

УДК 334.012
UDC 334.012

МЕТОДИКА РЕІНЖИНИРИНГУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ ТЕХНОЛОГІЇ
УПРАВЛІННЯ РОБОЧИМ ПРОЦЕСОМ

Ніжнік А.О., Національний транспортний університет, Київ, Україна,
nizhnik.artur.olegovich@gmail.com, orcid.org/0000-0002-7377-0597

TECHNIQUES FOR REENGINEERING BUSINESS PROCESSES USING
WORKFLOW MANAGEMENT TECHNOLOGY

Nizhnik A.O., National Transport University, Kyiv, Ukraine, nizhnik.artur.olegovich@gmail.com,
orcid.org/0000-0002-7377-0597

МЕТОДИКА РЕІНЖИНИРИНГА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕХНОЛОГИИ
УПРАВЛЕНИЯ РАБОЧИМ ПРОЦЕССОМ

Нижник А.О., Национальный транспортный университет, Киев, Украина,
nizhnik.artur.olegovich@gmail.com, orcid.org/0000-0002-7377-0597

Постановка проблеми. Незважаючи на те, що розвиток інформаційних технологій мав серйозний вплив на бізнес-середовище, інформаційні технології загалом застосовувалися до бізнес-процесів та процедур, які залишилися незмінними з 1950-х років. У результаті більша користь від використання технології для реінжинірингових бізнес-процесів та процедур залишається невикористаною. Щоб повністю скористатись інформаційними технологіями необхідно розглянути основні способи використання інформаційних технологій для реінжинірингу традиційних процесів, для досягнення економії коштів, покращення обслуговування клієнтів та забезпечення необхідну гнучкість у всіх аспектах ділових операцій на сучасному конкурентному світовому ринку.

Відносна новизна технологічних інноваційних та технології робочого процесу зробила розробку методології реінжинірингу робочого процесу складною. Більшість існуючої літератури з робочого процесу та інженерії бізнес-процесів є фрагментованою та неповною. Тому було необхідно узагальнити відповідні ідеї з різних джерел та включити їх у єдину та всеосяжну методологію.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Основні положення теорії реінжинірингу сформулювали М. Хаммер та Д. Чампі; науковці Є. Г. Ойхман та Е. В. Попов дослідили реінжиніринг бізнес-процесів на прикладі реорганізації провідних іноземних компаній; вітчизняні вчені: Командровська В.Є., Морозенко О.Ю., Момот О.І., Самойлов П.І., Семенов В.Ф., Бикова О.Д., Солодка О.В., Гвоздь М.Я., Гончарова О.М.

Постановка завдання. Метою є дослідження та узагальнення методики реінжинірингу бізнес-процесів із використанням технології управління робочим процесом.

Виклад основного матеріалу дослідження. Технологія управління робочим процесом – це підхід, який автоматизує, інтегрує та управляє роботою. Він включає в себе гнучке процесове моделювання, підтримку моделювання «що, якщо», моніторинг стану в режимі реального часу та можливості вимірювання продуктивності, що може значно допомогти організації в реінжинірингу своїх бізнес-процесів. Таким чином, автоматизація робочого процесу може як автоматизувати ділову практику, так і надавати в режимі реального часу інформацію та засоби моделювання, критичні для поліпшення бізнес-процесів. Проте надійний інструмент управління робочим процесом не може забезпечити успіх ініціативи по вдосконаленню процесу.

Для успішної організаційної зміни та ініціативи з переробки бізнес-процесів потрібна формалізована методологія – дорожня карта [1].

Реінжиніринг робочого процесу синтезується з методів вдосконалення реінжинірингу бізнес-процесів та технології Девенпорт [2], Харрінгтона [3], Клейна [4]; принципи реінжинірингу бізнес-процесів Ліндена [5], також Hammer та Champy [6].

Основна перевага цього підходу полягає в тому, що на відміну від запропонованих методів РБП, які використовують історичні та оціночні дані процесу, зібрані учасниками процесу, РРП використовує точні вимірювання процесу в режимі реального часу, зібрані інструментом робочого процесу для покращення ефективності, ефективності та гнучкості робочого процесу.

