінжинірингу зв'язане в першу чергу з появою нових інтелектуальних технологій, комп'ютерних та програмних засобів.

Реінжиніринг – реорганізація господарчих та інженерних систем з метою підвищення їх ефективності.

Реінжиніринг бізнес-процесів проводиться у випадках:

- компанія знаходиться на межі краху, її товари дорожчі та гірші, ніж у конкурентів;
- керівництво компанії прогнозує розвиток ситуації, появу можливих конкурентів, завбачливо проводить реінжиніринг;
- компанія-лідер не має проблем, проводить агресивну політику, але за допомогою реінжинірингу забезпечує майбутнє.

Основні положення реінжинірингу бізнес-процесів:

- необхідно знизити вартість бізнес-процесів, скоротивши надлишкові внутрішні витрати, підвищити ефективність праці співробітників;
- для виживання в нових умовах компанія повинна постійно адаптуватись до змінюваних обставин;
- компанія не може бути постійною, вона повинна постійно змінюватись і вдосконалюватись;
- реінжиніринг бізнесу передбачає погляд на побудову компанії як на інженерну діяльність: сама компанія та її бізнес розглядаються як дещо, що можна побудувати, спроектувати або перепроектувати у відповідності з інженерними принципами.

Родоначальником терміну «реінжиніринг» вважається Майкл Хаммер.

За визначенням Хаммера, реінжиніринг – це фундаментальне переосмислення та радикальне перепроектування бізнес-процесів для досягнення різких (стрибокподібних) покращень в вирішальних, сучасних напрямках діяльності (вартість, якість, сервіс, темпи)”.

Основні етапи такого підходу до змін на прикладі бізнес-процесу:

- спочатку процес описують “як є” (стан AS IS).
- потім проєктують ідеальну модель – стан “як має бути” (стан TO BE).
- розроблену модель намагаються впровадити.

Це класичний підхід.

Еволюційний підхід дозволяє розвивати бізнес природньо і поступово, крок за кроком, основна роль – в управлінській команді організації.

Таблиця 1.

Різниця між вдосконаленням та реінжинірингом.

Параметр	Вдосконалення	Реінжиніринг
Рівень змін	поступовий	радикальний
Початкова точка	існуючий процес	“чиста дошка”
Частота змін	неперервно (одноразовий)	одноразовий
Потрібний час	короткий	тривалий
Напрямок	знизу-догори	зверху – вниз
Охоплення	вузьке, на рівні функцій	широке, міжфункціональне
Ризик	помірний	високий
Основний засіб	статистичне управління	інформаційні технології
Тип змін	культурний	культурний/структурний

Проведення реінжинірингу бізнес-процесів – трудомісткий і складний процес. Часто компанія намагається за допомогою інформаційних технологій автоматизувати існуючі процеси та структури. Це не тільки не дає бажаного ефекту, а й блокує перебудову. Замість позиції: “Як використати нові технології, щоб покращити те, що є?” розглянути: “Як за допомогою інформаційних технологій зробити те, що ще не робили на благо людям і бізнесу?”. Автоматизація може допомогти бізнесу, коли накладається на ефективну систему управління, що вже діє.