

ОРГАНІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ*

Дергачова Вікторія Вікторівна

докт.економ.наук, професор кафедри менеджменту підприємств
зав. кафедри менеджменту підприємств
Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»,
03056, м. Київ, просп. Перемоги, 37
e-mail: dergacheva.viktoria@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0317-8675>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57200969503>

Воржачова Юлія Петрівна

канд.екон.наук, доцент кафедри менеджменту підприємств
Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»,
03056, м. Київ, просп. Перемоги, 37
e-mail: julija.vorzhakova@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0521-3318>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=56658776800>

Хлебінська Олександра Ігорівна

аспірант

Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»,
03056, м. Київ, просп. Перемоги, 37
e-mail: kafmen_z2@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7977-0483>

Стаття присвячена вивченню питань організації бізнес-процесів на підприємствах в умовах цифровізації, що особливо важливо в сучасних реаліях існування світу. Предметом дослідження виступають самі бізнес-процеси, а саме такі його види як основні, допоміжні, бізнес-процеси управління та бізнес-процеси розвитку. Об'єктом статті є процеси цифровізації, її складові та основні напрями впровадження у діяльність підприємств. Метою статті є визначення тенденцій розвитку та організації бізнес-процесів суб'єктів господарювання, із використанням сучасних інструментів організації процесу, і безпосередньо проведення цифровізації. Розглянуті різні аспекти сприйняття процесу цифровізації, розгляд можливого ототожнення таких понять як «діджиталізація», «цифрова трансформація» та «цифровізація». Так, безпосередньо зазначено, що перехід у цифрове середовище передбачає таке всеохоплююче та широкомасштабне явище, яке торкається усіх аспектів діяльності бізнес-організації, як «цифрова трансформація». Наведені складові цифровізації бізнес-процесів підприємства, які складаються із визначених процедур та напрямків реалізації. Так, до процедур віднесені документообіг, аналіз даних, організація діяльності, а напрямами реалізації цифровізації є виробничі процеси, контроль робіт та якості продукції, логістична діяльність, створення додаткової вартості товару, комунікаційна політика. У роботі наводиться логіко-структурна схема з технологію організації бізнес-процесів в умовах цифровізації підприємства. За допомогою даної технології, підприємства мають значні переваги, а саме: швидкий доступ до баз даних щодо клієнтів підприємства, виду економічної діяльності; належне використання наявних ресурсів таких даних та потенціалу прогнозного моделювання; швидко і максимально точно прогнозувати тенденції та реагувати на виклики ринку. Незважаючи на досить вагові позитивні зрушення в сфері цифровізації підприємств, існує ціла низка невирішених проблем, які можливо вирішувати за рахунок діджитал-інструментів.

Ключові слова: цифровізація, діджитал-інструменти, бізнес-процеси, інформаційні технології, цифрове середовище.

Постановка проблеми. Сучасний розвиток бізнес-процесів об'єктів господарювання, і суспільства спонукає до зміни у побудові врахування позиції цифровізації у даному

* **Cite as:** Dergachova, V., Vorzhakova, Yu., Khlebynska, O. (2021). Organization of Business Processes in the Conditions of Digitalization, *The Journal of V. N. Karazin Kharkiv National University. Series: International Relations. Economics. Country Studies. Tourism*. 14, 60-68. (in Ukrainian). <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2021-14-06>

процесі. Розвиток інформаційних технологій змінює моделі діяльності бізнес-організацій, адаптацію до нових умов, переходу до Четвертої промислової революції, яка в свою чергу передбачає повну автоматизацію та цифровізацію системи бізнес-процесів та етапів виробництва. В умовах Четвертої промислової революції цифровізація стає інструментом комерціалізації досягнень технологічного прогресу. Відповідно, зростає актуальність питання оптимізації існуючих бізнес-процесів промислових підприємств, через спрощення та пришвидшення, на основі застосування цифрових технологій та підключення до більшої кількості діджитал-інструментів, розширення даного набору.

Для розвитку суб'єктів господарювання важливе вміння вчасно адаптуватись до сучасних тенденцій бізнесу, переходу до цифрового середовища, що дозволяє виживати у конкурентній боротьбі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Проблематика побудови бізнес-процесів розглядалась багатьма як вітчизняними, так і зарубіжними вченими. І лише нещодавно в цю площину ввійшло питання цифровізації, яке наразі розглядається переважною кількістю науковців, як оптимізація, удосконалення бізнес-процесів будь-якої організації.

Так, наприклад, найбільш відомими зарубіжними спеціалістами зі сфери вивчення організації бізнес-процесів є А. Айста, Д. Баудена, М. Пренскі, П. Аугер, К. Шукець, Д. Робертсона, А. Барнір, Д. Тепскотт, Й. Галлауггер, Ш. Штромайер, Дж. Манціні, С. Чонг, Michael R. Wade та інші. В свою чергу важливо відмітити вагомий внесок до цього напрямку і вітчизняних вчених, серед яких нами були обрані праці К. Багацька, Ю. В. Вдовиченко, А. Гейдор, Б.С. Тетерятник, О. Ю. Гусєва, С. В. Легомінова, А. О. Нотаріна, В. А. Верба, С. А. Синягов, О. В. Шатілова, Н. О. Шишук, О. М. Грибіненко, О. Ю. Гусєва, С. В. Легомінова і т.д. Наявність у зарубіжній та вітчизняній науці значної кількості досліджень з питань цифровізації та впливу на бізнес-процеси організацій свідчить про зацікавленість у впровадженні Четвертої промислової революції, а отже і адаптацію до сучасних умов на всіх рівнях.

