

УДК 004.9

DOI 10.51691/2541-8327_2022_6_3

***ТЕХНОЛОГИЯ WORKFLOW: АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
ОРГАНИЗАЦИИ***

Годунова М.С.

студент кафедры современных технологий управления,

МИРЭА – Российский технологический университет (РТУ МИРЭА),

Москва, Россия

Печникова Е.Ю.

студент кафедры современных технологий управления,

МИРЭА – Российский технологический университет (РТУ МИРЭА),

Москва, Россия

Аннотация

Современные компании с целью повышения эффективности работы и уровня конкурентоспособности должны совершенствовать методы управления. В данной статье рассматриваются технологии Workflow как способ автоматизации бизнес-процессов организации. Определяется понятие бизнес-процесса, приводится его классификация и подчеркивается важность автоматизации процессов организации. Также в работе рассмотрены основные элементы продуктов класса Workflow и их взаимосвязь. В результате исследования определена важность внедрения цифровых технологий в деятельность компании.

Ключевые слова: бизнес-процесс, автоматизация, цифровые технологии, Workflow, управление.

***WORKFLOW TECHNOLOGY: AUTOMATION OF BUSINESS PROCESSES
OF THE ORGANIZATION***

Godunova M.S.

*student Department of modern management technologies,
MIREA – Russian Technological University (RTU MIREA),
Moscow, Russia*

Pechnikova E.Y.

*student Department of modern management technologies,
MIREA – Russian Technological University (RTU MIREA),
Moscow, Russia*

Abstract

Modern companies should improve their management methods in order to increase the efficiency of their work and the level of competitiveness. This article discusses Workflow technologies as a way to automate business processes of an organization. The concept of a business process is defined, its classification is given and the importance of automation of organization processes is emphasized. The paper also discusses the main elements of Workflow class products and their relationship. As a result of the study, the importance of introducing digital technologies into the company's activities was determined.

Keywords: business process, automation, digital technologies, Workflow, management.

В настоящее время стремительное развитие транснациональных корпораций, расширение международного сотрудничества, повышение требований к продукции и услугам формируют новые требования к системе управления компанией. Внедрение цифровых технологий, автоматизация бизнес-процессов и применение информационных решений являются необходимыми элементами успешной деятельности современных компаний. Прорывные технологии позволяют преобразовывать процессы создания

Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

продуктов и услуг, модернизировать структуру организации, стратегию развития, корпоративную культуру, подходы к работе с клиентами, внешними и внутренними коммуникациями с целью повышения конкурентоспособности, оптимизации бизнес-процессов и обеспечения эффективной работы.

Деятельность любой компании состоит из огромного количества повторяющихся бизнес-процессов, каждый из которых рассматривается как система последовательных, целенаправленных и регламентированных видов деятельности, в которой посредством управляющего воздействия и с помощью ресурсов входы процесса преобразуются в выходы, представляющие ценность для потребителей [3].

Например, бизнес-процессами организации являются:

- планирование производства;
- поиск клиентов;
- мониторинг и измерение готовой продукции;
- обеспечение связи с потребителем;
- управление закупками и другое.

Бизнес-процессы принято разделять на основные, сопутствующие, вспомогательные, обеспечивающие, процессы управления и процессы развития, краткая характеристика представлена в таблице 1 [3].

Таблица 1 – Классификация бизнес-процессов

Бизнес-процессы	Описание
1. Основные	Процессы, ориентированные на производство товара или оказание услуги, также они представляют ценность для клиента и обеспечивают получение дохода
2. Сопутствующие	Процессы, ориентированные на производство товара или оказание услуги, являющиеся результатами сопутствующему основному производству производственной деятельности и также обеспечивающие получение дохода
3. Вспомогательные	Процессы, предназначенные для жизнеобеспечения основных и сопутствующих процессов и ориентированные на поддержку их специфических черт
4. Обеспечивающие	Обеспечивающие процессы поддерживают инфраструктуру компании и предназначены для жизнеобеспечения всех остальных процессов

5. Управления	Процессы, охватывающие весь комплекс функций управления на уровне каждого бизнес-процесса и предприятия в целом
6. Развития	Процессы совершенствования производимого товара или услуги, процессы развития технологий, процессы модификации оборудования, а также инновационные процессы

Для повышения эффективности деятельности компании необходимо автоматизировать бизнес-процессы. За счет автоматизации и применения технологий машинного обучения минимизируется риск совершения ошибок человеком, уменьшается время, которое тратится на выполнение работы. Также автоматизированные системы способствуют обеспечению высокого уровня гибкости организационного управления, что важно в постоянно меняющихся условиях.

