

УДК 004

***МЕТОДЫ НАУЧНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ДОКУМЕНТООБОРОТА***

Лубягина Ю.В.

*студент кафедры экономики и информационных технологий менеджмента
Сибирский Федеральный Университет
Россия, г. Красноярск*

Дремина А.В.

*студент кафедры теоретических основ и менеджмента физической культуры
спорта и туризма
Сибирский Федеральный Университет
Россия, г. Красноярск*

Бурнакова Д.В.

*студент кафедры экономики и информационных технологий менеджмента
Сибирский Федеральный Университет
Россия, г. Красноярск*

Попова М.Н.

*студент кафедры социально-экономического планирования
Сибирский Федеральный Университет
Россия, г. Красноярск*

Гермогенов Н.Н.

студент кафедры обогащения полезных ископаемых

Сибирский Федеральный Университет

Россия, г. Красноярск

Аннотация

В данной статье рассматриваются методы научного исследования совершенствования бизнес-процессов документооборота, описываются характеристики каждого метода для успешного исследования процессов.

Ключевые слова: бизнес-процессы, исследование бизнес-процессов, CRM-систем, моделирование процессов.

***METHODS OF SCIENTIFIC RESEARCH OF IMPROVEMENT OF
BUSINESS PROCESSES OF DOCUMENT FLOW***

Lubyagina Ju.V.

student of department of economy and information technologies of management

Siberian Federal University

Russia, Krasnoyarsk

Dremina A.V.

student of department of theoretical bases and management of physical culture of sport and tourism

Siberian Federal University

Russia, Krasnoyarsk

Burnakova D.V.

student of department of economy and information technologies of management

Siberian Federal University

Russia, Krasnoyarsk

Popova M.N.

student of department of socio-economic planning

Siberian Federal University

Russia, Krasnoyarsk

Germogenov N.N.

student of department of mineral processing

Siberian Federal University

Russia, Krasnoyarsk

Abstract

In this article methods of scientific research of improvement of business processes of document flow are considered, characteristics of each method for a successful research of processes are described.

Keywords: business processes, research of business processes, CRM systems, modeling of processes.

В настоящее время многие организации стремятся сократить время, затрачиваемое при работе с документами. В рамках совершенствования бизнес-процессов взаимодействия подразделений многие компании внедряют CRM-системы, которые помогают оптимизировать бизнес-процесс «Документооборот», способствуют экономии рабочего времени, повышают эффективность работы сотрудников и качество управленческих решений [1].

CRM-система – это информационная система, назначением которой является автоматизация бизнес-процессов компании, обеспечивающих взаимодействие всех ее сотрудников, подразделений с клиентами на уровне.

Способы оптимизации деятельности управляющей системы разнообразны. Выбор того или иного подхода или комплекса подходов зависит

от конкретной организации, ее масштаба, отраслевой принадлежности, специфики системы управления, уровня автоматизации ее процессов и прочих параметров. Основными направлениями совершенствования являются:

- оптимизация бизнес-процессов;
- автоматизация бизнес-процессов;
- мотивация персонала [6; 7].

Описание бизнес-процессов проводится с целью их дальнейшего анализа и реорганизации. Целью реорганизации может быть внедрение информационной системы, сокращение затрат, повышение качества обслуживания клиентов, создание должностных и рабочих инструкций и т.п., а детальное описание процессов само по себе не представляет ценности.

При оптимизации бизнес-процессов целесообразно использовать заранее выбранные методы научного исследования.

Методы научного исследования - это способ познания объективной действительности, представляющий собой определенную последовательность действий, приемов, операций.

На рисунке 1 представлен обобщенный вариант методов научного исследования.

