

КЛЮЧОВА РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПІД ЧАС РЕІНЖИНІРІНГУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

© Гвоздь М. Я., 2015

Зображено актуальність застосування реінжинірингу бізнес-процесів як сучасного методу управління вітчизняними промисловими підприємствами, які функціонують в умовах певної економічної нестабільності. Досліджено та схематично наведено еволюцію поняття реінжиніринг бізнес-процесів, яка зображає змістове наповнення цього засобу управління та показує ключову роль інформаційних технологій у розвитку теорії реінжинірингу на сучасному етапі господарювання. Підкреслено можливості, яких підприємство може досягти за оптимального використання інформаційних технологій у своїй діяльності, показано їх роль у підвищенні ефективності функціонування підприємств крізь призму оптимізації зовнішніх бізнес-процесів, що покладено в основу X-інжинірингу як нового етапу розвитку теорії реінжинірингу.

Ключові слова: реінжиніринг, бізнес-процес, інформаційні технології, X-інжиніринг, методи управління.

M. Gvozdz

Lviv Polytechnic National University
Management of Organizations Department

KEY ROLE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN PROVIDING BUSINESS PROCESS REENGINEERING

© Gvozdz M., 2015

The article shows the relevance of business processes reengineering as modern method of domestic industrial management of enterprises which are operating in specific conditions of economic instability. The concept of business processes reengineering evolution is researched and schematically represented. This evolution reflects the semantic content of management tool and shows the change of key factors at each stage of its theory. The key role of information technology in reengineering theory evolution is described at the present stage of economic development. Using information technologies in methods and management tools expands the range of capabilities in management because market of information technologies offers a wide range of application software that makes it possible to improve the business processes reengineering depending on the financial capacity of the company and the complexity of the tasks.

Opportunities are highlighted that enterprise could achieve within the optimal use of information technology in its activity. The importance of information technology in almost all areas of the company activities are highlighted as information technologies open new opportunities in management as they became a base for emergence of new management tools, X-engineering, for example. X-engineering is a new period in development of theory of engineering and aims at expanding business processes outside the enterprise. In these conditions development of information technologies today gives an opportunity for

entrepreneurs to do business in a new way changing design not only of internal business processes, but also external ones, those dealing with the interaction with consumers.

Key words: reengineering, business processes, information technology, X-engineering, management methods.

Постановка проблеми

Теорія менеджменту характеризується різноманіттям методів, засобів та інструментаріїв, які спрямовані на вирішення багатоаспектних проблемних питань у діяльності підприємств. Проте швидкий розвиток інформаційних технологій, НТП та суспільства загалом створюють на споживчому ринку жорстокі конкурентні функціонування. Натомість економічна нестабільність створює таке ринкове середовище господарювання, яке не лише не дає можливостей для розвитку, але і важко “вижити” сучасним вітчизняним промисловим підприємствам. У площині цього питання все більшої актуальності набуває реінжиніринг бізнес-процесів, який, як новий напрям менеджменту, дає змогу вітчизняним підприємствам не лише адаптуватися до мінливих умов зовнішнього середовища, але й активно розвиватися і бути конкурентоспроможними як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках.

Вирішення сучасних проблем менеджменту показує те, що склалася невідповідність між можливостями динамічного функціонування бізнес-процесів та їх забезпечення чинним реінжинірингом, що і вимагає модернізації цього засобу управління. Йдеться про те, що при здійсненні реінжинірингу бізнес-процесів необхідно активно використовувати інформаційні технології, ключову роль яких продемонстровано на одному із етапів розвитку теорії реінжинірингу. Адже використання сучасних інформаційних технологій у методах та засобах менеджменту розширюють спектр їх можливостей в управлінні.

