

Петрова Елена
Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого

Оптимизация корпоративных операций: современные подходы и технологии

Аннотация. В статье рассматриваются современные подходы к оптимизации корпоративных операций. Неотъемлемой частью поставленной задачи является анализ используемых в компании бизнес-процессов с целью последующего сокращения затрат.

В рамках данной статьи особое внимание уделяется использованию метрик SLA для оценки и улучшения качества работы. Отмечается, что введение временного учета выполнения отдельных операций позволит оценить нагрузку на сотрудников, что в свою очередь приведет к повышению прозрачности процессов, появлению возможности прогнозировать потребности в ресурсах, снижению временных затрат за счет внедрения средств автоматизации для выполнения повторяющихся операций. Автором предлагается использовать накопленные статистические данные временного учета для построения прогнозной модели, которую можно использовать при планировании, а именно выполнять прогнозирование сроков выполнения задач на базе данных предыдущих периодов.

Предлагается конкретный план действий, который не только позволит решить обозначенные в статье проблемы, но и будет способствовать применению концепции постоянного улучшения.

Ключевые слова: оптимизация бизнес-процессов, корпоративные операции, автоматизация, метрики SLA, управление данными, аналитика.

Petrova Elena
Peter the Great St.Petersburg Polytechnic University

Optimization of corporate operations: modern approaches and technologies

Annotation. The article considers modern approaches to the optimization of corporate operations. An integral part of the task is to analyze the business processes used in the company for the purpose of subsequent cost reduction.

Within the framework of this article special attention is paid to the use of SLA metrics to assess and improve the quality of work. It is noted that the introduction of temporary accounting of the performance of individual operations will allow to assess the workload of employees, which in turn will lead to increased transparency of processes, the ability to predict the need for resources, reducing time costs through the introduction of automation tools to perform repetitive operations. The author proposes to use the accumulated statistical data of time accounting to build a predictive model, which can be used in planning, namely, to perform forecasting of task completion dates based on the data of previous periods.

The author proposes a specific action plan that will not only solve the problems identified in the article, but will also contribute to the application of the concept of continuous improvement.

Keywords: business process optimization, corporate operations, automation, SLA metrics, data management, analytics.

Введение. Оптимизация корпоративных операций становится ключевым элементом стратегии большинства современных организаций [1]. Быстро меняющиеся условия рынка требуют применения инновационных подходов для повышения эффективности и сокращения издержек. Важную роль здесь играет внедрение цифровых инструментов и

аналитики [2], которые позволяют стандартизировать процессы, минимизировать временные затраты и обеспечить прозрачность на всех этапах работы.

В рамках данной статьи особое внимание уделяется роли автоматизации в оптимизации бизнес-процессов, управлению на основе данных и использованию метрик SLA для оценки и улучшения качества работы. Также обсуждаются методы, позволяющие распределять ресурсы более эффективно, включая использование данных предыдущих периодов для прогнозирования сроков выполнения задач.

Основной текст. Эффективная оптимизация корпоративных операций требует комплексного подхода, включающего классификацию бизнес-процессов [3], использование метрик SLA, аналитики для прогнозирования и внедрения автоматизированных систем. Важной основой является разделение бизнес-процессов на три типа: операционные, управленческие и обеспечивающие. Операционные процессы обеспечивают выполнение повседневных задач, управленческие связаны с принятием решений, а обеспечивающие направлены на поддержку инфраструктуры. Каждый тип требует индивидуального подхода к автоматизации и стандартизации, что создает условия для более гибкого управления.

Особую роль в повышении прозрачности и управляемости процессов играют метрики SLA (Service Level Agreement) [4]. Они определяют сроки выполнения задач и устанавливают стандарты работы для различных типов запросов. Например, транзакционные задачи, характеризующиеся повторяемостью, требуют минимального времени на выполнение, в то время как экспертно-проектные связаны с более сложным взаимодействием. Использование SLA позволяет компаниям не только оценивать эффективность работы сотрудников, но и контролировать соблюдение нормативов. При этом внимание фокусируется на времени от подачи запроса до его выполнения, что важно для интеграции и системами учета временных затрат.

Для того, чтобы выполнить оптимизацию корпоративных операций компании необходимо не только проанализировать структуру существующих бизнес-процессов, но и выполнить хронометраж всех выполняемых операций. Таким образом, будут выявлены узкие места, требующие реинжиниринга, а также накоплены данные для дальнейшей статистической обработки, которая включает в себя выявление закономерностей и построение прогнозирующих моделей. Таким образом появляется возможность точного прогнозирования сроков выполнения различных задач на базе данных из предыдущих периодов, что очень важно для последующего планирования деятельности компании [5].

Управление численностью и планирование трудозатрат становятся неотъемлемой частью оптимизации операционной деятельности компании. Современные системы управления фиксируют нагрузку на сотрудников, что позволяет не только повышать прозрачность процессов [7], но и прогнозировать потребности в ресурсах. Кроме того, проводимый анализ позволит также распределять нагрузку на сотрудников более равномерно и снижать временные затраты за счет внедрения средств автоматизации для выполнения повторяющихся операций, например, согласования договоров. Прогнозирование, основанное на аналитике, становится основой для корректировки стандартов работы, что особенно актуально для задач, где временные рамки напрямую влияют на успех выполнения.

Отдельно хотелось бы коснуться проблемы использования внешних консультантов при реализации бизнес-процессов. Понятно желание компании снизить расходы на заработную плату высококвалифицированных сотрудников, приглашая их временно для выполнения разовых работ. Но в таком случае возникает дополнительная проблема, связанная с безопасностью, поскольку приходится внедрять механизмы, ограничивающие действия для внешних консультантов, которым предоставляется доступ. Критически важная информация должна быть доступна только по защищенным каналам с соответствующими уровнями прав для минимизации риска утечек данных.

