

ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ НА ОСНОВІ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

*Кирчата І.М., к.е.н., доцент
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Сучасна організація являє собою складну відкриту, багатокомпонентну, динамічну систему, що функціонує під впливом як внутрішніх, керованих факторів, так і зовнішніх некерованих факторів. Під впливом мінливих потреб ринку, орієнтацією товарів і послуг на індивідуальні потреби клієнтів, безперервним удосконаленням технічних і технологічних можливостей і сильною конкуренції різко зростає і динамічність бізнес-процесів.

У світовому співтоваристві відбуваються одночасно два великих перетворення: в інформаційних технологіях й бізнесі, які здійснюють глибоку взаємодію один з одним, забезпечуючи міцну основу в розвитку. Високі конкурентні переваги в інноваційному бізнесі набуває та компанія, яка приділяє велику увагу його виробничим, комерційним і фінансовим складовим, ефективно вирішує завдання збору і переробки даних.

Будучи за своєю природою високими технологіями, інформаційні технології виступають ефективним інструментом підтримки інноваційного бізнесу. При цьому ефективно управління бізнес-процесами організації зумовлено вдосконаленням її бізнес-архітектури, під яким розуміють всебічну і вичерпну модель його ключових елементів і відносин між ними.

Бізнес-архітектура підприємства повинна включати роль людей, опис процесів та подання допоміжних технологій на протязі життєвого циклу підприємства. Крім того бути стратегічною інформаційною основою, що визначає структуру бізнесу, інформацію, необхідну для ведення бізнесу, технології, застосовувані для підтримки бізнес-операцій, процеси перетворення, розвитку і переходу, необхідні для реалізації нових технологій у відповідь на появу нових бізнес-потреб.

Бізнес-архітектура на підставі місії, стратегії розвитку і довгострокових бізнес-цілей визначає необхідні бізнес-процеси, інформаційні та матеріальні потоки, що підтримує їх організаційно-штатну структуру.

Основними етапами процесу розробки та впровадження бізнес-архітектури організації є усвідомлення необхідності побудови архітектури, формування робочої групи, вибір програмного середовища моделювання, використання, модифікація та супровід. Модель такої архітектури організації акумулює знання про процеси, поведінку, інформаційних і матеріальних потоків, ресурсів і організаційних одиницях, інфраструктури та архітектурі систем.

Етапи моделювання бізнес-архітектури організації повинні забезпечувати поуровневе проектування основних архітектурних шарів у відповідності з загальною схемою архітектури підприємства і повинні включати роботи: визначення бізнес-цілей і вимог, що охоплюють стратегічні напрями бізнесу, місію, цілі, критичні чинники успіху, критичні бізнес-результати, бачення,

виявлення вимог різних типів (функціональних, системних, технологічних) та їх документування; моделювання бізнес-функцій.

Значення архітектури організації постійно збільшується за рахунок забезпечення ефективних можливостей раціонального використання існуючих технологій і переходу до інноваційних технологій, тому є ключовою конкурентною перевагою в інноваційному просторі.

ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

*Криворучко О.Н., д.э.н., профессор
Харьковский национальный автомобильно-дорожный
университет*

В современных условиях эффективным подходом к управлению предприятием является логистический, т.е. системное рассмотрение совокупности процессов организации, создание интегрированной эффективной системы регулирования и контроля материальных и информационных потоков. Несмотря на стремительное его развитие, отсутствуют общие представления о логистической деятельности автотранспортного предприятия как объекте управления, процессах транспортной логистики, транспортно-логистического обслуживания потребителей и т.п.

При рассмотрении вопросов транспортно-логистического обслуживания оперируют различными терминами «логистическое обслуживание», «логистический сервис», «транспортное обслуживание».

Логистическое обслуживание рассматривается как составная часть обслуживания потребителя. Например, «совокупность видов деятельности по созданию потребительской полезности, которые происходят в процессе выполнения заказов, направленных на удовлетворение потребностей потребителей и достижение цели деятельности предприятия» [1, с. 10]; «совокупность видов деятельности, осуществляемых в процессе выполнения заказов, направленных на удовлетворение их потребностей и нацеленных на создание у клиентов представления о надежности отношений с данной фирмой» [2, с. 126].

Более узконаправленным является определение понятия «логистический сервис» – совокупность нематериальных логистических операций, обеспечивающих максимальное удовлетворение спроса потребителей в процессе управления материальными и информационными потоками, наиболее оптимальным, с точки зрения минимизации затрат, способом [3].

Транспортное обслуживание – это деятельность, связанная с процессом перемещения грузов и пассажиров в пространстве и во времени и предоставлением сопутствующих этой деятельности транспортных услуг.