Процес завжди має початок, визначену кількість кроків і чітко обумовлений кінець [7].

РРП складається з п'яти етапів разом із відповідними формами збору даних та детальними інструкціями щодо їх використання командою зміни. Ці форми можуть використовуватися для збору

та реєстрації даних процесу, якщо інструмент робочого процесу не може бути використаний або недоступний для прямого входу.

На першому етапі РРП «підготовка для необхідних інновацій» визнається необхідність у вдосконаленні способу ведення ділових операцій. Проактивна програма управління змінами застосовується у всій організації для підготовки всіх працівників до модифікацій бізнес-операцій та навчає їх використовувати інструмент керування робочим процесом.

Перш ніж інновації можуть відбутися в рамках організації, має бути виявлена потреба у поліпшенні, виражена працівником, менеджером, власником бізнесу, регуляторним органом чи замовником. Існує багато можливих драйверів для невдоволення: «Покращення фінансової діяльності, задоволення потреб клієнтів, ефективність роботи, надійність та оперативність часто є ключовими внутрішніми мотиваторами для програми змін» [1]. Коли виявлена необхідність у вдосконаленні процесу, вимога щодо зміни є документованою її обґрунтування доводить до відома вищого керівництва.

Вищі керівники мають широку та повну картину діяльності бізнесу та можуть краще зрозуміти та передбачити вплив зміни процесу на загальну ділову практику компанії. Вони володіють повноваженнями, необхідними для затвердження змін, які впливають на декілька підрозділів, контроль, необхідний для подолання будь-яких протиріч або перешкоди, та фінансовий нагляд, щоб визначити, чи будуть зусилля на зміну отримувати адекватне фінансування [6].

Організація повинна заснувати основні лідерські ролі, щоб підтримувати та допомагати команді змін. Ці ролі включають лідера з реінжинірингу, керівного комітету з реінжинірингу виконавчого рівня та реінжинірингового координатора. Лідер – менеджер виконавчого рівня, який створює корпоративне бачення, мотивує, контролює зусилля реінжинірингу та забезпечує постійну фінансову і управлінську підтримку програми. Керівний комітет є групою вищих керівників, які визначають стратегію реінжинірингу організації. Лідер реінжинірингу часто є головою цього комітету. Комітет визначає пріоритет проекту, контролює розподіл ресурсів, а також надає допомогу у вирішенні проблем для реінжинірингових груп. Координатор процесу вдосконалення здійснює нагляд за всіма проектами реінжинірингу та виступає технічним радником РРП для членів команди та керівних посадових осіб.

Відділ інформаційних технологій (ІТ) організації проводить консультації з працівниками та опитуваннями постачальників програмного забезпечення для визначення типу пакету робочого процесу, який найкращим чином відповідає потребам організації. Відділ інформаційних технологій також ідентифікує, отримує та встановлює підтримуючу інфраструктуру, необхідну для забезпечення взаємодії організації.

Команда змін від п'яти до десяти співробітників збирається для моделювання та вдосконалення робочого процесу. Склад колективу має вирішальне значення для успіху проекту, включати працівників з усіх функціональних підрозділів.

Оскільки процес аналізу та редизайну забирає багато часу і повинен бути завершений протягом обмеженого періоду часу, успішність проекту має становити мінімум 75% [6]. Такий рівень зобов'язань керівництва не тільки дозволить негайно завершити проект, але також буде сигналізувати працівникам, що проект має велике значення для компанії.

Коли команда зібрана, її члени навчаються за принципами управління змінами, моделювання робочого процесу, реінжинірингу бізнес-процесів та кроків РРП. Вони також повинні отримати вичерпну підготовку з використання обраного інструменту управління робочим процесом. Після того, як група змін провела тренінг, потрібно визначити і зареєструвати бізнес-цикли організації. Щоб визначити бізнес-цикли організації, команда змін визначає місію та цілі організації, збираючи та переглядаючи будь-які положення чи директиви, що регулюють діяльність компанії. Вони також повинні проконсультуватися з керівним комітетом виконавчого рівня для з'ясування та перевірки бізнес-цілей.