В этом случае внедрение автоматизации способствует унификации рабочих процессов, что в свою очередь может привести к сокращению зависимости от внешних

консультантов и перераспределению бюджета. За счет перевода функций, ранее выполняемых внешними специалистами, на внутренние ресурсы, компании могут финансировать увеличение штата, при этом оптимизируя штатное расписание в соответствии с объемом запросов. Это повышает эффективность использования человеческих ресурсов и снижает издержки.

Также за счет прописанных стандартных услуг в SLA процессы будут унифицированы, а сотрудники избавлены от непрофильного функционала. Важно отметить, что пересмотр условий SLA в сторону ускорения исполнения задач влечет за собой удорожание процесса. В таком случае изменения условий финансируются из департамента, являющегося заказчиком. Механизм и объемы перераспределения бюджета также основываются на предыдущих периодах и регулярно пересматриваются для соответствия концепции постоянного улучшения.

Для выполнения условия SLA и постоянного улучшения необходим контроль с двух сторон. С одной стороны, заказчик следит за соблюдением условий SLA. С другой стороны, очень часто процессы состоят из нескольких этапов и включают исполнителей с разными ролями, что не видно заказчику, которого интересуют только сроки и бюджет. Исходя из этого, важно осуществлять более точный внутренний контроль, который заключается в отслеживании достижения метрик при помощи автоматизированных систем.

Для реализации обозначенных идей предлагается сделать следующее:

1. Провести инвентаризацию всех внутренних бизнес-процессов компании;
2. выявить взаимосвязи между подразделениями и определить всех акторов (исполнителей), задействованных на каждом этапе внутренних бизнес-процессов;
3. Определить временные затраты на выполнение каждого этапа действующих бизнес-процессов;
4. Выполнить анализ затрат и определить возможности для их сокращения;
5. На основе проведенного анализа оптимизировать внутренние бизнес-процессы;
6. По завершении оптимизации обновить SLA;
7. Внедрить автоматизированную систему учета временных затрат;
8. Регулярно использовать статистические методы для оценки эффективности работы подразделений.

Следует отметить, что постоянный контроль метрик с последующим пересмотром стандартов способствует внедрению концепции непрерывного улучшения. Такой подход обеспечивает оперативную адаптацию к изменениям объемов запросов, что минимизирует риски и повышает общую производительность.

Автоматизация процессов, направленных на отслеживания исполнения задач играет ключевую роль в повышении эффективности [6]. Внедрение автоматизированных систем управления позволяет исключить рутинные операции, такие как администрирование SLA или заполнение данных для систем учета временных затрат. Системы создают единые информационные панели, обеспечивая прозрачность и контроль в реальном времени.

Заключение. Оптимизация корпоративных операций с использованием современных технологий и аналитики открывает новые возможности для повышения эффективности и прозрачности, а также коммуникативности между подразделениями компании. Внедрение автоматизированных систем управления, использование метрик SLA и регулярный пересмотр стандартов работы формируют фундамент для устойчивого развития компании. Такие подходы способствуют снижению издержек, улучшению качества предоставляемых услуг и созданию конкурентных преимуществ [8], что становится ключевым фактором успеха в условиях современного рынка.

Список источников

1. Стефаненко, М. Н. Оптимизация системы стратегического управления бизнесом предприятия / М. Н. Стефаненко // Ученые записки Крымского инженерно-педагогического университета. – 2022. – № 1(75). – С. 160-164. – DOI 10.34771/UZCEPU.2022.1.75.033.

2. Кузьмина Е.Ю., Жернакова М.Б. Организационные аспекты цифровизации управления // Экономические системы. 2020. Том 13. № 1 (48). С. 95–101. DOI 10.29030/2309-2076-2020-13-1-95-101.
3. Рыжко А.Л. Каузальная классификация бизнес-процессов предприятия // Управленческие науки. 2018. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kauzalnaya-klassifikatsiya-biznes-protsestsoov-predpriyatiya> (дата обращения: 21.12.2024).
4. Comuzzi, Marco & Kotsokalis, Constantinos & Spanoudakis, George & Yahyapour, Ramin. (2009). Establishing and Monitoring SLAs in Complex Service Based Systems. 2009 IEEE International Conference on Web Services, ICWS 2009. 783-790. DOI: 10.1109/ICWS.2009.47.
5. Verenich I. et al. Survey and cross-benchmark comparison of remaining time prediction methods in business process monitoring //ACM Transactions on Intelligent Systems and Technology (TIST). – 2019. – Т. 10. – №. 4. – С. 1-34.
6. Демироглу Н.Б. Автоматизация бизнес-процессов как условие эффективности малого бизнеса // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2020. – № 11-2. – С. 212-216; URL: <https://vael.ru/ru/article/view?id=1413> (дата обращения: 21.12.2024).
7. Oborin M.S., Sheresheva M.Y., Mirakyan A.G. Digitalization in human resource management of Russian industrial enterprises. In: J. Sib. Fed. Univ. Humanit. soc. sci., 2024, 17(12), 2297–2309.
8. Юдина, А. И. Выбор подхода к оптимизации бизнес-процессов на основании целей организации и бюджета проекта / А. И. Юдина, С. А. Юдин // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2020. – Т. 10, № 5-1. – С. 248-254. – DOI 10.34670/AR.2020.34.36.028.

Сведения об авторе

Петрова Елена, магистрант Высшей школы бизнес-инжиниринга, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, г. Санкт-Петербург, Россия

Information about the author

Petrova Elena, Master's student of the Graduate School of Business Engineering, Peter the Great St.Petersburg Polytechnic University, Saint-Petersburg, Russia