

УДК 004.051

Ростова Елена Павловна

*д.э.н., профессор, Самарский национальный исследовательский
университет имени академика С.П. Королева, г. Самара*

Шостак Ксения Андреевна

*магистрант, Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С.П. Королева, г. Самара*

КЛЮЧЕВЫЕ КОНЦЕПЦИИ ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Аннотация: В данной работе будут проанализированы концепции BPM и RPA, как они работают и чем отличаются. Посмотрим на их ключевые особенности и принципы действия - так станет понятно, для каких задач подходит каждая технология и как они могут помочь бизнесу. Данные технологии действительно работают: они ускоряют процессы, сокращают расходы, делают данные чище, а клиентов - счастливее. Честно рассмотрим все подводные камни - какие сложности могут возникнуть при внедрении и использовании таких решений.

Ключевые слова: BPM, RPA, системы, оптимизация, автоматизация, бизнес-процессы, технологии, адаптивность, эффективность.

Shostak Ksenia Andreevna

*Graduate Student, Samara National Research University named after
Academician S.P. Korolev, Samara*

Rostova Elena Pavlovna

*Doctor of Economics, Professor, Samara National Research University named
after Academician S.P. Korolev, Samara*

KEY CONCEPTS OF BUSINESS PROCESS OPTIMIZATION

Annotation: *This article will analyze the concepts of BPM and RPA, how they work and how they differ. Let's look at their key features and principles of operation - this will make it clear what tasks each technology is suitable for and how they can help the business. These technologies really work: they speed up processes, reduce costs, make data cleaner, and make customers happier. Let's honestly consider all the pitfalls - what difficulties may arise when implementing and using such solutions.*

Keywords: *BPM, RPA, systems, optimization, automation, business processes, technologies, adaptability, efficiency.*

Сегодня ни один бизнес не может успешно развиваться без грамотной автоматизации процессов. Рынок постоянно меняется, и чтобы оставаться на плаву, компаниям зачастую приходится работать над двумя важными аспектами: повышением эффективности и улучшением большого количества бизнес-процессов [1].

Здесь на помощь приходят две ключевые концепции — это управление бизнес-процессами (BPM) и роботизированная автоматизация процессов (RPA). Каждая из этих концепций имеет свои особенности и цели. Рассмотрим каждую из них подробнее.

BPM (Business Process Management) — это концепция управления бизнес-процессами, которая помогает компаниям организовать, оптимизировать и повысить эффективность их работы. В основе BPM лежит представление о деятельности предприятия как о сети взаимосвязанных процессов, поддающихся анализу, моделированию, автоматизации, а также постоянному контролю. Главная цель этого подхода — достижение стратегических задач бизнеса за счет улучшения процессов, что в конечном итоге приводит к более высокому уровню обслуживания клиентов, снижению издержек и росту производительности.

Как и многие современные концепции, BPM реализуется через специализированное программное обеспечение — BPMS (Business Process

Management System). Несмотря на отсутствие общепринятой трактовки термина, суть BPMS можно определить как ИТ-решение, которое технически поддерживает философию процессного управления (BPM) [2]. Проще говоря, такие системы позволяют компаниям не только проектировать и автоматизировать бизнес-процессы, но и адаптировать их под меняющиеся условия работы, обеспечивая тем самым синергию между стратегией организации и её операционной деятельностью.

Внедрение систем управления бизнес-процессами (BPMS) предоставляет организациям ряд ключевых преимуществ, укрепляющих их конкурентоспособность:

- 1) BPM-системы позволяют оперативно вносить изменения в бизнес-процедуры, адаптируя их к динамичным условиям рынка, что подтверждается исследованиями [3];
- 2) Концепция гарантирует прозрачность операций — руководители получают инструменты для мониторинга статуса задач в реальном времени, что улучшает управленческие решения [4];
- 3) Снижение издержек за счёт оптимизации ресурсов и устранения узких мест в процессах;
- 4) Рост производительности благодаря сокращению времени на координацию работ и устранение рутинных операций. Чёткая организация процессов ускоряет реакцию на запросы, тем самым повышая лояльность клиентов [3];
- 5) Аналитика данных в BPMS позволяет предугадывать риски и принимать упреждающие меры, минимизируя негативные сценарии.

Несмотря на преимущества BPM-систем, их внедрение сопряжено с рядом ограничений, требующих внимания:

- 1) Классические системы управления процессами фиксируют задачи как обязательные к исполнению, что приводит к накоплению нерелевантных задач, замедляющих работу системы и снижающих её эффективность — эта проблема подтверждается исследованиями [5];

- 2) Важно отметить, что интеграция BPM-решений с существующими корпоративными приложениями часто ведет за собой вклад значительных усилий и ресурсов, особенно при настройке взаимодействия между разнородными системами;
- 3) Восприятие BPMS как тиражируемого «коробочного» продукта [6]. Как показывает практика, такого рода системы неразрывно связаны со стратегией компании, её культурой и workflow, а потому требуют глубокой индивидуальной настройки, а не механического внедрения.

Обратимся к концепции RPA (Robotic Process Automation) — автоматизирует рутинные бизнес-задачи с помощью программных ботов. Эти алгоритмы воспроизводят действия сотрудников, работая через интерфейсы приложений, как это делал бы человек.