Виконавчий керівний комітет повинен визначити організаційне бачення та окреслити бізнес-стратегію, яка необхідна для досягнення поставлених цілей. На думку Девенпорт, стратегія вдосконалення повинна бути частково нефінансовою; володіти вимірюваними компонентами; бути характерною для галузі та компанії; бути надихаючою; бути довгостроковою, принаймні п'ять-десять років. Перш ніж розпочати процес зміни, команда проекту повинна проаналізувати та зрозуміти умови, за яких вони будуть діяти, визначаючи змінні впливи та перешкоди, які повинні бути чітко визначені для використання або подолання під час проекту реінжинірингу [2]. З цією метою команда:

- робить інвентаризацію організаційних ресурсів, таких як персонал, інфраструктура інформаційних систем, об'єкти (включаючи комунальні послуги), та матеріали;
- визначає фінансування проекту для визначення масштабів реінжинірингу;
- визначає обсяг та час виконання проекту, обмежуючи зусилля реінжинірингу для реалізації та аналізу єдиного бізнес-циклу.

Під час другого етапу РРП визначаються ділові продукти розглянутого бізнес-циклу. Розрізняють складові процеси циклу, і для поліпшення виділяється один процес. Нинішній робочий процес моделюється та впроваджується в автоматизованому інструменті управління робочим процесом. Зазначені показники продуктивності робочого процесу потім контролюються та фіксуються в режимі реального часу для використання на етапі вдосконалення процесу методології. Команда визначає продукти, що виникають після завершення обраного бізнес-циклу. Використовуючи форму ідентифікації бізнес-процесу фіксується форма кожного продукту (фізична або електронна), вартість. Під час цього кроку бізнес-цикл розбивається на процеси компонентів, визначаючи, як створюється продукт кожного бізнес-циклу. Використовуючи форму ідентифікації бізнес-процесу, група змін фіксує назву процесу, як часто це проводиться протягом середнього робочого тижня та пріоритет, визначений для процесу: низький, рутинний, високий, терміновий. Пріоритет процесу буде використаний інструментом робочого процесу для визначення робочого завдання та пріоритету.

Коли всі процеси бізнес-циклу ідентифікуються і фіксуються, команда вибирає єдиний бізнес-процес для реалізації на основі ряду факторів. Харрінгтон запропонував підхід зваженого вибору для оцінювання кожного процесу в масштабі від одного до п'яти від факторів змінності, продуктивності та ділового впливу [3].

Команда створює структуру, яка являє собою графічне зображення ієрархічної структури бізнес-циклу, розкладеного на його складові частини. Мета цього розбиття полягає в тому, щоб представити роботу організації в частині, яку команда змін може легше зрозуміти та змодельювати.

Завдання містить шість компонентів: робочі об'єкти, ролі, правила, ресурси, час і маршрутизація. Робочий об'єкт є вхід до завдання або його продукт. Це будь-який елемент, який спрямовується між завданнями та / або учасниками робочого процесу. Робочі об'єкти приймають різні форми. Цей об'єкт може бути фізичним ресурсом, який використовується для створення продукту чи послуги, або самого продукту або послуги. Це також може бути паперовим або електронним документом, який містить інформацію, структуровану таким чином, щоб мати мету організації [8].

Ролі завдання – учасники цієї діяльності. Вони включають людей у корпорації, які виконують робочі кроки, а також постачальників ресурсів та бізнес-клієнтів. Персонал не позначають за назвою в моделі робочого процесу. Ролі присвоюються заголовками позицій, так щоб зміна призначення персоналу не вимагала пов'язаного оновлення до сховища даних моделі.

Правила організації описують поведінку учасників завдання. Вони визначають, яка робота виконана в рамках завдання і чому, де, коли і як виконується робота. Бізнес-правила включають в себе інформацію про авторизацію, повідомлення, пріоритети, форму продукту, споживання ресурсів, визначення ролі, планування, безпеку, завдання, автоматизацію, залежність від задачі, запуск завдання, ітерацію завдань та завершення роботи [8].