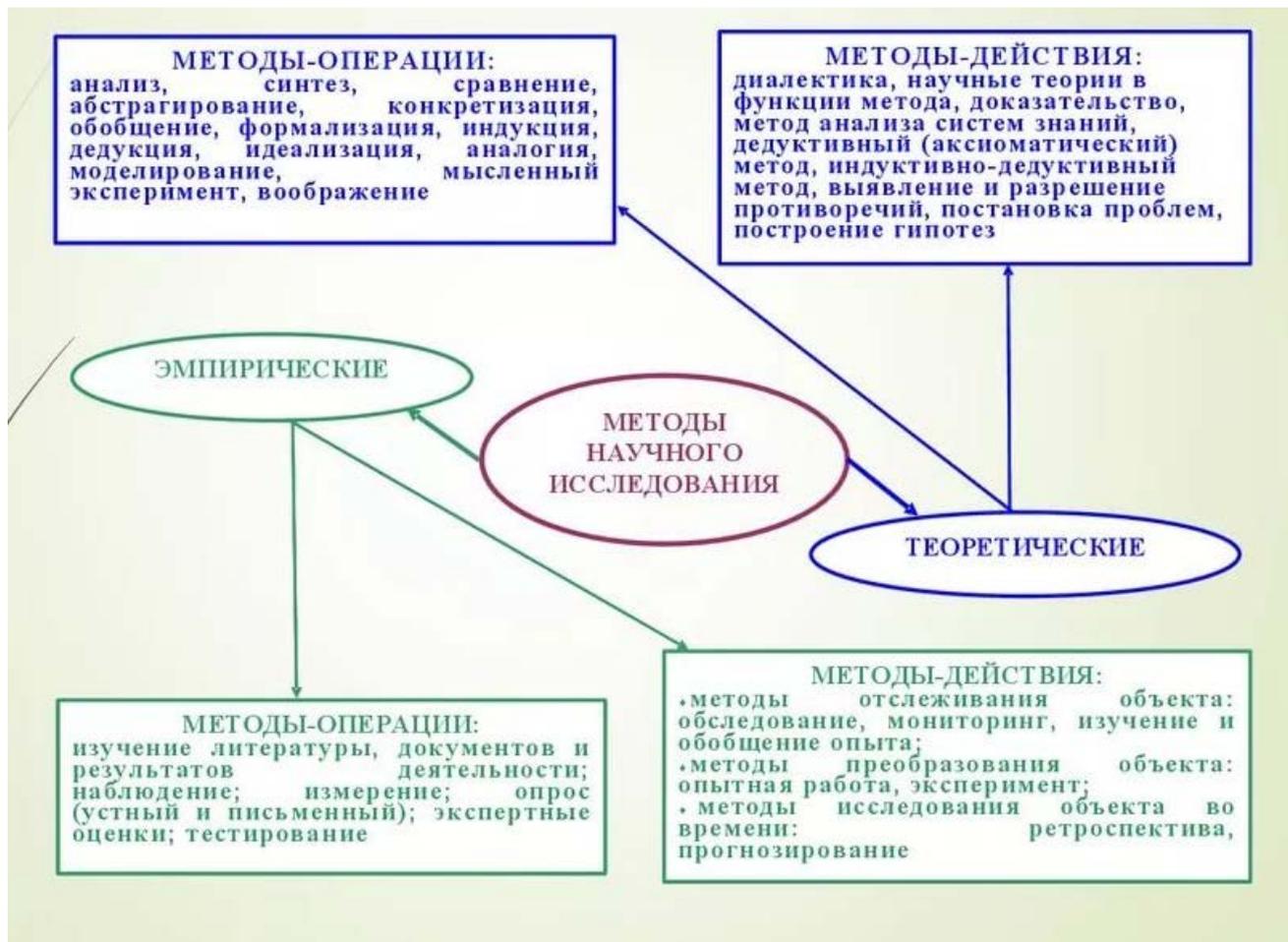


Рисунок 1 – Методы научного исследования

Наиболее эффективными методами научного исследования совершенствования бизнес-процессов документооборота, а именно внедрение CRM-системы являются:

1) Традиционные методы:

- аналитический метод исследований, используемый для изучения существующих CRM-систем, а также рассмотрения рынка CRM-систем на предприятиях в России и за рубежом.

- экспериментальный метод исследований, используемый при сравнении известных CRM-систем.

2) Метод системного анализа.

Метод системного анализа применяется при выявлении связей между бизнес-процессами компании при внедрении CRM-систем и установлении их влияния на деятельности компании в целом [4].

3) Моделирование бизнес-процессов - это эффективное средство поиска путей оптимизации деятельности компании, позволяющее определить, как компания работает в целом и как организована деятельность на каждом рабочем месте. Под методологией (нотацией) создания модели (описания) бизнес-процесса понимается совокупность способов, при помощи которых объекты реального мира и связи между ними представляются в виде модели. Для каждого объекта и связей характерны ряд параметров, или атрибутов, отражающих определённые характеристики реального объекта (номер объекта, название, описание, длительность выполнения (для функций), стоимость и др.).

Для исследования бизнес-процессов в целях внедрения CRM-системы целесообразно использовать:

- метод функционального моделирования IDEF0 и метод диаграммы потоков данных (DFD), которые позволяют описать бизнес-процессы с помощью модели «as is», «to be» для того, чтобы наглядно увидеть, как изменятся подпроцессы, какие добавятся или исчезнут.

- метод ARIS позволит увидеть, как устроены бизнес-процессы на предприятии, как они функционируют. Так же с помощью этого метода мы можем выявить недостатки и преимущества существующих бизнес-процессов и определить, что нужно изменить [3].

4) Методы диагностики бизнес-процессов, а именно:

- визуальный качественный анализ позволит рассмотреть каждую функцию бизнес-процесса, определить состав необходимых для работы в процессе входящей и исходящей информации, документации и других ресурсов, что является важным для совершенствования бизнес-процессов взаимодействия подразделений.

- SWOT-анализ применяется при оценке эффективности внедрения CRM-системы на предприятии, для того чтобы получить ясную оценку целесообразности внедрения корпоративного портала.

- метод выделения проблемных областей применяется при выявлении проблемы взаимодействия подразделений и определения проблемного бизнес-процесса на предприятии.

- метод бенчмаркинга позволит увидеть, как внедрение CRM-системы позволило другим успешным предприятиям в данной области повысить продажи и совершенствовать бизнес-процессы взаимодействия подразделений.

Будет сопоставляться собственная деятельность компании с работой лучших компаний в данной области, вследствие чего выявятся причины эффективности бизнеса партнеров [2].

5) Методы оценки информационных проектов, а именно:

- традиционные финансовые методы позволят рассчитать затраты связанные с внедрением CRM-системы на предприятии, а также определить целесообразность проведения данного информационного проекта.

- качественные методы будут применяться в целях дополнения количественных расчетов субъективными и качественными оценками, которые позволят определить ценность персонала и бизнес-процессов.

Данные методы научного исследования будут полезны при исследовании работы предприятия в целях совершенствовании бизнес-процессов документооборота [5].

Библиографический список

1. Информационно-аналитическое агентство «InfoLine» : официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://infoline.spb.ru/>

2. РИА новости : официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.ria.ru>
3. Экономический портал: официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.institutiones.com/>
4. РБК Магазин исследований : официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://marketing.rbc.ru/>
5. Журнал «Эксперт» : официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://expert.ru/>
6. Репин В. В., Елиферов В. Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес- процессов. М.: Стандарты и качество, 2008.
7. Галямина И. Г. Управление процессами. – СПб.: Питер, 2013.

Оригинальность 80%