Зокрема, Чонг С. (2008) розглядає цифровізацію підприємства як сучасний інноваційний етап його розвитку, в основі якого лежить інтеграція фізичних і цифрових ресурсів у сфері виробництва і споживання. Відповідно цифровізація в цьому значенні характеризується новими методами генерування, обробки, зберігання, передачі інформації в усіх сферах людської діяльності [2].

Розглядаючи відмінності понять «цифровізації», «цифрової трансформації» та «діджиталізації» відзначено, що деякі науковці

ототожнюють ці поняття. У своєму наробку В. А. Верба (2018) детально вивчає передумови, інструменти впливу та наслідки використання цифрових технологій у бізнесі, і ототожнює терміни "оцифровка" бізнесу, діджиталізація та цифрова трансформація [9].

В свою чергу, О. Ю. Гусєва та С. В. Легомінова (2018) зазначають, що діджиталізація, як і цифровізація розглядаються як трансформація та проникнення цифрових технологій щодо оптимізації та автоматизації бізнес-процесів, підвищення продуктивності та покращання комунікаційної взаємодії зі споживачами" [11]. Їх думку підтримує і Грибіненко О. М. (2018), додаючи, що це підвищує результативність діяльності суб'єкта господарювання та формує додаткові конкурентні переваги, завдяки оперативній гнучкості бізнесу [12].

З позицій Вагнера (2017), «цифровізація» розглядається як нова стадія розвитку управління виробництвом товарів і самого виробництва на основі «наскрізного» застосування нових інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), починаючи від інтернету речей і закінчуючи технологіями електронного уряду [6].

При цьому, в контексті розкриття питання цифровізації необхідно розрізняти такі терміни: автоматизація – удосконалення бізнес-процесів, лише з позицій використання бази комп'ютерних обчислень, електронне зберігання й обмін даними, без адаптації до сучасних умов; а цифровізація – зміна бізнес-процесів підприємства, щоб вони більше відповідали новим інструментам і технологіям (Ven et al., 2001) [7].

В останні роки вітчизняні науковці поряд з цифровізацією розглядають обов'язкову автоматизацію бізнес-процесів. Так, наприклад, К. Мокрушина (2020) вважає, що цифровізації бізнес-процесів обов'язково має передувати їх автоматизація, із застосуванням програмного забезпечення для управління процесами, спрямованими на зменшення кількості паперових документів, ручних операцій та людських помилок [3]. К. Шукець (2020) розглядає автоматизацію і цифровізацію бізнес-процесів як одночасний процес. При цьому, автоматизація більше націлена на вдосконалення існуючих процесів із використанням інформаційних технологій. А цифровізація бізнес-процесів полягає у створенні та наданні нової цінності (корисності) споживачам, а не лише поліпшенні того, що вже робиться або пропонується [4].

В цілому, як зазначає А. Айста (2019) у XXI ст. головним викликом у сфері управління бізнес-організацією є промислова (технологічна) революція, яка трансформує традиційне уявлення про управління самою організацією, її персоналом і ресурсами, з обов'язковим використанням цифровізації [1].

Метою статті є визначення тенденцій розвитку та організації бізнес-процесів суб'єктів господарювання, із використанням сучасних інструментів організації процесу, і безпосередньо проведення цифровізації.

Виклад основного матеріалу. Процес цифровізації передбачає перехід бізнес-процесів підприємства у цифрове середовище, із використанням сучасних інформаційних технологій. Такі, найпростіші бізнес-процеси, як проведення різних заходів (нарад, конференцій, семінарів, особистих співбесід) через відеозв'язок; замовлення товарів і послуг (Інтернет-магазини) без фізичної присутності при здійсненні купівлі; консультування та підтримка клієнтів через інтернет-канали, месенджери (для обміну текстовими повідомленнями) та соціальні мережі; реклама продукції за допомогою віртуальної і доповненої реальності, інформування про послуги і діяльність підприємства через сайт (веб-сайт), який демонструє для інвесторів, партнерів і клієнтів усі переваги об'єкта господарювання та ін.

Інтернет став тим найважливішим елементом у діяльності підприємств, без якого неможливе вирішення більшості важливих господарських проблем. Використання інформаційних технологій, і зокрема Інтернету, в організації бізнес-процесів підприємств із застосуванням цифровізації, перехід у цифрове середовище, дозволяє підприємствам:

- прибрати бюрократію у внутрішніх бізнес-процесах;
- зменшити витрати часу на здійснення процесів на підприємстві;
- оптимізувати (зменшити) кількість співробітників та ієрархічних рівнів в організаційній структурі;
- перевести паперовий документообіг в електронні, хмарні системи;
- підвищити швидкість обробки запитів клієнтів і відповідно їх обслуговування;
- підвищити лояльність споживачів;
- знизити витрати на рекламу, за рахунок відмови від таких дорогих видів реклами як сітілайти, білборди, телереклама, і почати використовувати значно дешевший вид реклами у соціальних мережах, месенджерах (до прикладу Facebook, Instagram, Telegram інші);
- автоматизувати формування звітів та здійснення контролю за кожним етапом (мінімальні витрати часу та зусиль, веденням прозорого бізнесу).