Ресурси – це предмети, спожиті під час ведення бізнесу. Це вхід, який використовує працівник для виконання заданого завдання. Матеріали, гроші, ресурси персоналу, обладнання та об'єкти – це все приклади ресурсів. Час також є ресурсом, витраченим під час виконання завдання. Оскільки це надзвичайно важливий аспект робочого процесу, він має свою власну категорію в моделі робочого процесу. Процес бізнес-циклу займає певний час, для завершення. Цей цикл – це комбінація часу, необхідного для виконання завдання (часу виконання) та часу, необхідного для передачі робочих об'єктів до наступного завдання в робочому процесі (час передачі). Час можна розділити на фізичний час передачі та час черги. Черги займають ділянки для робочих об'єктів або завдань, які очікують на обробку.

Маршрутизація – це зображення логічного розташування завдань та потоку робочих об'єктів між ними. Маршрутизація може бути серійною (один за іншим), паралельною (виконується одночасно) або умовною (причому потоки залежать від ініціювання або завершення інших завдань або за результатами рішення) [8].

Перед створенням автоматизованого робочого процесу команда визначає показники ефективності, які будуть записуватися інструментом робочого процесу. Харрінгтон вказує на три категорії вимірювань процесу: ефективність процесу, гнучкість та адаптивність [3].

Ефективність процесу – це показник того, наскільки добре бізнес-процес відповідає потребам та очікуванням своїх зовнішніх та внутрішніх клієнтів. Це міра якості продукту. Приклади заходів ефективності включають надійність продукту, продуктивність або зручність використання, довговічність, зовнішній вигляд та працездатність. Ефективність – це вимірювання продуктивності та рівня використання ресурсів. Зростання продуктивності бізнесу або зменшення обсягу використаних ресурсів призведе до зменшення витрат на споживчі товари або послуги. Приклади заходів ефективності включають час завершення циклу, кількість часу, витраченого на переробку, ресурси, витрачені на одиницю, та сума доданої вартості для кожної одиниці продукції. Адаптивність – це

показник того, наскільки легко продукт або послуга може бути адаптована до потреб конкретного клієнта. Гнучкість – найважча характеристика для вимірювання. Проте деякі можливі показники адаптації технології включають кількість представників служби підтримки клієнтів, час відгуку на замовлення, середній час обробки спеціальних замовлень у порівнянні зі стандартними замовленнями та відмову від спеціальних замовлень.

Команда змін визначає показники ефективності, які використовуються для розглянутого процесу, шляхом вибору показників ефективності, які відповідають бізнес-цілям, опублікованим у звіті про організаційний бачення. Вибрані показники ефективності записуються у порядку пріоритету, у Формі продуктивності процесу та на кожному з форм виконання завдань. Потім команда перевіряє ці заходи та їхні рейтинги з власником процесу та керівним комітетом з реінжинірингу. Використовуючи конструктор робочих процесів інструменту керування вибраним робочим процесом, команда конструює модель робочого процесу, яка моделюється.

Після того, як модель була реалізована за допомогою інструмента робочого процесу, команда перевіряє її повноту, запустивши функцію підтвердження моделі інструмента. Потім проводяться проходження моделі робочого процесу, щоб забезпечити правильність і повну модель робочого процесу. Починаючи з початкового завдання моделі, простежується потік і продуктивність роботи по кожному шляху процесу, щоб забезпечити підтвердження моделі [3].

Після того, як існуючий робочий процес буде автоматизований, а його продуктивність вимірюється і фіксується, визначаються нові цілі для процесу. Потім існуючий робочий процес аналізується для можливих покращень, будуються нові моделі робочого процесу, і кожен моделюється для визначення його характеристик продуктивності. Нарешті, найбільш ефективна модель обрана для реалізації.

