

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ КОМПАНИЙ В УСЛОВИЯХ ТРАНСФОРМАЦИИ МИРОВОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО ОБЩЕСТВА

*Г.П. Платунина, Московский технический университет связи и информатики,
g.p.platunina@mtuci.ru;*

*И.А. Васильева, Московский технический университет связи и информатики,
Irenn2009@yandex.ru*

УДК 338.24

Аннотация. В статье раскрывается сущность и роль системы управления бизнес-процессами инфокоммуникационных компаний. Рассмотрены технологии, которые позволяют автоматизировать управленческие процессы в условиях трансформации мирового экономического общества для улучшения эффективности деятельности инфокоммуникационных компаний.

Ключевые слова: инфокоммуникации; бизнес-процессы; управление компанией; эффективности деятельности инфокоммуникационной компании; минимизация рисков; трансформация.

MANAGEMENT OF BUSINESS PROCESSES OF INFOCOMMUNICATION COMPANIES UNDER THE TRANSFORMATION OF THE WORLD ECONOMIC SOCIETY

*Galina Platunina, Moscow technical university of communications and informatics;
Irina Vasileva, Moscow technical university of communications and informatics.*

Annotation. The article reveals the essence and role of the business process management system of infocommunication companies. Technologies that will automate management processes in the conditions of transformation of the world economic society to improve the efficiency of the activity of information and communication companies are considered.

Keywords: infocommunications; business processes; company management; the effectiveness of the infocommunication company; risk minimization; transformation.

Введение

Управление бизнес-процессами – одна из важных задач в инфокоммуникационных компаниях. Для полноценного развития компаний с целью реализации их главных стратегий необходимо четко оценивать состояние компании, конкурентные преимущества и т.п. В настоящее время инфокоммуникационные компании активно растут и развиваются, что сказывается на эффективности деятельности компаний и приводит к жесткой конкурентной борьбе. Система управления бизнес-процессами направлена на повышение качества обслуживания клиентов, уменьшение затрат и оптимизацию рабочих процессов [1, 2]. В условиях трансформации мирового экономического общества инфокоммуникационные компании развиваются по мере развития технологий, чтобы добиться успеха в конкурентной борьбе и занять лидирующие позиции в отрасли [3].

Обоснование системы управления бизнес-процессами инфокоммуникационных компаний в условиях трансформации мирового экономического общества

Бизнес-процессы включают в себя структурирование задач и определение способов их решения с целью повышения эффективности деятельности компании. Управление бизнес-процессами – это организация выполнения поставленных задач с целью повышения качества исполнения и получения ожидаемых результатов.

Управление бизнес-процессами – это цикл с повторяющимися этапами, которые направлены на улучшение действий компании (рис. 1). Состоит этот цикл из пяти основных этапов, которые включают в себя:

- определение процесса – на данном этапе происходит выявление задач, которые компания планирует реализовать;
- анализ процесса – определяются пути для решения выявленных задач;
- реализация изменений – применяются методы, которые были определены на втором этапе для решения поставленных задач;
- мониторинг процесса – контроль над выполнением задач;
- оптимизация процесса – на данном этапе происходит оценка того, насколько качественно и верно были выполнены поставленные задачи.

Если задачи были, выполнены неверно или не полностью, цикл начинается сначала.

В современном мире с целью повышения эффективности деятельности компании стали активно расти и развиваться, что привело к резкому усилению конкурентной борьбы. Компаниям приходится быстро принимать решения и реагировать на изменения рынка – это приводит к поиску новых подходов по управлению компанией [1, 4, 5, 6, 16].

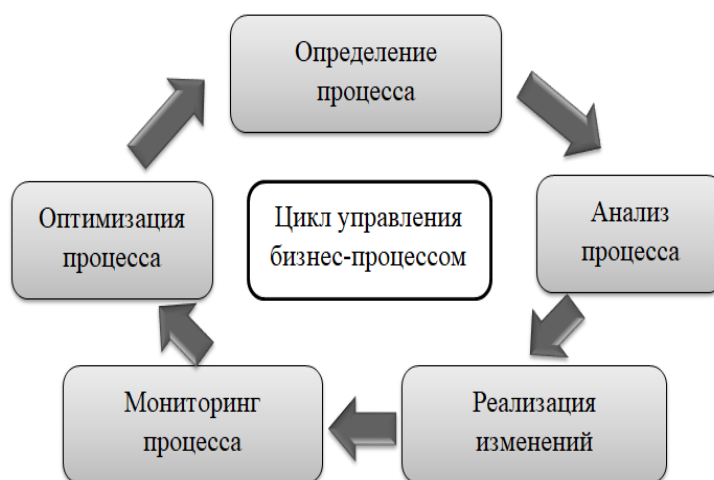


Рисунок 1

Многие западные компании уже давно пользуются бизнес-процессами, как средством аудита для внутреннего контроля и минимизации рисков. Именно поэтому в условиях трансформации мирового экономического общества необходимо интегрировать и совершенствовать управление бизнес-процессами в инфокоммуникационных компаниях.

