



**ბიზნეს - პროცესების ოპტიმიზაციის
მნიშვნელობა თანამედროვე კომპანიებისთვის**

DOI.org/10.36962/104/3-5/202102146

სალომე იმნაიშვილი
სტუდენტ-დოქტორანტი

რეზიუმე

ნებისმიერი კომპანია მოგებაზეა ორიენტირებული. მოგების მასშტაბი ეფექტიანი საქმიანობის, მომხმარებლებისთვის მიწოდებული სერვისის ხარისხით, სისწრაფით, სიმარტივით განისაზღვრება, ხოლო ყველა ზემოთ აღნიშნული კი - კომპანიაში, გამართული მიმდინარე ბიზნეს-პროცესების შედეგია. პროექტის განვითარების ნებისმიერ ეტაპზე შეიძლება მოხდეს იძულებითი სტაგნაცია, თუმცა, ასეც რომ არ იყოს, გარკვეული პერიოდის შემდეგ, ყოველთვის დგება მომენტი, როდესაც ცვლილებების შეტანა სამუშაო პროცესში გარდაუვალი ხდება.

ბიზნეს-პროცესების სწორად გაწერის აუცილებელი პირობაა, კომპანიაში მიმდინარე პროცესების ზედმინევენით კარგად ცოდნა და შესაბამისი კვალიფიციური კადრის არსებობა. რადგან იმ შემთხვევაში, თუ ბიზნეს-პროცესის გაწერის დროს რომელიმე რგოლი ამოვარდება ან არასწორად გაიწერება, სრული ბიზნეს-პროცესი იქნება ხარვეზიანი და შედეგი აუცილებლად აისახება კომპანიის ეფექტიანობაზე.

ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაცია თანამედროვე კომპანიებისთვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი გახდა, განსაკუთრებით, ციფრული ტექნოლოგიების ეპოქაში. კომპანიები, ყოველდღიურად, ახალი გამოწვევების წინაშე დგანან, თანამედროვე ტექნოლოგიები კი უამრავ შესაძლებლობას აძლევს მათ, დასახულ მიზანს მარტივად და ბევრად ნაკლები ადამიანური თუ მატერიალური ხარჯით მიაღწიონ.

საკვანძო სიტყვები: ბიზნეს-პროცესები, ოპტიმიზაცია, კვალიფიციური კადრი, კომპანიის ეფექტიანობა.

შესავალი

ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაცია წარმოადგენს ღონისძიებათა ერთობლიობას, რომელიც მიზნად ისახავს კომპანიის ინდივიდუალური მიმართულებების ან ორგანიზაციის ყველა საქმიანობის გაუმჯობესებას და ეფექტიანობის გაზრდას.

კომპანიის ბიზნეს-პროცესი წარმოადგენს იმ მოქმედებების თანმიმდევრობას, რომელთაც კომპანია კონკრეტულ ამოცანამდე ან საბოლოო შედეგამდე მიჰყავს. ორგანიზაციაში არსებული ნებისმიერი პროცესის გაუმჯობესებაა შესაძლებელი, დაწყებული პროდუქციის გაყიდვიდან და მისამართზე მიტანიდან, დასრულებული ბაზრის კვლევებით ან კონკრეტული სეგმენტისთვის პროდუქციის პოპულარიზაციით. ყოველთვის შესაძლებელია, ნებისმიერი მიმართულებისთვის, პროცესის შესასრულებლად უფრო ეფექტური გზების გამოიხატოს. ხშირ შემთხვევაში, მაშინ, როდესაც მენეჯმენტი ჩათვლის, რომ არსებული პროცესი ისეთი ეფექტური აღარ არის, როგორიც იყო თავიდან და ხელახლა გადახედავს ბიზნეს-პროცესებს, აქაც აუცილებლად გამოიჩნდება რგოლი, რომელიც შესაძლებელია არსებულზე მეტად გამარტივდეს.