Оскільки клієнти компанії знають про те, що вони вимагають від бізнес-процесів та продуктів, їх вимоги та ідеї повинні розглядатися при визначенні цілей нового процесу. Група змін регламентує зустрічі з репрезентативною вибіркою клієнтської бази, щоб обговорити та записати свої вимоги, ідеї вдосконалення та цілі діяльності. Опитування можна створити та надіслати, щоб зібрати потреби широкої клієнтської бази. Однак особистий контакт повинен використовуватися, коли це можливо, для демонстрації високого рівня прихильності до вимог замовника та покращення взаємовідносин [2].

Щоб підтримувати та збільшувати свою частку ринку, бізнес повинен бути більш інноваційним, ніж його конкуренти. Для цього команда змін повинна усвідомити будь-які нові методи та технології, які використовуються в її галузі. Можливими джерелами цієї інформації є галузеві публікації, академічні дослідження, фірми-консультанти, а також відвідування інших компаній як в межах конкурентного середовища, так і поза ними [2].

Використовуючи дані, отримані від клієнтів та еталонний аналіз, а також показники продуктивності, зазначені у звіті про бачення організації, команда визначає загальні показники ефективності процесу (у кількісних термінах) для кожного показника ефективності, застосованого на інструменті робочого процесу. Використовуючи статистику ефективності записаних робочих процесів та нові цілі діяльності, група змін визначає шляхи підвищення ефективності втіленого робочого процесу.

На цьому етапі команда виконує статистичне моделювання на кожному з альтернативних варіантів вдосконалення робочого процесу. Оскільки інструмент робочого процесу імітує кожен сценарій, він збирає дані про ефективність, які можуть бути використані для порівняння варіантів дизайну. Це моделювання дозволяє перевірити альтернативні варіанти дизайну, щоб забезпечити дійсність запропонованих нововведень, перш ніж вдавати дефіцитні бізнес-ресурси. Це може допомогти команді змін змінити ідеї вдосконалення процесу та продемонструвати, як може функціонувати новий процес, його витрати та проблеми або переваги. Він може визначити вузькі місця, періоди максимальної потужності або дефіцит ресурсів, а також може вимірювати навантаження працівників і час завершення роботи. Симуляція робочого процесу може бути використана для зв'язку та продажу нового плану робочого процесу для керівництва та працівників.

Після того як для реалізації була обрана вдосконалена модель робочого процесу, виявлено будь-які необхідні організаційні зміни. Також зазначаються необхідні модифікації або доповнення до інфраструктури системи робочого процесу.

Команда змін визначає, чи необхідні будь-які організаційні зміни (такі як зміни персоналу / скорочення, модифікації стратегії управління, практика навчання та критерії просування, і т. д.) для підтримки нового дизайну робочого процесу. Зміна повинна відбуватися «... не тільки в процесі потоків та культурі, що їх оточує, а й в організаційній силі та контролі, вимогах до кваліфікації, звітності та практиці управління» [2].

За допомогою IT-відділу група змін аналізує поточну взаємодію інфраструктури системи робочого процесу та визначає, чи є які-небудь доповнення або модифікації, необхідні для підтримки нової моделі робочого процесу. Визначено будь-які необхідні закупівлі інфраструктури та

розроблено план міграції для переходу на нову систему робочого процесу. Група змін приймає запит на затвердження своїх інновацій робочого процесу під час презентації керівного комітету. Презентація повинна висвітлити економію коштів, яка вже була реалізована завдяки автоматизації поточного робочого процесу; демонструвати симуляцію вдосконаленого робочого процесу; показати покращені показники ефективності, що виникають внаслідок здійснення змін; і пояснити необхідні організаційні та інфраструктурні модифікації та їх обґрунтування.

Отримавши схвалення, група змін повідомляє та навчає персонал майбутнім процедурам, організаційним та інфраструктурним зміни. Оновлюються відповідні публікації та директиви, проводяться організаційні коригування.

