

*Полещук Анастасия Альбертовна, магистрант, Московская международная
высшая школа бизнеса МИРБИС, г. Москва*

e-mail: nasti.poles@mail.ru

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПОДХОДОВ К УПРАВЛЕНИЮ БИЗНЕС- ПРОЦЕССОВ, СВЯЗАННЫХ С ИТ, В РОССИИ

Аннотация: Данная статья исследует использование подходов к управлению бизнес-процессами в контексте информационных технологий в России. В статье рассматриваются различные практики для управления бизнес-процессами в ИТ, такие как ITIL, MOF, COBIT, которые наиболее популярны в РФ. Также выделено несколько основных критериев для определения оптимального подхода управления бизнес-процессами в организации. В заключении статьи сделаны выводы о том, что использование подходов к управлению бизнес-процессами, связанных с ИТ, может значительно повысить эффективность использования ИТ инфраструктуры и оптимизации бизнес-процессов в организации.

Ключевые слова: Бизнес-процессы, информационные технологии, ITIL, COBIT, MOF.

Annotation: This article explores the use of approaches to business process management in the context of information technology in Russia. The article discusses various practices for managing business processes in IT, such as ITIL, MOF, COBIT, which are most popular in the Russian Federation. There are also several main criteria for determining the optimal approach to managing business processes in an organization. In conclusion, the article concludes that the use of approaches to managing business processes related to IT can significantly increase the efficiency of using IT infrastructure and optimizing business processes in an organization.

Keywords: Business processes, information technology, ITIL, COBIT, MOF.

В настоящее время, использование информационных технологий (ИТ) в бизнесе становится все более популярным и необходимым. Однако, для эффективного использования ИТ в бизнесе, необходимо применять подходы к управлению бизнес-процессами, связанными с ИТ [1].

С начала 2000-х годов в России произошло значительное развитие ИТ-отрасли. С появлением новых технологий и возрастанием конкуренции, компании были вынуждены искать новые способы улучшения своей эффективности и производительности. Управление бизнес-процессами стало одним из методов для достижения этой цели.

В начале 2000-х годов, управление бизнес-процессами было в основном связано с оптимизацией процессов внутри компании. Однако, в более поздние годы, с развитием технологий, управление бизнес-процессами стало более сложным и включало в себя использование автоматизации и аналитики данных.

В России существует несколько популярных подходов к управлению бизнес-процессами, связанными с ИТ, включая ITIL (IT Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology), MOF (Microsoft Operations Framework) и другие [2].

- ITIL является одним из наиболее распространенных подходов к управлению бизнес-процессами, связанными с ИТ, в России. ITIL содержит набор методов и процедур для управления ИТ-инфраструктурой, включая управление услугами, управление инцидентами, управление изменениями и др. ITIL позволяет снизить затраты на управление ИТ-инфраструктурой и повысить уровень обслуживания пользователей [3].

- COBIT является еще одним подходом к управлению бизнес-процессами, связанными с ИТ, в России. COBIT предоставляет рамки для управления информационными технологиями в организации, включая управление рисками, управление качеством, управление проектами и др. COBIT позволяет организациям более эффективно использовать свою ИТ-

инфраструктуру и снизить риски, связанные с использованием ИТ.

- MOF (Microsoft Operations Framework) - это подход к управлению бизнес-процессами, разработанный корпорацией Microsoft для эффективного управления ИТ-сервисами и бизнес-процессами, связанными с ИТ. MOF основан на принципах ITIL (Information Technology Infrastructure Library) и применяется для разработки, внедрения и управления ИТ-сервисами и приложениями в организации.

Определение подхода к управлению бизнес-процессами, связанными с ИТ, может зависеть от многих факторов [4]. Однако, можно выделить несколько критериев, которые помогут определить, какой подход следует использовать в организации:

- Сложность и объем бизнес-процессов, связанных с ИТ: Если организация имеет сложные и объемные бизнес-процессы, связанные с ИТ, то, возможно, необходимо применять подходы, которые позволяют более эффективно управлять этими процессами, такие как ITIL или MOF.

- Размер и тип организации: Небольшие организации могут быть более гибкими в использовании более простых подходов к управлению бизнес-процессами, связанными с ИТ, в то время как крупные организации могут быть более склонными к использованию более формализованных подходов.

- Уровень зрелости организации: Если организация еще не имеет опыта в управлении бизнес-процессами, связанными с ИТ, то может быть полезным начать с более простых подходов и постепенно переходить к более сложным подходам, когда уровень зрелости организации повысится.

- Доступные ресурсы: Использование более сложных подходов к управлению бизнес-процессами, связанными с ИТ, может потребовать дополнительных ресурсов, таких как дополнительные бюджетные средства и специалисты в области управления ИТ-сервисами и бизнес-процессами. Поэтому необходимо оценить доступные ресурсы и выбрать подход.