თეორიულად ეს ყველასთვის გასაგებია, თუმცა როდესაც საქმე ეხება უშუალოდ ბიზნეს - პროცესების ოპტიმიზაციის შემუშავებას და მის პრაქტიკაში დანერგვას, არც ისე მარტივი ხდება ხოლმე. ამასთან, როგორც წესი, ოპტიმიზაციის პროცესი საკმაოდ დიდ ფინანსურ რესურსთან არის დაკავშირებული, თუმცა კომპანიის ფუნქციონირების გარკვეულ ეტაპებზე, სასიცოცხლო მნიშვნელობას ატარებს და მოგების ოდენობას რამდენჯერმე ზრდის.

ძირითადი ტექსტი

უმეტესწილად, კომპანიის წარმატება, მისი თითოეული თანამშრომლის მიერ შესრულებული სამუშაოს ხარისხზე დამო-

კიდებული. რაც უფრო დიდია კომპანია, მით უფრო რთულია ხელმძღვანელობისთვის, კომპანიის საქმიანობის ხარისხის შეფასება და კონტროლი.

ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაცია და სამსახურიდან გათავისუფლება თანამშრომლებისთვის უმეტესწილად ერთი და იგივე მნიშვნელობას ატარებს, თუმცა, ეს სულაც არ ნიშნავს იგივეს. რატომ უნდა დაიხარჯოს კომპანიის ფინანსები, თანამშრომლების დრო და სხვა რესურსი იმ რუტინულ საქმიანობაში, რომლის ოპტიმიზაციაც, იგივე კომპანიას, ბევრად ნაკლები ხარჯით უფრო მეტი ეფექტის მიღწევაში დაეხმარება? ხოლო კარგ თანამშრომელს, სხვა, უფრო მეტად საინტერესო დავალების შესრულების შესაძლებლობის შანსს აძლევს? ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაციის ყველაზე გავრცელებული მიზანი ხარჯების შემცირება და მოგების გაზრდაა. ზუსტად ბიზნეს-პროცესების მენეჯმენტის(BPM) დისციპლინის ნაწილია ორგანიზაციაში მიმდინარე პროცესების გაუმჯობესების საფუძველზე ზოგადად ორგანიზაციის ეფექტიანობის გაზრდაც.

ორგანიზაციაში მიმდინარე პროცესების დეტალურად ცოდნა, თანამშრომლების პროცესში ჩართვა, სამუშაო ჯგუფების სწორად ჩამოყალიბება და ბიზნეს-პროცესების დეტალური აღწერა - ეს იმ აუცილებელი პუნქტების ჩამონათვალია, რომელთა გარეშეც ბიზნეს-პროცესების სწორი ოპტიმიზაცია ვერ მოხერხდება. პირველ რიგში, აუცილებელია კომპანიაში არსებული ყველა პროცესის სწორად გაწერა, რადგან ერთი რგოლის ამოვარდნის ან არასწორად მითითების შემთხვევაში, საბოლოო ჯამში, სრული ბიზნეს-პროცესი მცდარი და არაეფექტიანია. აღნიშნულს კი, კომპანიის გამართულად მუშაობისთვის მნიშვნელოვანი ადგილი უჭირავს.

ბიზნეს-პროცესების უშუალო ოპტიმიზაციის ეტაპამდე, საკმაოდ რთული სამუშაოა შესასრულებელი, რაც სრული პროცესის დეტალურ აღწერას და ანალიზს გულისხმობს. თუ აღწერილი ბიზნეს-პროცესი გასაგებია ისეთი ადამიანისთვისაც კი, რომელიც არ არის ორგანიზაციის თანამშრომელი - მაშინ პროცესი სწორად არის გაწერილი.

როდესაც ვგეგმავთ ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაციას, აუცილებელია გავითვალისწინოთ რამდენიმე ფაქტორი და ამ ფაქტორების თანმიმდევრულობა:

- პირველი ნაბიჯი - **იდენტიფიცირება**. იდენტიფიცირების დროს აუცილებელია გამოიკვეთოს პროცესი, რომელიც საჭიროებს ოპტიმიზაციას და განისაზღვროს მიზნები და ამოცანები მის მისაღწევად.

