УДК 338.22:658.5

**Лозова Оксана Василівна,**

**кандидат економічних наук, доцент,**

**доцент кафедри менеджменту**

**Полтавський університет економіки і торгівлі**

[oksana\_lozova@ukr.net](mailto:oksana_lozova@ukr.net)

<https://orcid.org/0000-0001-7358-8640>

**Божинський Євген Сергійович,**

**магістр кафедри менеджменту**

**Полтавський університет економіки і торгівлі**

[bojunckij\_91@ukr.net](mailto:bojunckij_91@ukr.net)

<https://orcid.org/0000-0001-6745-7635>

**ОПТИМІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА**

Оптимізація бізнес-процесів (BPO) є важливою, оскільки вона підвищує ефективність процесів за рахунок:

* усунення вузьких місць або надмірностей, які впливають на результати процесу;
* покращення співпраці та зв’язків між основними, стратегічними та управлінськими процесами;
* оптимізація діяльності для підвищення ефективності процесу та продуктивності, а також збільшення часу, ресурсів і фінансових заощаджень;
* зниження ризику шляхом уникнення помилок і переробок

BPO полегшує командам визначення способів найкращого використання наявних ресурсів, зниження витрат, стандартизацію робочих процесів і процесів, досягнення стабільних результатів, не відставання від конкурентів і підвищення продуктивності та якості результатів — усі ці моменти ведуть до більш ефективного бізнесу.

Типовий процес оптимізації-бізнес процесу містить 5 основних кроків (рис. 1).

Рис. 1.18. Типовий процес оптимізації-бізнес процесу підприємства

Крок 1: Визначення та аналіз процесу, який необхідно оптимізувати. Зазвичай ці процеси мають такі властивості, як:

розділи даних або співпраці;

проблеми з передачами;

забита пропускна здатність, що затримує вихід;

переробка або скорочення;

помилки через ручну обробку даних або введення.

Будь-які проблеми зі співпрацею чи спілкуванням, які можна легко вирішити шляхом переоснащення існуючих ресурсів. Після того, як визначили існуючий(і) процес(и), який потрібно оптимізувати, необхідно визначити майбутні результати.

Слід відмітити, що метою оптимізації бізнес-процесів є підвищення ефективності існуючих процесів. Це означає зрозуміти, чого не вистачає у процесах, і впровадити зміни, які зроблять їх роботу краще, а не намагання їх винаходити заново.

Крок 2: Встановлення KPI. Щоб зрозуміти, чи оптимізація, яку визначили, дає бажані результати, важливо встановити ключові показники ефективності. Це допомагає відстежувати оптимізацію, вимірювати, чи покращила вона ефективність процесів, і створювати рекомендації на основі даних щодо будь-якої додаткової оптимізації чи вдосконалення.

Крок 3: Переробка процесів та наявних ресурсів.

У табл. 1. узагальнено основні проблеми/прогалини у бізнес-процесах та напрями їх оптимізації.

*Таблиця 1*

**Основні проблеми / прогалини у бізнес-процесах та напрями їх оптимізації**

|  |  |
| --- | --- |
| Виклик | Оптимізація |
| Продуктивність | – Спрощення схвалень або запитів для прискорення результатів  – Оцифровування ручних завдань або дій  – Отримання даних процесу для інформування про стратегічні рішення, які впливають на продуктивність  – Ліквідація силосів |
| Спілкування та співпраця | – Автоматизація оновлення, сповіщення між зацікавленими сторонами та власниками процесів  – Стандартизація завдання, яким бракує структури та видимості |
| Вузькі місця | – Усунення надмірності, які забивають робочі процеси |

Крок 4. Моніторинг і вимірювання оптимізації бізнес-процесів. Після того, як оптимізацію виконано, настав час відстежувати та вимірювати її на основі ключових показників ефективності, встановлених на кроці 2. Якщо спілкування та співпраця покращуються, вузькі місця зменшуються, а результати збільшуються, це означає, що оптимізація спрацювала. Але якщо оптимізації не вдається, то необхідно повторити оптимізацію, а можливо і розпочати процес удосконалення бізнес0поцесу.

Крок 5: Повторення оптимізації бізнес-процесу за потреби. Оскільки бізнес-процеси розвиваються, оптимізації, які колись працювали, можуть більше не застосовуватися.

Оскільки оптимізація використовує наявні ресурси, важливо проаналізувати ресурси, які є у розпорядженні підприємства, будь то люди, технології чи дані. Для багатьох компаній [автоматизація з низьким кодом](https://www.pipefy.com/blog/low-code-automation/) є ключем до покращення процесів. Це тому, що низький код полегшує командам створення, модифікацію, автоматизацію та масштабування своїх процесів. Автоматизація з низьким кодом підтримує зусилля з оптимізації та керування процесами, надаючи бізнес-командам набір простих у використанні інструментів, зберігаючи при цьому ІТ-групи контроль.

Отже, оптимізація процесів передбачає розумне використання різних методів, наприклад найкращих галузевих практик. Це важливо, але це лише засіб досягнення мети. Він підтримує раніше розроблені та оптимізовані бізнес-процеси так само добре, як це можливо, а не навпаки. Для оптимізації бізнес-процесів використовують методи моделювання, аналізу та симуляції процесів. Підприємства часто прагнуть оптимізувати як свої логістичні процеси, так і процеси продажів і виробництва, щоб знизити витрати та скоротити час виконання. Індивідуальні характеристики, наприклад ті, що беруть участь у складних процесах створення цінності, часто викликають проблеми під час оптимізації, оскільки їх важко охопити за допомогою статичних моделей на етапі аналізу.

Список літератури

1. Чернікова, Н., Долина, Р., Діденко, О. (2022). Удосконалення поняття бізнес-процесів підприємств в умовах цифрових змін. *Економічний простір*, (181), 158-161. <https://doi.org/10.32782/2224-6282/181-27> (дата звернення: 13.11.2023).

2. Чорнобай Л.І., Дума О.І. Бізнес-процеси підприємства: загальна характеристика та економічна суть: Вісник Національного університету “Львівська політехніка”. Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. 2013. No 769. С. 125–131. URL: <http://nbuv.gov.ua/j-pdf/VNULPM_2013_769_20.pdf> (дата звернення: 13.11.2023).