Перехід у цифрове середовище передбачає таке всеохоплююче та широкомасштабне явище, яке торкається усіх аспектів діяльності бізнес-організації, як "цифрова трансформація". Дане явище розглядається як процес переходу на новий рівень ведення бізнесу, зі зміною моделей функціонування, управління і бізнес-процесів, з використанням

сучасних цифрових технологій, в усіх сферах Прояв цифровізації операційної діяльності, і зокрема бізнес-процесів може бути виражений за допомогою використання таких інструментів:

- інформаційно-комунікаційні технології, для уніфікованої комунікації та незалежності від місця перебування (Zoom, Viber, Telegram, Skype, WhatsApp);
- програмні продукти (BAS, BAS ERP, Bitrix 24 та інші);
- технології електронного обміну даними (EDI – Electronic Data Interchange),
- методи і техніки аналізу й обробки великих даних (так звані технології Big Data),
- технології хмарних (Cloud Computing) та туманних обчислень,
- інтелектуальні технології, такі як машинне навчання,
- впровадження гібридних рішень. діяльності [10].

Цифровізація бізнес-процесів (англ. digital work) передбачає використання цифрових інструментів у здійсненні діяльності бізнес-організації, а не лише оцифрування масиву даних. Насамперед, існує необхідність попереднього оцінювання існуючої інформаційної системи підприємства, для визначення процедур та процесів, які потрібно автоматизувати чи оцифрувати. Також, не менш важливим у даному процесі є визначення взаємодії між бізнес-процесами на рівні здійснення їх організації та врахування ієрархічної структури бізнес-процесів об'єктів господарювання. Ієрархічну структуру бізнес-процесів подано на рис. 1.

Удосконалені бізнес-процеси, в свою чергу, змінюють пріоритети в розподілі ресурсів підприємства; основні функціональні сфери підприємства, в тому числі маркетинг, фінанси, виробництво, кадри, обумовлені наявними можливостями інформаційних систем, що забезпечують реалізацію виробничої й організаційної діяльності; процес прийняття рішень орієнтований переважно на використання інтегрованої інформаційної бази, що формується на нижчих рівнях управління, і на потоки даних від зовнішніх по відношенню до підприємства структур, одержуваних за допомогою нових телекомунікаційних засобів і сервісів, що спираються на них [8].

Впровадження інформаційних технологій в організацію бізнес-процесів базується на електронному документообігу, та перетворення інформаційних ресурсів (даних) у засіб досягнення комерційних цілей.

Метою цифровізації бізнес-процесів є оптимізація наявного ресурсного потенціалу, витрат робочого часу та підвищення ефективності виконання бізнес-процесів, і відповідно, підвищення ефективності господарської діяльності.

Складовими процесу цифровізації є процедури:

- цифровізації типових виробничих процесів,
- контролю над виконанням робіт та якістю продукції,
- комунікації з командою і клієнтами, наявність та постійний розвиток зворотного

зв'язку між суб'єктами підприємницьких відносин;

- логістика і поставки.
- цифровізації в сегменті процесів створення додаткової вартості товару, що включає оновлення виробничих процесів через інтеграцію інформаційних технологій у використанні баз даних, їх обробки та зберігання (рис. 2).