- მეორე ნაბიჯი - **ანალიზი**. ამ ეტაპზე მნიშვნელოვანია სამუშაო ჯგუფის მიერ შეფასდეს რამდენად იქონიებს გავლენას კონკრეტულად არჩეული პროცესის ოპტიმიზაცია იმ შედეგზე, რის მიღწევაც დაისახა ორგანიზაციამ.

- მესამე ნაბიჯი - **განხორციელება**. უშუალოდ ოპტიმიზაციის პროცესია. სამუშაო ჯგუფის მიერ ზუსტად აღწერილი არსებული ბიზნეს-პროცესიდან ხდება მეორეხარისხოვანი რგოლების ამოღება, იმგვარად, რომ პროცესმა მხოლოდ მინიმალურად აუცილებელი რგოლები გაიაროს და შედეგს მაქსიმალურად სწრაფად და ეფექტიანად მიაღწიოს.

- მეოთხე ნაბიჯი - **კონტროლი**. გულისხმობს მიკრო და მაკრო დონეზე, ორგანიზაციაში უკვე დანერგილი ახალი, ოპტიმიზირებული ბიზნეს-პროცესის მონიტორინგს.

ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაციის მეთოდები წარმოადგენს გარკვეული მიდგომების და პრინციპების ჩამონათვალს, რომელთაც შეუძლიათ ორგანიზაციაში მიმდინარე პროცესების მნიშვნელოვნად გაუმჯობესება. ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაციის ძალიან ბევრი მეთოდი არსებობს, საკმაოდ მარტივი - ბიზნეს-პროცესის რგოლების შემცირებიდან დაწყებული, რეინჟინერინგით დამთავრებული. რა თქმა უნდა, რაც უფრო მარტივია მეთოდი- მით უფრო ნაკლები დრო და რესურსი სჭირდება განსახორციელებლად და შესაბამისად, ხშირ შემთხვევაში, ორგანიზაციის ეფექტიანობის გაზრდაზე უმნიშვნელო გავლენას ახდენს. (ბუნებრივია, თუ არსებული ბიზნეს-პროცესი თავიდანვე სწორად იყო გაწერილი). რაც შეეხება რთულ და გრძელვადიან ოპტიმიზაციის მეთოდებს - საკმაოდ სარისკოა და დიდ ფინანსურ რესურსთან არის დაკავშირებული, თუმცა

წარმატებულად განხორციელებული ცვლილებების შემდეგ, ორგანიზაციის ეფექტიანობა მნიშვნელოვნად იზრდება.

ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაციის ძირითადი მეთოდებია:

- **უნივერსალურ-პრინციპიალური ფორმალიზებული მეთოდი** დაფუძნებულია მრავალი ორგანიზაციის, საუკეთესოდ აღიარებული გამოცდილებების, გაერთიანებაზე და მათ გამოყენებაზე ორგანიზაციის სრულყოფის მიზნით. ეს მეთოდი უნივერსალურია და მისი გამოყენება შესაძლებელია ნებისმიერ სფეროში მომუშავე ორგანიზაციისთვის.

- **ბენჩმარკინგის მეთოდი** გულისხმობს მსგავს საბაზრო სფეროში მოღვაწე, წარმატებული კომპანიების გამოცდილების შესწავლას ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაციის კუთხით და მის ანალიზს, საკუთარ ორგანიზაციაში იდენტური მოდელის დანერგვის მიზნით. როგორც წესი, კვლევისთვის ირჩევენ, ბაზრის ლიდერი, კონკურენტი კომპანიის ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაციის მოდელებს.