Під час заключного етапу методології реалізується новий робочий процес, і будь-які зміни в конфігурації робочого процесу задокументовані. Програма безперервного вдосконалення процесу встановлюється для забезпечення того, щоб поточний процес отримував періодичний реінжиніринг та щоб усі інші корпоративні процеси були автоматизовані та вдосконалені. Після того, як наявні допоміжні структури вже існують, а учасники пройшли навчання за новою системою та процедурами, нова модель робочого процесу буде реалізована. Власник процесу повинен активно контролювати продуктивність робочого процесу, щоб забезпечити його функціонування, як передбачено, здійснення будь-яких необхідних коригувань.

Копії старих версій моделей слід зберігати, якщо потрібно повернутися до попереднього способу ведення бізнесу. Крім того, вся документація, яка проводиться під час кожного проекту реінжинірингу робочого процесу, повинна бути збережена для використання в якості відправної точки для наступного проекту реінжинірингу. Методологія реінжинірингу робочого процесу має циклічний характер. Продуктивність вдосконаленого робочого процесу постійно контролюється та періодично переробляється, як потрібно. Окрім того, нові процеси розглядаються для інновацій тією самою або новою командою змін. Оскільки додаткові процеси визначаються та автоматизуються, їх взаємозв'язок має бути ідентифікований та проаналізований в проекті реінжинірингу. Зрештою, всі процеси організації будуть впроваджені в систему управління робочим процесом і можуть бути одночасно проаналізовані для вдосконалення.

Висновки. Відносна новизна технологічних інноваційних технологій та технології робочого процесу зробила розробку методології реінжинірингу робочого процесу складною. Більшість існуючої літератури з робочого процесу та інженерії бізнес-процесів є фрагментованою та неповною. Тому було необхідно узагальнити відповідні ідеї з різних джерел та включити їх у єдину та всеосяжну методологію.

РРП – методологія, яка може бути успішно використана для вдосконалення бізнес-процесів організації. Форми збору даних та ідентифікації процесів значно спростили визначення процесу, забезпечуючи, щоб вся відповідна інформація була зібрана з учасників робочого процесу. РРП є всеосяжним, що охоплює процес вдосконалення процесу з виявлення необхідності змін до остаточної реалізації та підтримки вдосконаленого робочого процесу.

Метод може бути застосований до будь-якого типу процесу, і він призначений для того, щоб навчати та розуміти персонал. Прості форми та детальні вказівки надаються для всіх етапів і фаз. Дослідження також показало, що критично важливо, щоб організація мала встановлювати кошти на рівні одиниць до початку проекту реінжинірингу. Зокрема, у громадській організації працівники можуть не знати про вартість товару чи послуги, чи про кількість або вартість ресурсів, які вони споживають, при виконанні своїх завдань. Визначення цієї інформації займає багато часу і вимагає допомоги досвідченого фінансового експерта. Цей процес збору даних про витрати може сповільнити процес реінжинірингу та зменшити мотивацію команди.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Strategies and Tactics for Implementation in New Tools for the Times: The Workflow Paradigm, T.E. White and L. Fischer, Eds. Alameda, CA: Future Strategies Inc., 1994.
2. Davenport T.H. Process Innovation: Reengineering Work Through Information Technology, Boston: Harvard Business School Press, 1993.
3. Harrington H.J. Business Process Improvement, New York: McGraw-Hill, 1991.
4. Klein M.M. IEs Fill Facilitator Roll in Benchmarking Operations to Improve Performance, Industrial Engineering, vol. 25, no. 9, September 1993.
5. Linden R. Business Process Reengineering: Newest Fad, or Revolution in Government? Public Management, vol. 75, no. 11, November 1993.
6. Hammer M., Champy J. Reengineering the Corporation, New York: Harper Business, 1993.
7. Бьёрн А. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / А. Бьёрн. – Пер. с англ. С.В. Ариничева. – Науч. ред. Ю.П. Адлер. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. – 272 с.
8. Koulopoulos T. The Workflow Imperative, Boston: Van Nostrand Reinhold, 1995.