Существует достаточно много программных продуктов, предназначенных для поддержки и автоматизации бизнес-процессов. Часть программных продуктов является достаточно универсальной, другие заточены под более узкий класс задач. В сфере маркетинга и продаж внедрение CRM- и ERP-систем позволяет компании эффективно выстраивать процессы, осуществлять коммуникацию и контролировать взаимосвязи с клиентами, примером служат Битрикс24, RetailCRM, Zendesk, amoCRM и другие. Автоматически вести расчёты и прогнозировать финансовые показатели небольшие компании могут с помощью Microsoft Excel, Google Spreadsheets, а крупные предприятия в бухгалтерской области применяют 1С, Delovod [6]. Специальными средствами автоматизации являются также программные продукты, помогающие в обучении сотрудников и первоначальном инструктаже [5]. Удобным инструментом координации рутинной работы отделов и организации повседневных задач персонала является система Workflow.

Продукты класса Workflow (англ. workflow - «поток работы») - это программные системы, обеспечивающие полную или частичную координацию выполнения производственных операций (заданий, работ, функций), составляющих структурированные бизнес-процессы компании [2].

Данные инструментальные средства предназначены для формального описания процесса в виде упорядоченного множества операций, правил выполнения, связанных с ним объектов, исполнителей и событий, а также для автоматической маршрутизации и отслеживания движения данных и документов [4].

Любой бизнес-процесс организации может быть представлен в виде процесса Workflow, если этот процесс:

- выделен;
- структурирован;
- выполняется по правилам, которые можно сформулировать;
- периодически повторяется [2].

В основе любой системы класса Workflow лежит ряд понятий, представленный на рисунке 1. Так в рамках концептуальной информационной модели технологии Workflow процесс состоит из операций и других процессов. Операция в свою очередь адресуется исполнителям, отвечающим за выполнение одной или нескольких операций. В выполнении операций участвуют объекты. События могут влиять на результат операций или последовательность их выполнения. Операции обрабатывают события, являясь реакцией системы на происходящие события. Жизненный цикл объекта связан с внешними событиями и операциями, выполняемыми в составе процесса [1].