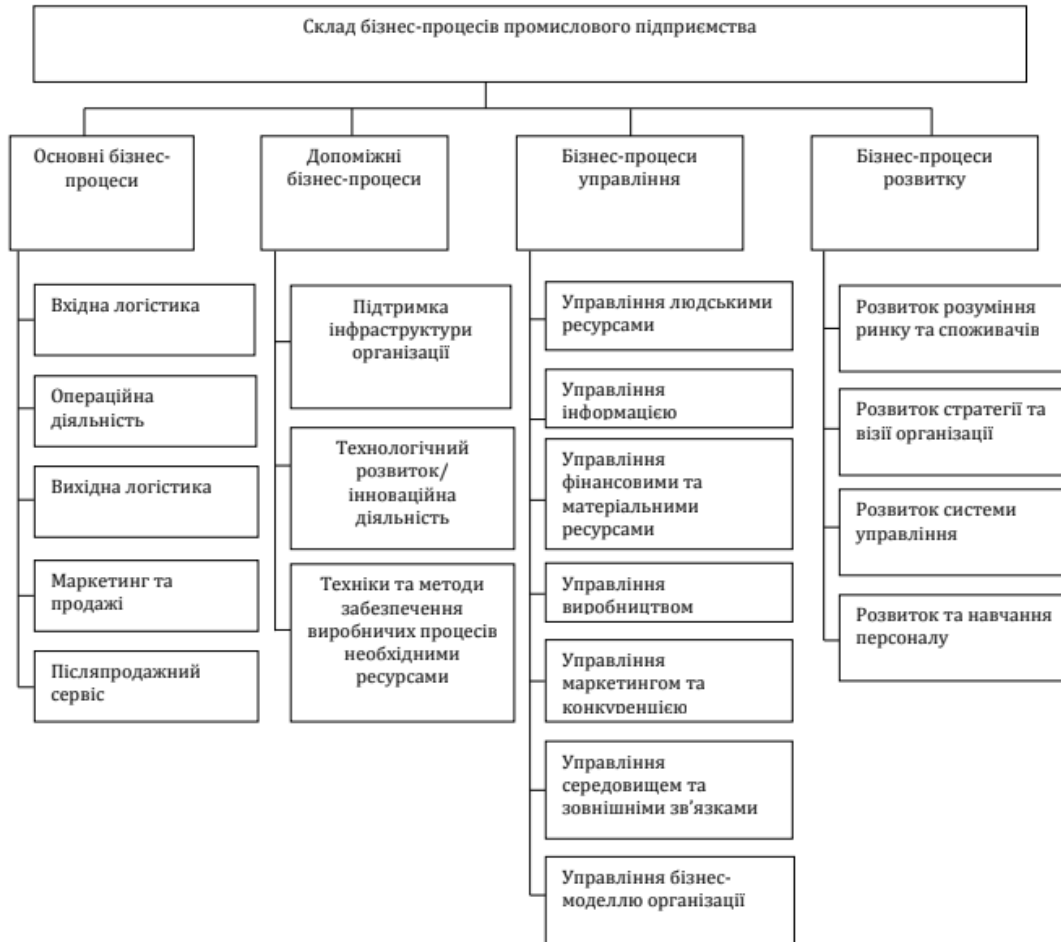


Рис. 1. Ієрархічна структура бізнес-процесів
Джерело: на основі [13]

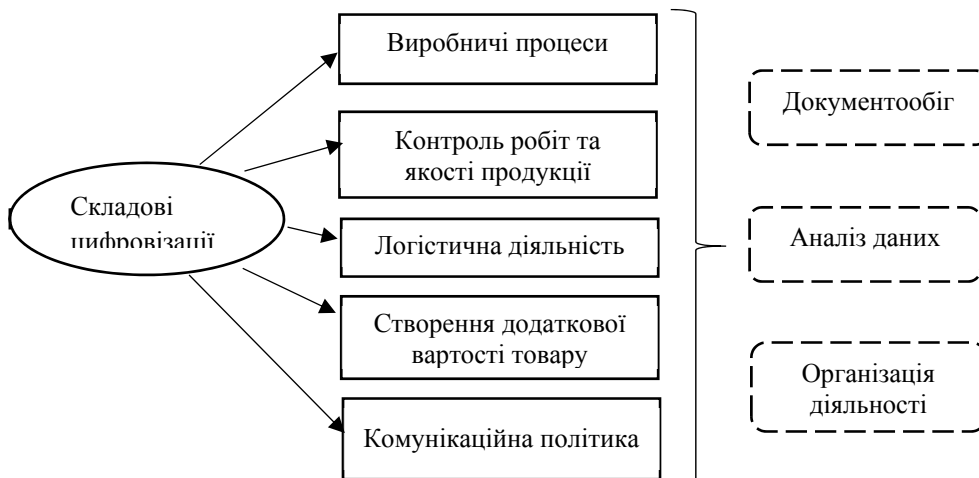


Рисунок 2. Складові процесу цифровізації
Джерело: складено авторами

Інструменти цифрового документообігу допомагають бізнес-організаціям отримувати легший та швидший («на вимогу») доступ до необхідної документації. Крім того, ці інструменти забезпечують бізнес-організацію можливістю зберігання великих об'ємів інформації, що після проведення ретельного аналізу можуть у подальшому використовуватись для процесів планування, організації та контролю.

Цифрові інструменти накопичення та аналізу інформації, які досить часто є частиною впровадження програм цифрового робочого місця, забезпечують керівників інформацією про діяльність їхньої бізнес-організації. Ця інформація не просто доступна у будь-який час на вимогу для оцінки та аналізу у зручному для них форматі, але й зберігається упродовж бажаного ними періоду часу та може бути ефективно проаналізована. Крім того, подібні інструменти зменшують необхідність втручання керівництва у внутрішні справи підрозділів, оскільки інтерактивні системи контролю продуктивності працівників забезпечують організацію певною автоматизацією діяльності.

Такі інструменти надають потужну інформаційну базу для здійснення процесів планування та організаційного проектування [14].

Ефективним інструментом для керівників наразі стає є Dashboard. Даний інструмент дає можливість відстежувати динаміку економічних показників діяльності об'єкта господарювання. Зведені дані за основними напрямками роботи дають змогу бачити повну картину діяльності підприємства і своєчасно реагувати на негативні зміни показників. У цілому можна стверджувати, що цифровізація господарських процесів в умовах цифрового середовища дає низку переваг, серед яких: економічна прогностичність підприємства, вчасне реагування на сигнали з боку співробітників, автоматизований процес ведення обліку робочого часу та ін.

Процес цифровізації бізнес-процесів направлений зробити їх більш простими і гнучкими. Логіко-структурну схему організації бізнес-процесів підприємств на основі цифровізації подано на рис. 3.