Система управления бизнес-процессами направлена на снижение затрат, уменьшение производственного цикла и минимизацию рисков. Поэтому чтобы создать бизнес-процессы инфокоммуникационной компании необходимо применять информационные технологии, внедряя их в производственный процесс [7]. Использование таких технологий позволит автоматизировать управленческие процессы, что в условиях трансформации мирового экономического общества имеет важное значение и ведет к эффективности деятельности компании [8].

Чтобы обеспечить полный контроль и управление бизнес-процессами инфокоммуникационных компаний, необходимо провести анализ, подробно изучить существующую стратегию, а также все технологические возможности компании и определить сильные и слабые стороны.

На основе этих данных будет предельно ясно какие технологии следует обновить и улучшить. После того, как инфокоммуникационная компания оценила все возможные изменения, которые произойдут с внедрением новых (или обновленных) технологий следует изучить принятые в компании бизнес-процессы со стороны партнеров, клиентов, сотрудников и других заинтересованных сторон.

Внедрение новых технологий заставляет пересматривать все технические продукты, сервисные предложения, а иногда и общую бизнес-модель компании [9]. Чтобы с минимальным риском реализовать все изменения, разрабатывается подробный план внедрения разработок и улучшения структуры ИК-компании.

Ключевым этапом является обоснование цельной системы. Новая (или обновленная) система должна соответствовать всем необходимым требованиям, быть проста и доступна в использовании.

Используя обновленную систему, инфокоммуникационные компании (ИК-компании) смогут оптимизировать свои существующие процессы, изучить новые возможности развития в отрасли и получить необходимые сведения для принятия правильных решений в привлечении новых клиентов и улучшении качества их обслуживания.

Чтобы достичь результативности работы ИК-компании необходима заинтересованность руководителей, сотрудников и партнеров, важно, чтобы все результаты превышали расходы в текущем или долгосрочном периоде, кроме того нужно учитывать характеристики, механизмы и процессы всей технологии менеджмента. Это все позволяет сделать система управления бизнес-процессами.

Стоит также отметить, что эффективность управления ИК-компанией складывается из внешних и внутренних факторов состояния экономики, конкуренции, социально-политической обстановки и т.п. Вместе с тем должна быть определенная сбалансированность внешней и внутренней эффективности управления инфокоммуникационной компанией.

В любой ИК-компании к основным задачам эффективного управления относятся создание и развитие:

- культуры новейшего вида технологии, основанной на формировании и использовании на практике способов интеллектуального целевого руководства;
- условий и мотивации для результативного формирования, и применения человеческого капитала компании;
- постоянного формирования инновационных, интеллектуальных стратегий развития, которые будут устремлены на результат и достижение максимальных конкурентных преимуществ [10-13].

Одним из главных признаков эффективности менеджмента считается степень достижения целей всей деятельности ИК-компании (спрос на услуги и т.п.) [14].

При определении содержания эффективности управления бизнес-процессов ИК-компании изучается главная линия эффективности «цель – результат – эффективность», иными словами, оценка производится со стороны результата. Следующая составляющая оценки эффективности подразумевает под собой сам процесс деятельности инфокоммуникационной компании. Она может состоять из оценки использования ресурсов производства организации и управления [15]. Соответственно, их нужно рассматривать как систему форм и видов эффективности, создающую одновременно с сущностью структуры данной категории.

Говоря о самих критериях, обеспечивающих контроль управления бизнес-процессов в условиях трансформации мирового экономического общества, следует заметить то, что они должны определять эффективность и уровень ИК-компании в целом. Это связано с тем, что только при наличии критерия эффективности управления можно достичь субъективности оценки. Одновременно с этим, количественная оценка уровня эффективности должна основываться на показателе планирования, учета и анализа деятельности ИК-компании [16].

Для того чтобы ИК-компания была конкурентоспособной необходимо пользоваться инструментами информационного обеспечения и информационной безопасности. Ведь в условиях трансформации мирового экономического общества управление бизнес-процессами инфокоммуникационной компании опираются на обмен информацией между участниками выполнения этапов [17, 18]. Поэтому управление бизнес-процессами нужно автоматизировать с целью эффективного управления бизнесом для избегания лишних действий, минимизации рисков. Для этого необходимо определить основной поток информации, который будет использоваться на различных этапах, что позволит сделать процесс автономным [19, 20]. Под процессом понимается определенная последовательность действий, которая направлена на получение результатов. Выделяется три основные группы процессов:

1. Управление – это деятельность компании, которая направлена на развитие и удержание компании на рынке. В данном процессе происходит планирование деятельности компании, разработка стратегии, контроль над производственной деятельностью.
2. Производство – это основные процессы, потому что именно производство основной доход компании. Чтобы разработать бизнес-процессы для производства, можно воспользоваться схемой жизненного цикла продукта, так как они схожи.
3. Обеспечение – это процессы, которые выступают вспомогательными для производственной деятельности.

