

СЦЕНАРНО-СИТУАЦІЙНЕ МОДЕЛЮВАННЯ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ СЕРВІСНОЇ ІТ-КОМПАНІЇ

*Баликов О.Г.,
м. Харків*

Сучасні вчені підкреслюють факт значного зсуву у економічній парадигмі, так званій «сервісній революції». С. Варго та Р. Лучш висувають тезу про домінування сервісу, як основного елементу обміну. Дане явище характеризується розмитими границями між товарами, послугами та неефективністю розподілу товарів і послуг за традиційними критеріями. Таким чином, фізичний товар розглядається у якості носія сервісу, який власне і має користь для споживача. Остання теза активно підтверджується на прикладі інформаційних технологій (ІТ), які виступають носієм сервісу. Сервісна економіка підкреслює той факт, що критично важливим є розуміння потреб споживача та надання послуг найбільш ефективним чином: розвиток взаємовідносин із споживачем, підвищення рівня його задоволеності, зміни ціни із проміжком часу, створення лояльності та, як результат, збільшення власних прибутків.

У зв'язку з вищезазначеним, виникає необхідність розробки комплексу моделей управління бізнес-процесами сервісної ІТ-компанії, що забезпечить безперервність процесу управління, паралельність виконання різних завдань, об'єднання в один інтегрований комплекс всієї сукупності процесів оцінки та аналізу БП, оптимізації та управління ними, прогнозування ефективності управління БП. Опираючись на результати аналізу наукових джерел, детальний аналіз методології моделювання бізнес-процесів, варто запропонувати застосування наступних методологій: створення моделей структурного типу; моделювання потоків робіт; моделювання потоків даних; симуляції бізнес-процесів. Запровадження сценарно-ситуаційного підходу шляхом розробки імітаційних моделей управління БП сервісної ІТ-компанії дозволить:

- представити БП як динамічну комп'ютерну модель, на основі якої здійснюється прогнозування наслідків прийнятих рішень перед їх впровадженням;
- здійснити імітацію процесу, а також його ієрархічну декомпозицію, з відображенням взаємодії процесів між собою.

Отже пропонований інструментарій імітаційно-оптимізаційного моделювання щодо управління БП сервісної ІТ-компанії дозволять отримати прогнозу оцінку управлінських впливів на БП-репрезентанти за визначеними стратегіями управління, задля вибору найбільш ефективних управлінських рішень відносно конкретних активностей. Отримані результати є підґрунтям побудови комплексу оптимальних заходів управління бізнес-процесами сервісної ІТ-компанії відповідно до стратегії управління та типу конкретної активності БП, що дозволяє обрати відповідний з множини фінансово-мотиваційних, організаційно-мотиваційних або організаційно-мотиваційно-фінансових заходів.

Література:

1. Клебанова Т. С., Баликов О. Г. Загальна система оптимізації стратегічних бізнес-процесів сервісної ІТ-компанії // Проблеми економіки. – 2018. – №4. – С. 351–359. <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2018-4-351-359>