За таких умов актуальним та конструктивним завдання дослідження еволюції змістовного наповнення реінжинірингу бізнес-процесів та розкриття важливості застосування інформаційних технологій як невід’ємної умови успішного проведення проектів реінжинірингу в сучасних динамічних умовах господарювання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Досліджуючи теоретичні аспекти проблематики реінжинірингу бізнес-процесів, спостерігаємо, що інтерес зарубіжних та вітчизняних теоретиків зростає до цього засобу менеджменту. Основоположниками теорії реінжинірингу вважають американських вчених М. Хаммера та Дж. Чампі, які першими дали класичне визначення реінжинірингу і зробили точку відліку у його розвитку.

У розвиток теорії реінжинірингу свій науковий вклад зробили як зарубіжні, так і вітчизняні науковці, такі як М. Хаммер, Дж. Чампі, Т. Давенпорт, М. Робсон, Е. Ойхман, Є. Попов, С. Колесников, О. Черемних, О. Виноградова, Л. Таранюк, Г. Усова, А. Череп та ін.

Проте поза увагою вчених залишається еволюція сутності реінжинірингу бізнес-процесів, яка демонструє поетапний розвиток теорії реінжинірингу, підкреслюючи ключові фактори на кожному із етапів. Також незначну увагу науковці звертають на важливість застосування інформаційних технологій під час реінжинірингу бізнес-процесів.

Постановка цілі

Метою статті є:

Ø розкрити важливість та актуальність застосування реінжинірингу бізнес-процесів на вітчизняних промислових підприємствах;

Ø дослідити еволюцію змістового наповнення поняття “реінжиніринг бізнес-процесів” та відобразити ключову роль інформаційних технологій у розвитку цього засобу менеджменту;

Ø підкреслити практичну значущість інформаційних технологій у менеджменті, які дають можливість оптимізувати зовнішні бізнес-процеси.

Виклад основного матеріалу

Сьогодні актуальність впровадження реінжинірингу бізнес-процесів як високоефективного засобу менеджменту зростає. Це пояснюється тим, що сучасні вітчизняні підприємства функціонують в умовах певної економічної нестабільності. Кожне підприємство змушене шукати та застосовувати такі засоби управління, які допоможуть йому адаптуватися до сучасних ринкових умов господарювання. Реінжиніринг бізнес-процесів – саме той засіб менеджменту, який може допомогти кожному підприємству. Проте це абсолютно не означає, що на кожному підприємстві потрібно впроваджувати реінжиніринг. Відповідь на питання “Чи потрібно впроваджувати на підприємстві цей дорогий засіб?” знаходиться у поставлених перед підприємством цілях. Якщо керівництво підприємства має на меті значне збільшення показників ефективності діяльності підприємства і готове при цьому здійснити кардинальну перебудову своїх бізнес-процесів, тоді на такому підприємстві доцільно впроваджувати реінжиніринг. Адже за своєю суттю “Реінжиніринг – фундаментальне переосмислення та радикальне перепроєктування бізнес-процесів з метою досягнення істотних поліпшень у вартісних та кількісних результатах господарської діяльності організації” [1]. Таке трактування реінжинірингу подали його основоположники: М. Хаммер та Дж. Чампі у 90-ті рр. ХХ ст. На етапі зародження теорії реінжинірингу його автори підкреслювали, що пріоритетним принципом цього нового засобу менеджменту є “фундаментальне переосмислення” і “радикальне перепроєктування” бізнес-процесів підприємства. Для того, щоб краще зрозуміти теорію реінжинірингу як високоефективного засобу менеджменту, його зміст та принципи, доцільно проілюструвати еволюцію його змістового наповнення (рисунок).

Аналізуючи еволюцію розвитку поняття “реінжиніринг”, бачимо, що теорія цього засобу менеджменту набувала розвитку і все глибшого та ґрунтовнішого змісту, а фокус уваги, який зосереджувався на “фундаментальному переосмисленні” і “радикальному перепроєктуванні” бізнес-процесів, переходить на “інформаційні технології”, які набувають все більшого розвитку із розвитком суспільства. Саме вони є новою мовою ділового спілкування, розширюють межі бізнес-середовища.