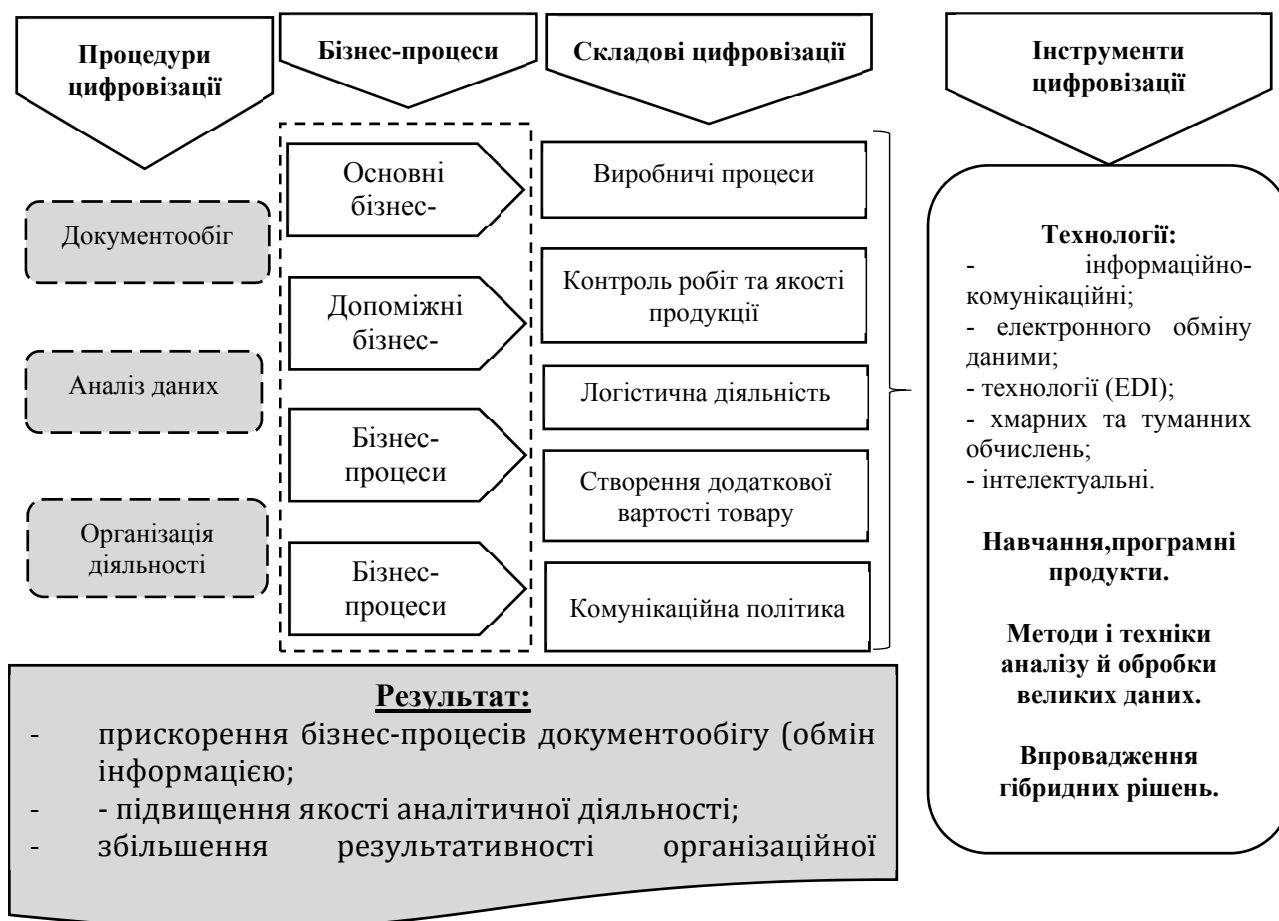


Рисунок 3. Логіко-структурна схема організації бізнес-процесів підприємств на основі цифровізації

У логіко-структурній схемі наведено технологію організації бізнес-процесів в умовах цифровізації підприємства. За допомогою даної

технології, підприємства мають значні переваги, а саме: швидкий доступ до баз даних щодо клієнтів підприємства, виду економічної

діяльності; належне використання наявних ресурсів таких даних та потенціалу прогнозного моделювання; швидко і максимально точно прогнозувати тенденції та реагувати на виклики ринку.

Незважаючи на досить вагові позитивні зрушення в сфері цифровізації підприємств, існує ціла низка невирішених проблем: високі витрати на ранній стадії експлуатації інформаційних систем; відносно великі витрати трансакційного і трансформаційного характеру, які пов'язані з переходом до використання цифрових технологій усіма економічними агентами; дефіцит професійних кадрів, пов'язаний з усталеною диспропорцією між попитом на висококваліфікованих фахівців і недостатньою їх підготовкою закладами освіти; відсутність необхідних єдиних стандартів, технічних регламентів та відповідних законодавчих норм, які регулюють відносини, що складаються між учасниками у сфері цифрових технологій; недостатній рівень захисту цифрових технологій від неправомірних посягань [5].