Однако, необходимо отметить, что использование подходов к управлению бизнес-процессами, связанными с ИТ, не всегда приводит к положительным

результатам. Нередко организации могут сталкиваться с проблемами при внедрении этих подходов, включая недостаточное внимание к изменениям в бизнес-процессах, недостаточное обучение сотрудников и т.д. Кроме того, в некоторых случаях подходы к управлению бизнес-процессами могут быть излишне сложными и не соответствовать реальным потребностям организации [5].

Развитие управления бизнес-процессами в IT-секторе в России происходит на фоне повышенного внимания к эффективности и производительности компаний. В условиях жесткой конкуренции на рынке, компании стремятся улучшить свои бизнес-процессы, снизить издержки и увеличить прибыль.

Одним из факторов, который стимулирует развитие управления бизнес-процессами в IT-секторе в России, является растущее число компаний, которые осознают необходимость оптимизации своих бизнес-процессов. Многие компании понимают, что процессы, которые были эффективными в прошлом, могут стать устаревшими в связи с изменением рыночных условий и требований клиентов.

Еще одним фактором, который стимулирует развитие управления бизнес-процессами в IT-секторе в России, является растущее на рынке число решений для управления бизнес-процессами организации. Эти решения позволяют компаниям легко адаптироваться к изменениям в бизнес-процессах и управлять ими более эффективно.

Кроме того, одним из вызовов, с которыми сталкиваются компании при внедрении управления бизнес-процессами, является отсутствие соответствующей квалификации и опыта у сотрудников. Многие компании обращаются к консультантам и специализированным фирмам, чтобы получить помощь в разработке и внедрении таких решений.

Также российское законодательство, в частности, требования к хранению и защите персональных данных, также могут оказывать влияние на внедрение BPM-решений. Компании должны соблюдать требования по защите данных своих клиентов и сотрудников, что может потребовать от них дополнительных

затрат на технические решения и управление информационной безопасностью.

Несмотря на вызовы, с которыми сталкиваются компании, развитие управления бизнес-процессами в IT-секторе в России продолжается. Современные технологии и методологии, такие как искусственный интеллект, аналитика данных и др., помогают компаниям оптимизировать свои бизнес-процессы и повышать эффективность своей деятельности. Компании, которые смогут адаптироваться к изменяющейся внешней среде и использовать новые технологии и методологии управления бизнес-процессами, будут иметь преимущества на рынке и смогут более эффективно конкурировать с другими компаниями.

Развитие управления бизнес-процессами связанными с IT имеет большое значение для российской экономики в целом. Страна в последние годы активно идет по пути цифровой трансформации, и улучшение управления бизнес-процессами в IT-секторе играет здесь важную роль. Развитие IT-инфраструктуры, внедрение новых технологий и методологий позволяют компаниям оптимизировать свою деятельность, увеличивать эффективность и создавать новые рабочие места.

Вместе с тем, следует отметить, что развитие управления бизнес-процессами в IT-секторе является долгосрочным процессом, требующим инвестиций в обучение персонала, внедрение новых технологий и процессов. Тем не менее, такие инвестиции окупаются за счет повышения эффективности бизнеса и увеличения его конкурентоспособности.

В целом, использование подходов к управлению бизнес-процессами, связанными с IT, является важным шагом для повышения эффективности использования IT-инфраструктуры и оптимизации бизнес-процессов. Однако, для достижения положительных результатов необходимо учитывать особенности конкретной организации и обеспечить эффективное обучение и вовлечение сотрудников в процесс внедрения подходов к управлению бизнес-процессами.

Компании, которые смогут использовать новые технологии и методологии

управления бизнес-процессами, будут иметь преимущества на рынке и смогут более эффективно конкурировать с другими компаниями. В конечном итоге, использование подходов к управлению бизнес-процессами, связанными с ИТ, позволяет компаниям достигать более высоких результатов и создавать большую ценность для своих клиентов и бизнес-партнеров.

Библиографический список:

1. Шилова, Н.В. Управление бизнес-процессами в информационной экономике [Текст] / Н.В. Шилова, Н.Г. Легких, О.Ю. Старовойтова. - М.: Инфра-М, 2019. - 288 с.
2. Кузьмин, А.О. Применение методологии ITIL в управлении ИТ-сервисами [Текст] / А.О. Кузьмин, Н.В. Некрасова // Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине (ИТНУСМ-2018): материалы международной научной конференции, 20-22 сентября 2018 года. - Томск: Изд-во ТПУ, 2018. - С. 185-190.
3. Адамов А.Е. Управление бизнес-процессами в условиях цифровой экономики. М.: Дело и Сервис, 2019.
4. Андреев В. Н., Максимов Л. Л., Нагуманова М. Р. Информационные технологии и управление бизнес-процессами. Москва: Горячая линия - Телеком, 2016. - 288 с.
5. Котов В.А. Методы и средства управления бизнес-процессами в информационных системах. СПб.: Питер, 2018 – С. 159.