Технология RPA (Robotic Process Automation) демонстрирует ряд ключевых преимуществ, подтверждающих её растущую востребованность:

- 1) Программные боты выполняют задачи быстрее и точнее людей, не подвержены усталости и строго следуют алгоритмам, что сокращает ошибки и повышает производительность.
- 2) Управляемость рисками — каждое действие фиксируется в логах, обеспечивая полную прозрачность процессов и возможность анализа сбоев, что критично для минимизации операционных рисков.
- 3) Низкий порог внедрения позволяет адаптировать RPA под разные бизнес-сценарии, а масштабируемость системы помогает оперативно реагировать на изменения рынка.
- 4) В отличие от людей, RPA-боты не имеют доступа к контексту информации, слепо следуя протоколам, что снижает риск утечек конфиденциальных данных и защищает репутацию компании [7].

Несмотря на потенциал RPA, его внедрение сопряжено с рядом вызовов:

- 1) Проблема «слепой автоматизации», а именно попытки роботизировать процессы, которые исполнители не до конца понимают или выполняют «по

привычке», часто выявляют скрытые избыточные операции, укоренившиеся из-за ручного подхода или недостатка экспертизы.

- 2) Иллюзия простоты - кажущаяся лёгкость RPA-решений маскирует сложность их тонкой настройки, провоцируя сбои из-за недооценки требований к управлению алгоритмами.
- 3) Масштабирование автоматизации увеличивает нагрузку на IT-инфраструктуру, требуя дополнительных ресурсов на поддержку ботов и привлечение узких специалистов, что часто не учитывается на старте проектов.

BPM принципиально меняет подход к управлению компанией: вместо разрозненных операций концепция рассматривает бизнес как сеть взаимосвязанных процессов — от продаж до клиентской поддержки. Это создает целостную экосистему, где оптимизация одного элемента положительно влияет на другие, обеспечивая прозрачность на всех уровнях. В отличие от традиционных систем, фокусирующихся на отделах или компании в целом, BPM работает с конкретными процессами, что позволяет сотрудникам четко видеть свою роль в рабочих цепочках и понимать, какие действия требуются на каждом этапе [2]. Такой подход не только упрощает координацию, но и устраняет типичную для «классических» решений проблему — разрыв между стратегическим управлением и повседневными операциями.

Хотя BPM-концепция доказала свою эффективность в управлении бизнес-процессами, компании всё чаще дополняют его роботизированной автоматизацией (RPA) — это позволяет решать комплексные задачи, перераспределяя человеческие ресурсы на операции, требующие экспертизы. Однако устойчивое развитие бизнеса на основе RPA невозможно без тщательной проработки: как показывают исследования [8], успех технологии зависит от грамотного проектирования процессов, продуманного плана внедрения и постоянного контроля за работой алгоритмов.

Главное преимущество RPA перед BPM в том, что он не требует глубокой перестройки IT-инфраструктуры: автоматизация внедряется поверх существующих систем, сохраняя их целостность. Такой подход позволяет оптимизировать процессы там, где классическая автоматизация экономически нецелесообразна, — например, при работе с устаревшими платформами или частой смене требований к задачам.

BPM и RPA, несмотря на различия в подходах, остаются ключевыми инструментами трансформации бизнеса. BPM обеспечивает структурирование процессов на макроуровне, а RPA решает тактические задачи автоматизации. Выбор между ними зависит от целей компании: первая технология подходит для комплексной реорганизации рабочих потоков, вторая — для точечного устранения операционных узких мест.

Литература:

1. Цифровые экосистемы устойчивого развития экономических субъектов и бизнес-анализ [Текст] / Н.В. Василенко, И.Н. Глухих, Б.Ш. Дадаева и др.; под ред. М.А. Осипова. СПб., 2021. С. 15-30.
2. Павлович Т.В., Громов Н.Д., Приходько Н.А. BPM-РЕШЕНИЯ: СРАВНЕНИЕ ИМЕЮЩИХСЯ СИСТЕМ [Текст] // Международный журнал прикладных наук и технологий «Integral». 2021. №4.
3. Наошад Кабир. Управление бизнес-процессами: понимание и внедрение [Текст] // 2005.
4. Романченко П. Управление бизнес-процессами – новый подход [Текст] // Jet Info. 2013.
5. Долгалев Э. Ошибки внедрения BPM [Текст] // Открытые системы. 2013.
6. Белайчук А.А. Чего можно добиться с помощью BPM. [Текст] / – М., 2009.
7. Comindware [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.comindware.ru/> (дата обращения: 07.01.25).

8. Зойдов К.Х., Пономарева С.В., Трегубова А.А. Автоматизация и роботизация бизнес-процессов промышленного предприятия в условиях цифровизации и индустриализации [Текст] // Сегодня и завтра Российской экономики. – 2018. – № 89–90. – с. 39–50.

Literature:

1. Digital ecosystems of sustainable development of economic entities and business analysis [Text] / N.V. Vasilenko, I.N. Glukhykh, B. Sh. Dadaeva et al.; edited by M. A. Osipov. SPb., 2021. pp. 15-30.

2. Pavlovich T.V., Gromov N.D., Prikhodko N.A. BPMS SOLUTIONS: COMPARISON OF EXISTING SYSTEMS [Text] // International Journal of Applied Sciences and Technologies "Integral". 2021. No.4.

3. Naoshad Kabir. Business process management: understanding and implementation [Text] // 2005.

4. Romanchenko P. Business process management – a new approach [Text] // Jet Info. 2013.

5. Dolgalev E. BPM implementation errors [Text] // Open systems. 2013.

6. Belaichuk A.A. What can be achieved with BPM? [Text] / Moscow, 2009.

7. Comindware [Electronic resource]. – URL: <https://www.comindware.ru> / (date of access: 07.01.25)

8. Zoidov K.Kh., Ponomareva S.V., Tregubova A.A. Automation and robotization of business processes of an industrial enterprise in the context of digitalization and industrialization [Text] // Today and tomorrow of the Russian economy. – 2018. – № 89–90. – с. 39–50.