REFERENCES

1. Strategies and Tactics for Implementation in New Tools for the Times: The Workflow Paradigm, T.E. White and L. Fischer, Eds. Alameda, CA: Future Strategies Inc., 1994 [in English].
2. Davenport T.H. Process Innovation: Reengineering Work Through Information Technology, Boston: Harvard Business School Press, 1993 [in English].
3. Harrington H.J. Business Process Improvement, New York: McGraw-Hill, 1991 [in English].
4. Klein M.M. IEs Fill Facilitator Roll in Benchmarking Operations to Improve Performance, *Industrial Engineering*, vol. 25, no. 9, September 1993 [in English].
5. Linden R. Business Process Reengineering: Newest Fad, or Revolution in Government? *Public Management*, vol. 75, no. 11, November 1993 [in English].
6. Hammer M., Champy J. Reengineering the Corporation, New York: Harper Business, 1993 [in English].
7. Bjorn A. Business Processes. Improvement Tools / A. Boyor. Per. from English S.V. Arinichev. *Science*. Ed. Yu.P. Adler. M.: RIA "Standards and Quality", 2003. 272 p. [in Russian].
8. Koulopoulos T. The Workflow Imperative, Boston: Van Nostrand Reinhold, 1995 [in English].

РЕФЕРАТ

Ніжнік А.О. Методика реінжинірингу бізнес-процесів із використанням технології управління робочим процесом / А.О. Ніжнік // Економіка та управління на транспорті. – К.: НТУ, 2018. – Вип. 7.

В статті розглянуто реінжиніринг, який зачіпає інноваційний процес, спрямований як на виробництво нових продуктів і операцій, так і на їх реалізацію, просування, дифузю. Оскільки кінцевою метою реінжинірингу є нововведення, то реінжиніринг в більш вузькому розумінні є реінжиніринг інновацій. Відносна новизна технологічних інноваційних технологій та технології робочого процесу зробила розробку методології реінжинірингу робочого процесу складною. Більшість існуючої літератури з робочого процесу та інженерії бізнес-процесів є фрагментованою та неповною. Тому було необхідно узагальнити відповідні ідеї з різних джерел та включити їх у єдину та всеосяжну методологію.

Об'єкт дослідження – реінжиніринг бізнес-процесів.

Мета дослідження – дослідження та узагальнення методики реінжинірингу бізнес-процесів із використанням технології управління робочим процесом.

Методи дослідження – абстрагування, аналіз і синтез, індукція та дедукція, системний підхід.

Результати дослідження: дослідження присвячене методикі реінжинірингу бізнес-процесів із використанням технології управління робочим процесом. Реінжиніринг робочих процесів – методологія, яка може бути успішно використана для вдосконалення бізнес-процесів організації. Форми збору даних та ідентифікації процесів значно спростили визначення процесу, забезпечуючи, щоб вся відповідна інформація була зібрана з учасників робочого процесу. Реінжиніринг робочих процесів є всеосяжним, що охоплює процес вдосконалення процесу з виявлення необхідності змін до остаточної реалізації та підтримки вдосконаленого робочого процесу.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: РЕІНЖІНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ, УПРАВЛІННЯ, РЕІНЖІНІРИНГ РОБОЧОГО ПРОЦЕСУ, МЕТОДОЛОГІЯ, ТЕХНОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ.

ABSTRACT

Nizhnik A.O. Techniques for reengineering business processes using workflow management technology. *Economics and management on transport*. Kyiv. National Transport University. 2018. Vol. 7.

The article deals with reengineering, which affects the innovation process, aimed at the production of new products and operations, as well as their implementation, promotion, diffusion. Since the ultimate goal is to reengineering innovations, reengineering in a narrower sense is the reengineering of innovation. Relative novelty of technological innovation technologies and technology of the work process made the development of a methodology for reengineering a workflow complex. Most of the existing literature on workflow and business process engineering is fragmented and incomplete. Therefore, it was necessary to summarize relevant ideas from different sources and integrate them into a single and comprehensive methodology.

Object of the research – is the reengineering of business processes.

Purpose of the study – investigate and generalize the methodology of reengineering business processes using the technology of workflow management.

Methods of research – method of abstracting, analysis and synthesis, induction and deduction, system approach.