Досліджуючи питання необхідності використання інформаційних технологій при здійсненні реінжинірингу, Майкл Хаммер зазначив, що інформаційні технології є ключовими передумовами, що дають можливість для реінжинірингу, для радикальних змін у правилах і фундаментальних положеннях управління [1].

С. Колесников зазначає в площині цього питання: “Реінжиніринг бізнес-процесів – це новий науково-практичний напрям, що виник на стику двох різних сфер діяльності: управління та інформатизації”.

Дж. Чампі, розвиваючи проблематику реінжинірингу, зазначає, що саме використання сучасних інформаційних технологій дає змогу оптимізувати тепер не лише внутрішні, але й зовнішні бізнес-процеси, що і покладено в основу розвитку X-інжинірингу – нового етапу розвитку реінжинірингу бізнес-процесів [2].

Е. Ойхман і Є. Попов трактують реінжиніринг як перебудову бізнесу з використанням найновіших інформаційних технологій для досягнення абсолютно нових бізнес-процесів [3]. Згідно із теорією цих науковців, основною помилкою більшості підприємств є те, що вони розглядають новітні інформаційні технології крізь призму вже існуючих процесів. Перед керівництвом підприємства необхідно поставити завдання як найкраще використати нові інформаційні технології, щоб покращити їх діяльність, тобто прагнуть вирішити свої теперішні проблеми, автоматизуючи свою діяльність. Проте накладення інформаційних технологій на існуючі бізнес-процеси може не тільки не виправдати сподівань керівництва підприємства і не трансформувати його діяльність, а, навпаки, сповільнити процес їх перебудови. Отже, керівникам потрібно формулювати питання так: як ефективно використовувати інформаційні технології та з їх допомогою зробити те, чого ще не зроблено? Отож, потрібно пам'ятати, що застосування інформаційних технологій – це не автоматизація. Використання інформаційних технологій на практиці повинно проявлятися як новий підхід до роботи з удосконаленням бізнес-процесів, а автоматизація – новий підхід до підвищення технічного рівня виконання існуючого процесу.

РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

Ключові фактори

Кардинальна
перебудова та
радикальні зміни

ІНФОРМАЦІЙНІ
ТЕХНОЛОГІЇ (ІТ)
+
Кардинальна
перебудова та
радикальні зміни

БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ
+ ІТ +
Кардинальна
перебудова
та радикальні
зміни

ОРІЄНТАЦІЯ НА
СПОЖИВАЧА
+ ІТ + БП +
Кардинальна
перебудова
та радикальні зміни

М. Хаммер, Дж. Чампі, 1993

Реінжиніринг – фундаментальне переосмислення та радикальне перепроєктування бізнес-процесів з метою досягнення істотних поліпшень у вартісних та кількісних результатах господарської діяльності організації

С. Колесников, 1999 р.

“Реінжиніринг бізнес-процесів – це новий науково-практичний напрям, що виник на стику двох різних сфер діяльності: управління та інформатизації”

М. Хаммер, 2005

“... тепер головуючим в лексиконі реінжинірингу стає термін «бізнес-процеси»”

Черемних О.С., Черемних С.В, 2005 р.

Рухійною силою реінжинірингу є повне розуміння потреб клієнтів задоволення інтересів споживачів

Еволюція змістового поняття “реінжиніринг бізнес-процесів” [Власна розробка]

Роль інформаційних технологій у концепції реінжинірингу бізнес-процесів є настільки значною, що її важко переоцінити, але це питання одночасно є проблемним. У цьому випадку проблемою характеризується точка компромісу (баланс) між витратами, які керівництво понесе на інвестування в конкретні проекти реінжинірингу бізнес-процесів, та результатами, які очікують отримати на підприємстві від проекту. Проте ринок інформаційних технологій сьогодні пропонує застосування широкого спектру програмного забезпечення, яке дає змогу удосконалити реінжиніринг бізнес-процесів залежно від фінансових можливостей підприємства та складності поставлених завдань.