- **ჯგუფური მუშაობის მეთოდი** აერთიანებს გუნდური მუშაობის ყველა შესაძლო მეთოდს, იქნება ეს ე.წ. „Brainstorming“-ის მეთოდი, ამოცანების გადანაცვების ჯგუფური მეთოდები თუ სხვა. მსგავსი მიდგომების საფუძველზე ჩნდება სრულიად ახალი, განსხვავებული, მიდგომები, რომელიც ეხმარება ორგანიზაციას საუკეთესო გადანაცვებების მიღებაში, ეფექტიანობის გაზრდის კუთხით.

ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაციის მეთოდების პრაქტიკაში გამოყენება მნიშვნელოვნად აუმჯობესებს ორგანიზაციის ეფექტიანობას, აუმჯობესებს სერვისის მიწოდების ხარისხს და ხელმძღვანელობას საშუალებას აძლევს მარტივად აკონტროლოს კომპანიაში მიმდინარე პროცესები.

დასკვნა

ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაციისას, თითოეული კომპანია, შესაბამისი სფეროს და რესურსების მიხედვით, თავად უნდა ირჩევდეს, კონკრეტულად რომელი მეთოდი გამოიყენოს, ამა თუ იმ მიზნის მისაღწევად. გასათვალისწინებელია ის ფაქ-

ტიც, რომ ერთი ორგანიზაციის გამოცდილება მეორესთვის შესაძლოა სრულიად გამოუსადეგარი ან სულაც, ზიანის მომტანი აღმოჩნდეს. აქედან გამომდინარე, დიდი მნიშვნელობა აქვს სამუშაო ჯგუფის გამოცდილებასაც, რადგან ოპტიმიზაციის მიზნების სწორად განსაზღვრის, არსებული ბიზნეს-პროცესების დეტალურად აღწერის და ანალიზის პროცესს განსაკუთრებული მნიშვნელობა აქვს სწორი მეთოდების და მიდგომების შერჩევის პროცესში და შესაბამისად, კომპანიის მიერ დასახული მიზნის მისაღწევად.

REFERENCES:

1. Gerardus B., (2019), Business Process Optimization A Complete Guide - 2019 Edition, 243 p.
2. How to Fuel Operational Excellence With Process Optimization -<https://kissflow.com/workflow/bpm/business-process-optimization/>
3. Meyer, L. (2006). Business process optimization: combining project management and six sigma best practices to better understand and optimize critical business processes. Paper presented at PMI® Global Congress 2006—North America, Seattle, WA. Newtown Square, PA: Project Management Institute. - <https://www.pmi.org/learning/library/optimization-project-management-six-sigma-8010>
4. Thom James Carter , Business Process Optimization: How to Improve Workflows Like a Pro (2020) - <https://www.process.st/business-process-optimization/>
5. Thom James Carter , Business Process Optimization: How to Improve Workflows Like a Pro (2020) - <https://www.process.st/business-process-optimization/>

THE IMPORTANCE OF BUSINESS -PROCESS OPTIMIZATION FOR MODERN COMPANIES

Salome Imnaishvili

PhD Candidate,
Georgian Technical University
E-mail salome.imnaishvili777@gmail.com

RESUME

Every business company is profit-oriented. The scale of profit is determined by the effectiveness of the activity, the quality of service provided to customers, speed of service, simplicity and all of the above -is the result of ongoing business-processes in the company. The forced stagnation can occur at any stage of the project development, however, even if it is not so, after a certain period, there always comes a moment, when changes in the work process are inevitable.

The prerequisite for the proper writing of business-processes is a thorough knowledge of the ongoing processes in the company and the existence of relevant qualified staff. Because if any link is dropped or misspelled during the business-process cycle, the whole business-process will be wrong and the result will inevitably affect the company's efficiency.

The Business-Process optimization has become vital for modern companies, especially in the age of digital technologies. The companies face the new challenges every day, and the modern technologies allow them to achieve their goals easily and at a much lower human or material costs.

Keywords: Business-Processes, Optimization, Qualified Staff, Company Efficiency.