Research results: research is devoted to the method of reengineering business processes using the technology of management of the work process. Worker reengineering is a methodology that can be successfully used to improve business processes in an organization. Forms of data collection and process

identification have greatly simplified the process definition, ensuring that all relevant information is gathered from the participants in the workflow. Reengineering workflows is comprehensive, covering the process of improving the process of identifying the need for changes to the final implementation and supporting an improved workflow.

KEYWORDS: REENGINEERING BUSINESS PROCESSES, MANAGEMENT, REALIZATION OF THE WORK PROCESS, METHODOLOGY, MANAGEMENT TECHNOLOGY.

РЕФЕРАТ

Нижник А.О. Методика реинжиниринга бизнес-процессов с использованием технологии управления рабочим процессом / А.О. Нижник // Экономика и управление на транспорте. – К.: НТУ, 2018. – Вып. 7.

В статье рассмотрен реинжиниринг, который затрагивает инновационный процесс, направленный как на производство новых продуктов и операций, так и на их реализацию, продвижение, диффузию. Поскольку конечной целью реинжиниринга являются нововведения, то реинжиниринг в более узком смысле является реинжиниринг инноваций. Относительная новизна технологических инновационных технологий и технологии рабочего процесса сделала разработку методологии реинжиниринга рабочего процесса сложной. Большинство существующей литературы из рабочего процесса и инженерии бизнес-процессов является фрагментированной и неполной. Поэтому было необходимо обобщить соответствующие идеи из различных источников и включить их в единую и всеобъемлющую методологию.

Объект исследования – реинжиниринг бизнес-процессов.

Цель исследования – изучение и обобщение методики реинжиниринга бизнес-процессов с использованием технологии управления рабочим процессом.

Методы исследования – абстрагирование, анализ и синтез, индукция и дедукция, системный подход.

Результаты исследования: исследование посвящено методике реинжиниринга бизнес-процессов с использованием технологии управления рабочим процессом. Реинжиниринг рабочих процессов - методология, которая может быть успешно использована для совершенствования бизнес-процессов организации. Формы сбора данных и идентификации процессов значительно упростили определения процесса, обеспечивая, чтобы вся соответствующая информация была собрана из участников рабочего процесса. Реинжиниринг рабочих процессов является всеобъемлющим, охватывающим процессом совершенствования процесса по выявлению необходимости изменений в окончательной реализации и поддержке усовершенствованного рабочего процесса.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: РЕИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ, УПРАВЛЕНИЕ, РЕИНЖИНИРИНГ РАБОЧЕГО ПРОЦЕССА, МЕТОДОЛОГИЯ, ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ.

АВТОРИ:

Нижник Артур Олегович, Національний транспортний університет, аспірант кафедри «Економіка», e-mail: nizhnik.artur.olegovich@gmail.com, тел. +380954216144, 01010, м. Київ, вул. М. Омеляновича-Павленка, 1, orcid.org/0000-0002-7377-0597.

AUTHOR:

Nizhnik Artur O., National Transport University, postgraduate, department of Economics, e-mail: nizhnik.artur.olegovich@gmail.com, tel. +380954216144, Ukraine, 01010, Kyiv, M. Omelianovycha-Pavlenka str., 1, orcid.org/0000-0002-7377-0597.

АВТОРЫ:

Нижник Артур Олегович, Национальный транспортный университет, аспирант кафедры экономики, e-mail: nizhnik.artur.olegovich@gmail.com, тел. +380954216144, Украина, 01010, г. Киев, ул. М. Омеляновича-Павленка, 1, orcid.org/0000-0002-7377-0597.

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Козак Л.С., кандидат економічних наук, професор, Національний транспортний університет, завідувач кафедри «Економіка», Київ, Україна.

Бондаренко Є.В., доктор економічних наук, професор, президент Української академії інвестицій в науку і будівництво, Київ, Україна.

REVIEWER:

Kozak L.S., Ph.D., professor, National Transport University, head, department of Economics, Kyiv, Ukraine.

Bondarenko Ye.V., Ph.D., Economics (Dr.), professor, President of Ukrainian Academy of Investment in Science and Construction, Kyiv, Ukraine.