Розглядаючи наведені проблеми, насамперед, слід зазначити, що не завжди діджиталізація та цифровізація призводить до зростання прибутку підприємства. Щоб уникнути негативного впливу процесу цифровізації, необхідно нівелювати усі ризики, при цьому важливим інструментом буде визначення очікуваного результату від діджиталізації та цифровізації, порівнявши його з витратами на її впровадження. По-друге, іноді існують складнощі у впровадженні новітніх процесів, оскільки налагоджений бізнес-процес може втратити свої переваги при переведенні його в цифрове середовище, що може призвести до появи погіршностей, і в цілому до зміни у діяльності підприємства. Тому, інструментом усунення даної проблеми є детальний аналіз кожної конкретної ситуації і розуміння, до яких проблем може привести стрімке реформування бізнес-процесів при переведенні їх у цифрове поле. Інша проблема, а саме витік інформації має місце тоді, коли впровадження цифрових технологій може мати ще невідпрацьовану систему, і збільшувати ризики витоку інформації, особливо в сфері зберігання персональних даних і роботи з секретною інформацією. По-четверте, вартість впровадження процесів діджиталізації або цифровізації зазвичай висока, через необхідність забезпечення належного рівня

безпеки. В даному випадку важливо об'єктивно зважувати ці додаткові ризики, а також їх можливі наслідки, які можуть нанести прямий і непрямий збиток іміджу підприємства, його клієнтам і контрагентам і бізнесу в цілому. Ще однією проблемою, є не можливість впровадження цифровізації або діджиталізації в деяких сферах. Хоча ці процеси є дещо універсальним інструментом оптимізації бізнес-процесів, вони не завжди можуть бути застосовані у діяльності підприємства, оскільки неможливо відмовитися від ряду дій, які в обов'язковому порядку повинні вимагати особистої присутності і наявності звичайних, а не електронних документів.

Обґрунтовано, що перехід підприємства до цифрового середовища, та здійснення повної цифровізації бізнес-процесів визначаються: орієнтацією на потреби клієнтів, тобто діджитал-послуга (продукт) формуються на основі переваг і вимог, що пред'являються споживачем, а не за пропозицією власне виробника; націлення на підвищення швидкості і мобільності; інтерес до отримання нових даних з уже існуючих, їх аналіз.

Висновки. На сьогодні здійснення діяльності підприємств важко уявити без використання цифрових технологій. Основними процесами, які використовують для переходу у цифрове середовище є діджиталізація та цифровізація. Цифровізація є більш вживаним процесом і має цілий ряд переваг, серед яких підвищення рівня комунікативної активності, а саме взаємодія суб'єкта господарювання з контрагентами, розробниками та іншими об'єктами із застосуванням інформаційних технологій. В цілому, метою цифровізації бізнес-процесів є оптимізація наявного ресурсного потенціалу, витрат робочого часу та підвищення ефективності виконання бізнес-процесів. Переведення у цифрове середовище потребують цілий набір процедур, таких як цифровізація виробничих процесів, контроль над виконанням робіт та якістю продукції, комунікації з командою і клієнтами та логістика й поставки. Цифровізація бізнес-процесів націлена на спрощення та підвищення гнучкості. Зважаючи на зростання значення ролі цифровізації у діяльності підприємств, подальші наукові дослідження планується проводити у напрямі визначення ролі цифровізації у економічній безпеці підприємства.

ORGANIZATION OF BUSINESS PROCESSES IN THE CONDITIONS OF DIGITALIZATION

Viktoriia Dergachova, Doctor of Economics, Professor, Head of Enterprise Management Department, Faculty of Management and Marketing, National Technical University of Ukraine "Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute", Peremohy avenue, 37, Kyiv, Ukraine, 03056, e-mail: dergacheva.viktoria@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0317-8675>, Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57200969503>

Yuliia Vorzhakova, PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Enterprise Management, National Technical University of Ukraine "Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute", Peremohy avenue, 37, Kyiv, Ukraine, 03056, e-mail: julija.vorzhakova@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0521-3318>, Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=56658776800>

Oleksandra Khlebynska, Postgraduate student of the Department of Enterprise Management, National Technical University of Ukraine "Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute", Peremohy avenue, 37, Kyiv, Ukraine, 03056, e-mail: kafmen_z2@ukr.net, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7977-0483>

The article is devoted to the study of the organization of business processes in enterprises in the context of digitalization, which is especially important in the modern realities of the world. The subject of the study are the business processes themselves, namely such as the main, auxiliary, business management processes and business development processes. The object of the article is the processes of digitalization, its components and the main directions of implementation in the activities of enterprises. The purpose of the article is to identify trends in the development and organization of business processes of economic entities, using modern tools for organizing the process, and directly to digitization. Various aspects of perception of the digitalization process are considered, consideration of the possible identification of such concepts as "digitalization", "digital transformation" and "digitalization". Thus, it is directly stated that the transition to a digital environment involves such a comprehensive and large-scale phenomenon that affects all aspects of the business organization, as "digital transformation". The components of digitalization of business processes of the enterprise, which consist of certain procedures and areas of implementation. Thus, the procedures include document management, data analysis, organization of activities, and areas of digitalization are production processes, control of work and product quality, logistics, value added, communication policy. The paper presents a logical-structural diagram of the technology of organizing business processes in terms of digitalization of the enterprise. With the help of this technology, enterprises have significant advantages, namely: quick access to databases on customers of the enterprise, type of economic activity; proper use of available resources of such data and potential of forecasting modeling; quickly and accurately predict trends and respond to market challenges. Despite the rather significant positive changes in the field of digitalization of enterprises, there are a number of unresolved issues that can be solved through digital tools.

Keywords: digitalization, digital tools, business processes, information technology, digital environment.

ОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Дергачова Виктория Викторовна, докт.эконом.наук, профессор кафедры менеджмента предприятий, зав. кафедры менеджмента предприятий, Национальный технический университет Украины «Киевский политехнический институт имени Игоря Сикорского», 03056, г. Киев, просп. Перемоги, 37, e-mail: dergacheva.viktoria@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0317-8675>, Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57200969503>

Воржачова Юлия Петровна, канд.экон.наук, доцент кафедры менеджмента предприятий, Национальный технический университет Украины «Киевский политехнический институт имени Игоря Сикорского», 03056, г. Киев, просп. Перемоги, 37, e-mail: julija.vorzhakova@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0521-3318>, Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=56658776800>

Хлебническая Александра Игоревна, аспирант, Национальный технический университет Украины «Киевский политехнический институт имени Игоря Сикорского», 03056, г. Киев, просп. Перемоги, 37, e-mail: kafmen_z2@ukr.net, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7977-0483>

Статья посвящена изучению вопросов организации бизнес-процессов на предприятиях с точки зрения цифровизации, что особенно важно в современных реалиях существования мира. Предметом исследований являются сами бизнес-процессы, а именно, такие его виды как базовые, вспомогательные, бизнес-процессы управления и бизнес-процессы развития бизнеса. Объектом статьи являются процессы оцифровки, ее компонентов и основных направлений внедрения в деятельность предприятий. Целью статьи является определение тенденций развития и организации бизнес-процессов хозяйствующих субъектов с использованием современных инструментов организации процесса и непосредственно проведения цифровизации. Рассмотрены различные аспекты восприятия процесса цифровизации, рассмотрение возможного отождествления таких понятий как диджитализация, цифровая трансформация и цифровизация. Так, непосредственно указано, что переход в цифровую среду предполагает такое всеобъемлющее и широкомасштабное явление, затрагивающее все аспекты деятельности бизнес-организации, как "цифровая трансформация". Приведены составляющие цифровизации бизнес-процессов предприятия, состоящие из определенных процедур и направлений реализации. Так, к процедурам отнесены документооборот, анализ данных, организация деятельности, а направлениями реализации цифровизации являются производственные процессы, контроль работ и качества продукции, логистическая деятельность, создание прибавочной стоимости товара, коммуникационная политика. В работе приводится логико-структурная схема по технологии организации бизнес-процессов в условиях цифровизации предприятия. С помощью данной технологии предприятия имеют значительные преимущества, а именно: быстрый доступ к базам данных относительно клиентов предприятия, виду экономической деятельности; надежное использование

існуючих ресурсів таких даних і потенціала прогнозного моделювання; швидко і максимально точно прогнозувати тенденції і реагувати на виклики ринку. Незважаючи на достатньо вагомі позитивні змісти в сфері цифровізації підприємств, існує цілий ряд нерешених проблем, які можна вирішувати за рахунок діджитал-інструментів.

Ключові слова: цифровізація, діджитал-інструменти, бізнес-процеси, інформаційні технології, цифрова середовище.

Література

1. Ayeta A. Impact of ICT on human resource management. ACADEMIA. 2019. URL: https://www.academia.edu/12682490/impact_of_ict_on_human_resource_management (дата звернення: 15.12.2021).
2. Chong, S., 2008. Success in Electronic Commerce Implementation: A Cross-Country Study of Small and Medium Sized Enterprises. Journal of Enterprise Information Management, Vol. 21, Issue 5, pp. 468–492. <http://dx.doi.org/10.1108/17410390810904247>.
3. Mokrushina E. Digital Transformation: Digitization of Business Processes. Elma Blog : вебсайт. URL: <https://www.elma-bpm.com/2017/08/31/digitaltransformation-digitization-of-business-processes> (дата звернення: 13.11.2021).
4. Szukiec K. The Importance Of Business Processes Automation And Digitization. Stepwise : вебсайт. URL: <https://stepwise.pl/the-importance-andchallenges-of-business-processes-automation-anddigitization> (дата звернення: 17.12.2021).
5. Tavera, J. F., Sánchez, J. C., Ballesteros, B., 2011. Aceptación del e-Commerce en Colombia: un Estudio Para la Ciudad de Medellín. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación Y Reflexión, Vol. 19, Issue 2, pp. 9–23. DOI: <https://doi.org/10.18359/rfce.2245>.
6. Wagner, G., Schramm-Klein, H., Steinmann, S., Mau G., 2017. Understanding the New Online Customer Journey: The Multichannel E-Commerce Framework. Marketing at the Confluence Between Entertainment and Analytics, pp. 109–110. DOI: 10.1007/978-3-319-47331-4_20.
7. Wen, H. J., Chen, H. G., Hwang, H., 2001. E-commerce Web Site Desing: Strategies and Models. Information Management & Computer Security, Vol. 9, Issue 1, pp. 5–12.
8. Андрос С. В. Діджиталізація та підприємства: нові тренди інноваційного розвитку. *Економічний журнал Одеського політехнічного університету*. 2019. № 4 (10). С. 5-13. URL: <https://economics.opu.ua/ejoru/2019/No4/5.pdf>. DOI: 10.5281/zenodo.3757950
9. Верба В. А. Передумови, драйвери та наслідки цифрової трансформації бізнесу. Стратегічні імперативи сучасного менеджменту: зб. матеріалів IV Міжнар. наук.-практ. конф. (19–20 квіт. 2018 р.). Київ: КНЕУ, 2018. С. 491-496.
10. Воржакова Ю. П., Хлебінська О. І. Сутність цифрової трансформації з різних позицій підприємств та науковців. *Економіка та держава*. 2021. № 9. С. 107–111. DOI: 10.32702/2306-6806.2021.9.107.
11. Гусева О. Ю., Легомінова С. В. Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2018, № 1 (23). С. 33-39. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/estebi_2018_1_7 (дата звернення: 15.12.2021).
12. Грибніненко О. М. Діджиталізація економіки в новій парадигмі цифрової трансформації. Міжнародні відносини. Серія. Економічні науки. 2018. №16. URL: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ec_n/article/view/3523/3197 (дата звернення: 14.12.2021).
13. Продіус О. І. Теоретично-методичні основи реінжинірингу бізнес-процесів. URL: <https://economics.opu.ua/files/archive/2016/No6/79.pdf> (дата звернення: 25.11.2021).
14. Шатілова О. В., Шишук Н. О. Цифрові інструменти інноваційного розвитку бізнес-організації. *Проблеми економіки* № 4 (46), 2020. С. 249-255.