Правильне розуміння та раціональне застосування інформаційних технологій призводить до радикальних змін існуючих та скорочення можливих бізнес-процесів, значного покращення основних показників діяльності підприємства, що, своєю чергою, дасть змогу значно випереджати конкурентів. Застосування інформаційних технологій при проведенні реінжинірингу дає змогу прийняти ефективні рішення в діяльності підприємств.

Важливість інформаційних технологій підкреслюється практично у всіх сферах діяльності підприємства: вони розкривають нові можливості у менеджменті, оскільки стали основою для виникнення нових засобів управління, а саме X-інжинірингу, який спрямований на те, щоб бізнес-процеси вийшли за межі підприємства. На думку Дж. Чампі, X-інжиніринг – це місце, але не кінцева станція. Це місце, де укорінюються, розквітають інновації завдяки постійному інформаційному потоку, який підтримується невидимою технологічною інфраструктурою. Це місце, де інформаційні технології оптимізують роботу працівників, а роботу виконують так, щоби отримувати більше задоволення та менше навантаження [3].

Отже, розвиток теорії реінжинірингу зумовлений динамічним розвитком інформаційних технологій і загалом суспільства як такого, що проявляється у ринкових трансформаціях розвитку економіки, яка диктує свої умови підприємцям. Адже це жорстка конкуренція, яка змушує боротися за кожного споживача. Тому в цій боротьбі виграє той, хто швидше та якісніше зуміє задовольнити смаки та вимоги споживачів. У таких умовах при застосуванні реінжинірингу керівник підприємства та робоча група з перепроектування бізнес-процесів мають орієнтуватися на споживача, що є основною передумовою перепроектування бізнес-процесів та ефективного їх функціонування.

Висновки

У сучасних умовах розвитку економіки, жорсткої конкурентної боротьби вітчизняним промисловим підприємствам стає важче функціонувати, тому все більшої практичної значущості набуває реінжиніринг бізнес-процесів, який забезпечує новий підхід до ведення бізнесу. Ключову роль при здійсненні нового інструментарію менеджменту відіграють інформаційні технології, які розширюють можливості реінжинірингу і тим підвищують ефективність його впровадження.

Перспективи подальших досліджень

Подальші дослідження будуть спрямовані на визначення економічної ефективності від впровадження реінжинірингу бізнес-процесів.

1. Хаммер М. *Реінжиніринг корпорації: Манифест революції в бізнесі: Пер. с англ.* / М. Хаммер, Дж. Чампі. – СПб.: Изд-во СПбУ, 1997. – 332 с. 2. James Champy *X-Engineering the Corporation : Reinventing Your Business in the Digital Age (Hardcover)* / James Champy. – New York : Warner Business Books, 2002. – 232 p. 3. Ойхман Е. Г. *Реінжиніринг бізнеса: Реінжиніринг організацій и інформаційні технологи* / Е. Г. Ойхман, Э. В. Попов. – М.: Финансы и статистика, 1997. – 336 с. 4. Черемных О. С. *Стратегический корпоративный реінжиніринг: процессно-стоимостной подход к управлению бизнесом* / О. С. Черемных, С. В. Черемных. – М. : Финансы и статистика, 2005. – 736 с. 5. Виноградова О. В. *Реінжиніринг бізнес-процесів у сучасному менеджменті: Монографія.* – Донецьк: Дон. ун-т ім. М. Туган-Барновського, 2005. – 195 с. 6. Череп А. В. *Реінжиніринг – філософія управління підприємством харчової промисловості : монографія* / А. В. Череп, К. Л. Потопа, О. В. Ткаченко. – К. : Кондор, 2009. – 368 с.