Чтобы управление бизнес-процессами в условиях трансформации мирового экономического общества было эффективным, необходимо чтобы у каждого этапа был менеджер. Этот сотрудник будет нести ответственность за получение результата, и принимать решения, которые будут направлены на эффективную деятельность инфокоммуникационной компании [19].

Схожесть с вышеперечисленными критериями проявляется в отношении ориентации на клиентов корпоративной стратегии к финансовым показателям, а различие заключается в добавленных основных качественных показателях. В

классическом варианте исключительно от верхнего уровня должна идти управленческая информация [16, 21].

На данный момент существует категория программных продуктов, которая называется *BPM (Business Process Management)* для упрощения деятельности инфокоммуникационной компании в условиях трансформации мирового экономического общества (рис. 2). Программное обеспечение помогает определить недостатки созданных бизнес-процессов или организационной структуры компании, чтобы повысить продуктивность компании [22].



Рисунок 2

К плюсам использования *BPM* можно отнести:

1. Детализация всех этапов.
2. Наглядность, что особенно эффективно для создания инструкций исполнителям этапов.
3. Стандартизация.
4. Минимизация рисков при работе.
5. Программа учитывает различные непредвиденные обстоятельства, что делает процессы более гибкими.

Но, несмотря на достоинства *BPM*, стоит выделить и минусы этого программного обеспечения, а именно статичность внедренных процессов, что негативно влияет на инициативу исполнителя. Поэтому чтобы исключить ошибку, необходимо использовать обратную связь на всех этапах исполнения поставленных задач.

Исходя из выше сказанного, важно отметить, что управление бизнес-процессами инфокоммуникационных компаний в условиях трансформации мирового экономического общества на сегодняшний день является важным и ключевым для эффективной деятельности компании [23].

Заключение

Управление бизнес-процессами инфокоммуникационных компаний – это новый этап цифрового преобразования, который меняет способ ведения ИК-бизнеса. Используя цифровую трансформацию, компании могут оптимизировать

свои существующие операции, изучать новые возможности для ИК-бизнеса, расширять сферу своей деятельности и получать ценные сведения для принятия правильных решений, которые помогают улучшить качество обслуживания клиентов.

Бизнес-процессы в наш век цифровой трансформации не только занимаются внутренними процессами, но и учитывают ожидания клиентов нового поколения. Управляемый клиентами, поддерживаемый ИТ-отделом и обладающий эффективными процессами, преобразованный в цифровую форму *ВРМ* позволяет повысить эффективность ИК-бизнеса и качество [24]. Также существует индикаторный подход к оценке уровня эффективности управления ИК-компаний, который осуществляется благодаря использованию «индикаторов» – пороговые значения показателей, которые описывают деятельность организации. Таким образом, между эффективностью производства ИК-компания и эффективностью управления имеется определенная взаимосвязь.

Литература

1. Роджерс Д. Цифровая трансформация. – М.: ЛИТЕКО, 2017. – 344 с.
2. Григоренко Е.Р., Платунина Г.П., Васильева И.А. Оптимизация расходов на оплату труда в инфокоммуникационных компаниях в условиях нестабильной экономической обстановки // в книге: Мобильный Бизнес: перспективы развития и реализации систем радиосвязи в России и за рубежом сборник материалов (тезисов) 44-й международной конференции РАЕН, 2019. – С. 125-128.
3. Володина Е.Е., Девяткин Е.Е. Интернет вещей: тенденции и перспективы развития // в книге: Мобильный Бизнес: перспективы развития и реализации систем радиосвязи в России и за рубежом сборник материалов (тезисов) XXXVIII международной конференции РАЕН, 2016. – С. 16-17.
4. Федорова Г. Цифровая экономика // Стратегия, 2017. – № 3 (28). – С. 86-87.
5. Салютин Т.Ю. Инструментарий оценки качества корпоративного управления в интегрированной модели инвестиционной привлекательности телекоммуникационных компаний // Экономика и качество систем связи, 2016. – № 2. – С. 27-34.
6. Салютин Т.Ю., Платунина Г.П., Васильева И.А. Развитие современного предприятия с помощью использования интернет-маркетинга // в книге: Мобильный Бизнес: перспективы развития и реализации систем радиосвязи в России и за рубежом сборник материалов (тезисов) XLII международной конференции РАЕН, 2018. – С. 86-89.
7. Салютин Т.Ю., Аблогин М.А., Платунина Г.П. Особенности и механизм измерения и обработки рисков при оценке эффективности системы информационной безопасности бизнеса компании // Экономика и качество систем связи, 2018. – № 3 (9). – С. 68-76.
8. Симонов Н. Каждая четвертая компания потерпела неудачу в цифровой трансформации // Директор информационной службы, 2017. – № 9. – С. 6.
9. Салютин Т.Ю., Ромашин А.А. Анализ моделей управления бизнес-процессами компаний связи // Т-Сотт: Телекоммуникации и транспорт, 2012. – Т. 6. – № 12. – С. 90-93.
10. Салютин Т.Ю., Володина Е.Е., Кухаренко Е.Г. Стратегическое управление развитием инфокоммуникационных компаний // Экономика и качество систем связи, 2018. – №1 (7). – С. 3-11.
11. Григоренко Е.Р., Платунина Г.П., Васильева И.А. Аспекты информационно – аналитической поддержки органов власти в сфере решения задач комплексной

