

АННА БУНТОВА,
Науковий керівник:
к.е.н., ст. викладач Мосійчук І.В.
ЖДУ ім. Івана Франка

УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В АУТСОРСИНГОВІЙ КОМПАНІЇ

Світова економіка і бізнес середовище безупинно еволюціонують, винаходячи нові форми і методи організації бізнес-процесів. Курс нашої держави на вступ до ЄС вимагає від вітчизняних підприємств постійного пошуку нових більш ефективних інструментів і методів управління, спрямованих на досягнення та зміцнення конкурентних переваг на ринку, стабілізацію їх діяльності у довгостроковій перспективі. Тому, важливим завданням є орієнтування на інноваційну модель розвитку та вдосконалення бізнес-процесів на підприємствах. Саме управління бізнес-процесами підприємства дозволяє знайти шляхи оптимізації та досягнення певної гнучкості в підприємницькій діяльності.

Саме словосполучення «бізнес-процес» представляє собою сукупність послідовних пов'язаних бізнес-операцій чи набір повторюваних дій (функцій), в ході яких обов'язково використовуються «вхідні продукти» (щось, що буде в ході операцій задіяне та використане), що перетворюються у виходи (готову продукцію, інформацію, документацію і т.п.) – результати бізнес-процесу, які використовують кінцеві споживачі. Залежно від місця застосування на підприємстві, бізнес-процеси класифікують як:

- основні бізнес-процеси – орієнтовані на виробництво продукції, представляють цінність для клієнта і забезпечують отримання доходу для підприємства;
- забезпечувальні бізнес-процеси – допоміжні бізнес-процеси, які призначені для забезпечення виконання основних процесів (фактично вони постачають ресурсами всю діяльність організації);
- бізнес-процеси управління – це бізнес-процеси, що охоплюють весь комплекс функцій управління на рівні поточних дій і бізнес-системи в цілому;
- бізнес-процеси розвитку - процеси вдосконалення, освоєння нових напрямків і технологій, а також інновації.

Останнє визначення настановує на думку про новий та еволюційний метод організації бізнес-процесів – аутсорсинг. В нашій країні це поняття ще зовсім молоде, порівняно із заходом, проте поступово розповсюджується по містах та областях.

«Аутсорсинг» – термін англ. походження, що утворилося від злиття двох слів: out «зовнішній» і source «джерело». Простими словами, це процес передачі організацією частини виробничих або бізнес-процесів іншій компанії, яка є експертом в цій галузі.

Делегуєчи процеси, що не відносяться до основного виробництва, але є стратегічно важливими для аутсорсера, здійснюється взаємовигідний обмін. Це дозволяє переналаштувати свою діяльність, оптимізувавши виробничі та управлінські процеси. Завдяки цьому з'являється гнучкість в управлінні ресурсами, є можливість використовувати високопрофесійний досвід, накопичений при вирішенні аналогічних завдань та постійний доступ до нових технологій і знань. Найчастіше на аутсорсинг можуть бути передані інформаційні технології, управління персоналом, бухгалтерський облік, маркетинг, реклама, логістика.

Механізм управління бізнес-процесами в аутсорсинговій компанії слід почати розглядати з основних бізнес-процесів. Компанія, що спеціалізується на наданні певних послуг, першою зіштовхується з виникаючими проблемами в цій галузі. Вона інвестує у вироблення рішень завдань і розвиток відповідних технологій, у постійне підвищення кваліфікації свого персоналу. Вузька спеціалізація в предметній області дозволяє їй забезпечувати надійне і якісне виконання переданої їй на аутсорсинг функції, а завдяки виконанню однотипних операцій для безлічі клієнтів постачальник може утримувати конкурентоспроможні ціни на свої послуги. І, усе це потребує ефективної організації праці, в ході якої, вхідні ресурси

мають постачатися вчасно, систематично та в повному обсязі, інакше організація-виконавець не зможе виконувати делеговані їй завдання. В процес роботи слід залучати як висококваліфікованих співробітників з достатнім досвідом роботи, так і молодих спеціалістів, які зроблять свій внесок в удосконалення основного бізнес-процесу на їх підприємстві.

Розроблений механізм управління бізнес-процесами, заснований на системному підході, до функціонування підприємства в цілому і на стратегічно орієнтованому бюджетуванні в якості бази, що дозволяє вивести на новий рівень якість управлінської роботи, своєчасно виявляти недоліки в роботі підприємства і усувати причини відхилень різних показників його діяльності.

Одним із методів опису бізнес-процесів та технологією організації бізнесу на основі процесного підходу є метод Workflow. Термін Workflow дослівно означає «потік робіт». Однак, технологія Workflow розглядається набагато ширше – як автоматизація бізнес-процесів підприємства, яка є частиною концепції управління бізнес-процесами (Business Process Management, BPM) і пропонує підходи до прискорення реакції компанії та її процесів на швидкі зміни зовнішнього середовища. Workflow у даний час вважається ключовою технологією, що здійснює вплив на розвиток інших технологій.

Workflow – це впорядковані в часі безліч робочих завдань, що одержують та виконують співробітники за допомогою засобів механізації, автоматизації, або вручну, але в тих послідовностях і в рамках тих правил, які визначені для даного бізнес-процесу. Основна увага фокусується не стільки на окремих функціях бізнесу, як на самому процесі в цілому.

На прикладі аутсорсингу розглянемо невеликий бізнес-процес, проте у розрізі окремих функціональних задач. Він включає постановку мети, виконання завдань та самих виконавців. Найчастіше, співробітники компанії працюють разом, передаючи один одному свою частину виконаних завдань для подальшої їх обробки і так, аж до завершення та отримання результатів. І поки перший, не виконає своєї роботи, інший не може приступити до своєї. Наприклад, поки оператор не внесе базу первинної документації, рух по банківському рахунку у програму, головний бухгалтер, не може її обробити та виявити неточності в обліку, якщо такі є.

В компанії, що спеціалізується на аутсорсингу повинні бути менеджери, які організують увесь бізнес-процес, будуть відслідковувати виконання покладених на персонал функцій та завдань, своєчасність надання інформації від замовників та подальші кроки роботи до завершення кожної стадії виконання замовлення клієнта.

Аутсорсинг повинен збільшувати ефективність діяльності компанії, як у області ділових операцій, так і у області фінансів, тому слід ретельно ставитись до організації та управління бізнес-процесами в такій компанії. Звичайно, ведення бізнесу це ризик для будь-якого підприємця, але навіщо руйнувати свою репутацію, надаючи послуги аутсорсингу без оптимізації бізнес-процесів у власному бізнесі.

Отже, правильно спланований аутсорсинг може радикально змінити результати діяльності компанії, підвищити її акціонерну вартість, посилити конкурентну перевагу і суттєво збільшити добробут працівників і, тоді, клієнти шукатимуть вас самі.

Список використаних джерел:

1. Бойчук Н.Я. Оптимізація управління бізнес-процесами на підприємствах України / Н.Я. Бойчук, В.В. Орел // Збірник наукових праць Національного технічного університету України «КПІ». – 2016. – Випуск 17. – С. 173-180.
2. Василенко Ю.В. Підвищення ефективності управління підприємством на основі використання процесного підходу / Ю.В. Василенко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/2925>.
3. Дідух О.В. Сутність аутсорсингу та перспективи його застосування в Україні / О.В. Дідух // Економічний простір. – 2011. – № 54. – С. 173 – 182.