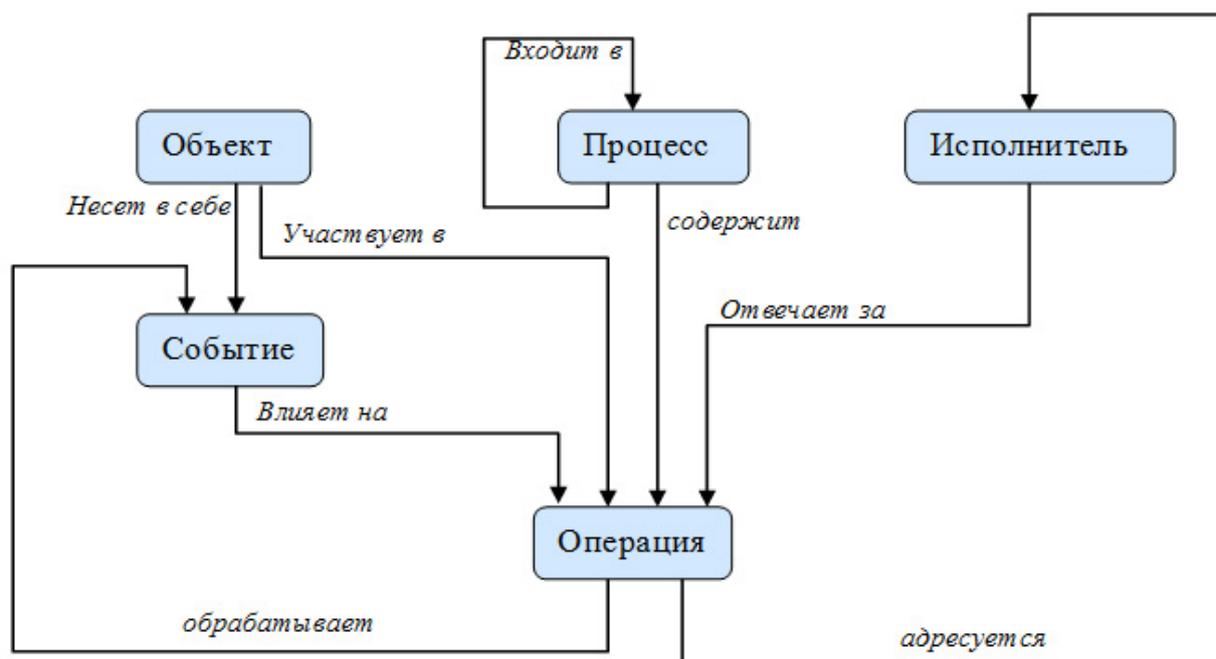


Рисунок 1 – Концептуальная информационная модель
технологии Workflow [1]

Технологии Workflow способствуют решению следующих задач:

- описание бизнес-процесса;
- управление и контроль выполнения бизнес-процесса;
- интеграция используемых в бизнес-процессе функциональных приложений [2].

Внедрение системы класса Workflow обеспечивает ряд конкурентных преимуществ. Во-первых, технологии Workflow устанавливают связь между документами и операциями бизнес-процесса, управляют правилами прохождения документов и точной доставкой. Во-вторых, обеспечивается гарантия получения достоверной информации за счет прозрачности системы. В-третьих, происходит интеграция отдельных автоматизированных комплексов, существующих в различных структурных подразделениях, в единую информационную систему поддержки выполнения бизнес-процессов, что позволяет избежать дублирования и несогласованности данных [2]. В-четвертых, наблюдается существенное сокращение времени производственного

цикла, особенно это заметно в процессах, связанных с перемещением бумаг по организации. Экономия такого важного ресурса, как время, возможна благодаря упорядочению, фильтрации и приоритизации задач, освобождению сотрудников от рутинных операций и возможности концентрации на творческих аспектах деятельности. И наконец, формирование бизнес-правил обеспечивает лучшее управление процессами [4].

Таким образом, можно сделать вывод, что увеличение общей эффективности работы компании может быть достигнуто путем автоматизации рабочих операций. Но важно понимать, переходить к автоматизации следует только после оптимизации бизнес-процессов. Внедрение типовых решений без их доработки в соответствии с нуждами компании может привести к резкому снижению эффективности системы управления, поэтому необходимо учесть специфику деятельности организации. В рамках технологии Workflow рассматриваются различные процессы, касающиеся согласования, уведомления, внутреннего документооборота, рассылки, работы по проектам и другие. Внедрение системы класса Workflow позволяет предприятиям повышать уровень обслуживания потребителей, помогает обеспечивать более быстрый выпуск на рынок новых продуктов и услуг и более эффективно распространять по предприятию самый передовой опыт.

Библиографический список:

1. Алексеева Т.В. Handbook по дисциплине «Электронный документооборот в управлении». - М. 2012. - 148 с.
2. Макаров А.М. Учебное пособие «Проектный менеджмент» для подготовки бакалавров и магистров направления «Менеджмент». - ИЭиУ УдГУ, Ижевск, 2012.
3. Пирогова Е. В. Управление бизнес-процессами предприятия: учебное пособие. - Ульяновск: УлГТУ, 2017. - 107 с.

4. Domino Workflow – автоматизация реальных бизнес-процессов [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <http://education.intertrust.ru/site3/vendors.nsf/0/1EFD36D32831D1BEC3256CBF003C9844?OpenDocument> (Дата обращения: 30.05.2022)

5. Автоматизация бизнес-процессов: из аналогового мира в будущее [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://doczilla.pro/ru/blog/avtomatizaciya-biznes-processov-iz-analogovogo-mira-v-budushchee/> (Дата обращения: 29.05.2022)

6. Как автоматизировать бизнес-процессы [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: https://zen.yandex.ru/media/visotsky_consulting/kak-avtomatizirovat-biznesprocessy-5ff6d88bd1a90641ca7c3af6 (Дата обращения: 30.05.2022)

Оригинальность 85%