References

1. Ayeta A. Impact of ICT on human resource management. ACADEMIA. 2019. URL: https://www.academia.edu/12682490/impact_of_ict_on_human_resource_management (дата звернення: 15.12.2021).
2. Chong, S., 2008. Success in Electronic Commerce Implementation: A Cross-Country Study of Small and Medium Sized Enterprises. Journal of Enterprise Information Management, Vol. 21, Issue 5, pp. 468–492. <http://dx.doi.org/10.1108/17410390810904247>.
3. Mokrushina E. Digital Transformation: Digitization of Business Processes. Elma Blog : вебсайт. URL: <https://www.elma-bpm.com/2017/08/31/digitaltransformation-digitization-of-business-processes> (дата звернення: 13.11.2021).
4. Szukiec K. The Importance Of Business Processes Automation And Digitization. Stepwise : вебсайт. URL: <https://stepwise.pl/the-importance-andchallenges-of-business-processes-automation-anddigitization> (дата звернення: 17.12.2021).
5. Tavera, J. F., Sánchez, J. C., Ballesteros, B., 2011. Aceptación del e-Commerce en Colombia: un Estudio Para la Ciudad de Medellín. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación Y Reflexión, Vol. 19, Issue 2, pp. 9–23. DOI: <https://doi.org/10.18359/rfce.2245>.

6. Wagner, G., Schramm-Klein, H., Steinmann, S., Mau G., 2017. Understanding the New Online Customer Journey: The Multichannel E-Commerce Framework. Marketing at the Confluence Between Entertainment and Analytics, pp. 109–110. DOI: 10.1007/978-3-319-47331-4_20.
7. Wen, H. J., Chen, H. G., Hwang, H., 2001. E-commerce Web Site Desing: Strategies and Models. Information Management & Computer Security, Vol. 9, Issue 1, pp. 5–12.
8. Andros S. V. Digitalization and enterprises: new trends in innovative development. Economic journal Odessa polytechnic university. 2019. № 4 (10). P. 5-13. URL: <https://economics.opu.ua/ejopu/2019/No2/5.pdf>. DOI: 10.5281/zenodo.3757950
9. Verba, V. A. (2018). Peredumovy, draivery ta naslidky tsyfrovoy transformatsii biznesu [Prerequisites, drivers and consequences of digital business transformation]. Stratehichni imperatyvy suchasnoho menedzhmentu: zb. materialiv IV Mizhnar. nauk.- prakt. konf. (19–20 kvit. 2018 r.) – Strategic imperatives of modern management: proceedings of the Fourth International scientific and practical conference (April 19- 20, 2018) (pp. 491-496). Kyiv: KNEU [in Ukrainian].
10. Vorzhakova, Yu. and Khlebynska, O. (2021), “The essence of digital transformation from the position of entrepreneurs and scientists”, Ekonomika ta derzhava, vol. 9, pp. 107–111. <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2021.9.107>
11. Husieva, O. Iu., & Lehominova, S. V. (2018). Didzhytalizatsiia – yak instrument udoskonalennia biznes-protsesiv, yikh optymizatsiia [Digitization - as a tool for improving business processes, optimizing them]. Ekonomika. Menedzhment. Biznes – Economy. Management. Business, 1 (23), 33-39. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecmebi_2018_1_7 [in Ukrainian].
12. Hrybinenko, O. M. (2018). Didzhytalizatsiia ekonomiky v novii paradyhmi tsyfrovoy transformatsii [Digitizing the economy in the new paradigm of digital transformation]. Mizhnarodni vidnosyny – International relations, 16. Seriia. Ekonomichni nauky. Retrieved from http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ec_n/article/view/3523/3197 [in Ukrainian].
13. Prodius O. I. Teoretychno-metodychni osnovy reinzhyrynhu biznes-protsesiv. URL: <https://economics.opu.ua/files/archive/2016/No6/79.pdf> (data zvernennia: 25.11.2021).
14. Shatilova O. V., Shyshuk N. O. Tsyfrovii instrumenty innovatsiinoho rozvytku biznes-orhanizatsii. Problemy ekonomiky № 4 (46), 2020. S. 249-255.

*Стаття надійшла до редакції 10 листопада 2021 р.
Стаття рекомендована до друку 16 грудня 2021 р.*