информационной безопасности регионов и их конкурентоспособности // Технологии информационного общества: сборник трудов XIV Международной отраслевой научно-технической конференции, 2020. – С. 319-322.

12. Кухаренко Е.Г., Салютин М.Е. Применение методов стратегического анализа для оценки конкурентоспособности телекоммуникационных компаний // Т-Comm: Телекоммуникации и транспорт, 2014. – Т. 8. – № 7. – С. 57-59.

13. Володина Е.Е. Прогнозирование развития инновационных услуг в сфере инфокоммуникаций // Инновационное развитие экономики, 2017. – № 5 (41). – С. 7-16.

14. Григоренко Е.Р., Платунина Г.П. Развитие отрасли инфокоммуникаций как фактор роста спроса на услуги государственных проектных организаций // в книге: Мобильный Бизнес: перспективы развития и реализации систем радиосвязи в России и за рубежом сборник материалов (тезисов) 44-й международной конференции РАЕН, 2019. – С. 117-120.

15. Володина Е.Е., Кузовкова Т.А., Нарукавников А.В. Возмещение использования радиочастотного спектра как экономический метод эффективного управления ограниченным природным ресурсом // Вестник РАЕН, 2011. – Т. 11. – № 4. – С. 103-108.

16. Салютин Т.Ю., Платунина Г.П. Выявление и анализ факторов, влияющих на эффективность корпоративного управления телекоммуникационной компании // Технологии информационного общества: сборник трудов XIV Международной отраслевой научно-технической конференции, 2020. – С. 373-375.

17. Платунина Г.П., Васильева И.А. Актуальные проблемы обеспечения информационной безопасности России в условиях глобализации и трансформации мирового экономического // в сборнике: Технологии информационного общества Материалы XIII Международной отраслевой научно-технической конференции, 2019. – С. 149-151.

18. Григоренко Е.Р., Платунина Г.П., Васильева И.А. Развитие информационной безопасности в рамках реализации государственной программы «Цифровая экономика» // Технологии информационного общества: сборник трудов XIV Международной отраслевой научно-технической конференции, 2020. – С. 323-326.

19. Платунина Г.П., Васильева И.А. Проблемы информационной безопасности России в условиях кризисного развития мирового экономического сообщества на современном этапе // в книге: Мобильный Бизнес: перспективы развития и реализации систем радиосвязи в России и за рубежом сборник материалов (тезисов) XLIII международной конференции РАЕН. 2019. – С. 73-77.

20. Салютин Т.Ю., Платунина Г.П., Аблогин М.А. Проблемы измерения и обработки рисков при оценке эффективности системы информационной безопасности бизнеса предприятия // в книге: Мобильный Бизнес: перспективы развития и реализации систем радиосвязи в России и за рубежом сборник материалов (тезисов) XLII международной конференции РАЕН, 2018. – С. 55-59.

21. Салютин Т.Ю., Щекотова Е.В. Роль стратегического планирования в реализации рыночного потенциала операторов связи. Труды Московского технического университета связи и информатики (см. в книгах), 2009. – Т. 12. – С. 12.

22. Григоренко Е.Р., Платунина Г.П. Методические основы и инструменты реинжиниринга бизнес- процессов деятельности компании // Технологии информационного общества: сборник трудов XIV Международной отраслевой научно-технической конференции, 2020. – С. 327-329.

23. Салютин Т.Ю., Кузовков А.Д. Управление инновационным развитием инфокоммуникаций на основе оценки эффективности применения ИКТ // Экономика и качество систем связи, 2017. – № 2 (4). – С. 3-8.
24. Салютин Т.Ю., Щекотова Е.В. Методические основы оценки эффективности бизнеса телекоммуникационных компаний на основе сбалансированной системы показателей // в книге: Технологии информационного общества Тезисы докладов московской отраслевой научно-технической конференции, 2007. – С. 211-212.