

Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2024. № 2(63). С. 128–132
Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies). 2024;(2(63)):128–132

Научная статья
УДК 005.92:65.011.56
doi: 10.47598/2078-9025-2024-2-63-128-132

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КОМПАНИИ

**Галина Михайловна Сундукова^{1✉}, Людмила Николаевна Деревягина²,
Александр Николаевич Гелетий³**

^{1,2,3}Государственный университет управления, Москва, Россия

¹kafedra_tou@mail.ru✉

²dereviag@gmail.com

³alegeletiy@yandex.ru

Аннотация. В статье проведен анализ теоретических основ внедрения систем электронного документооборота. Под управлением такой системы понимается формирование инфраструктурной базы, которая становится интегральной частью любой корпоративной структуры. Авторы утверждают, что данный процесс не просто представляет собой инновационную стратегию, но и является радикальным управленческим новшеством, не имеющим аналогов в традиционном управлении информационными потоками в рамках предприятий. Внедрение подобной системы значительно облегчает взаимодействие сотрудников. Система электронного документооборота, являясь основным элементом автоматизации, безусловно способствует повышению эффективности выполнения задач и укреплению конкурентных позиций организации. Эффективно налаженная система электронного документооборота обеспечивает бесперебойность бизнес-процессов и сокращение временных затрат, освобождая ресурсы для фокусировки на ключевых задачах.

Ключевые слова: социально-экономическая система, прогрессивное инновационное развитие, регулирование потоков информации, систематизация электронной документации, автоматизированные процессы функционирования предприятия

Для цитирования: Сундукова Г. М., Деревягина Л. Н., Гелетий А. Н. Проблемы и перспективы цифровизации бизнес-процессов компании // Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2024. № 2 (63). С. 128–132. <https://doi.org/10.47598/2078-9025-2024-2-63-128-132>.

Research article

PROBLEMS AND PROSPECTS OF DIGITIZATION BUSINESS PROCESSES OF THE COMPANY

Galina M. Sundukova^{1✉}, Lyudmila N. Derevyagina², Alexander N. Geletiy³

^{1,2,3}State University of Management, Moscow, Russia

¹kafedra_tou@mail.ru✉

²dereviag@gmail.com

³alegeletiy@yandex.ru

Abstract. An analysis of the theoretical principles of implementing electronic document management systems was carried out. Electronic document management means the creation of an infrastructure foundation, which is an integral part of any organization. The authors insist that this process represents not only an innovative approach, but also a radical management innovation that has no precedent in the classical management of information flows within enterprises. The implementation of such a system greatly simplifies the work of the team. The electronic document management system, being a key element

of automation, undoubtedly helps to speed up the process of completing tasks and improve the company's competitive position. An effectively organized electronic document management system guarantees the continuity of business processes and saves time, freeing it up for priority tasks.

Keywords: socio-economic system, progressive innovative development, regulation of information flows, systematization of electronic documentation, automated processes of enterprise functioning

For citation: Sundukova G. M., Derevyagina L. N., Geletiy A. N Problems and prospects of digitization business processes of the company. *Vestnik BIST (Bashkirskogo instituta social`ny`x texnologij) = Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies)*. 2024;(2(63)):128–132. (In Russ.). <https://doi.org/10.47598/2078-9025-2024-2-63-128-132>.

Российская экономика сталкивается со значительными неопределенностями и волатильностью, что требует от предприятий внедрения интегрированных и адаптивных систем управления документацией как части антикризисных стратегий. Такие системы созданы для обеспечения обоснования управленческих решений, стратегического проектирования, детального анализа важнейших показателей эффективности и мониторинга операций во всех подразделениях, в том числе и в отдаленных филиалах.

В контексте современного производства информационные технологии превратились в ключевой элемент, который служит фундаментом для повышения производительности. Многие компании переходят на цифровизацию своих процессов в целях создания общего информационного пространства. Использование информационных технологий позволяет автоматизировать и трансформировать текущие бизнес-процессы в цифровую среду; применять компьютерные системы для расчетов и аналитики, тем самым облегчая труд и снижая количество ошибок; радикально реорганизовать процесс обработки информации, превращая его в технологический актив.

В современном мире информационные технологии служат ключевым инструментом для передачи информации потребителям, оптимизации рабочих процедур посредством визуализации показателей производительности и идентификации недочетов в оперативной работе. Автоматизация предоставляет руководителям инструменты для оперативного реагирования на изменения рынка, разработки инновационных продуктов и поддержания их конкурентоспособности, что, в свою очередь, способствует повышению прибыльности компании.

Очевидно, что каждая организация является сложной системой с множеством взаи-

мосвязанных компонентов. Тщательный анализ управленческих процессов и организации работы предприятия позволяет грамотно оценить его текущее состояние и обнаружить возможные слабые места. В контексте развития сетевых технологий предпочтение отдается анализу технологического и информационного аспектов бизнеса, готовности к быстрой адаптации к меняющимся условиям рынка, мониторингу рекламных стратегий и поддержанию гибкости во взаимоотношениях с партнерами и инвесторами. Важность своевременного и адекватного обращения с информацией не подлежит сомнению, ведь это фундаментальный элемент всех бизнес-процессов.

Информационное поле предприятия представляет собой ценный актив, требующий регулярного обновления. Это обуславливает необходимость поддержания актуальности информационных баз данных и их эффективное представление. Работа с документами, которая требует учета их разнообразия и специфики, занимает значительную часть времени сотрудников и руководства, тем самым усложняя процесс принятия решений. Кроме того, существует проблема организации хранения данных. Разработка систематизированного и эффективного метода управления документацией способствует правильному и целесообразному использованию документов на всех этапах деятельности предприятия, учитывая специфику его деятельности. В современных условиях в качестве альтернативы устаревшим бумажным методам все чаще применяются информационные технологии [1–2].

Каждый документ проходит через сложные этапы составления, обработки, регистрации и актуализации информации. Существенными являются также процессы транспортировки и архивации, потребляющие значительные временные и пространственные ресурсы.

Эффективность документооборота критически влияет на надежность управленческой структуры, скорость взаимодействия между участниками бизнес-процессов и организацию труда в компании в целом. В ответ на ограничения традиционных методов внедряются информационные технологии. Электронный документооборот играет ключевую роль в улучшении управления документацией на всех этапах: начиная с создания формы и написания текста, и заканчивая подписанием и отправкой окончательного документа, при этом освобождая сотрудников для выполнения их основных задач.

Электронная система документооборота является комплексом организационных и технических решений, обеспечивающих фасилитацию процесса создания, регулирования доступа, распределения электронных документов через компьютерные сети, а также управление потоками документации внутри корпоративной среды. Данная система способствует оптимизации и автоматизации стандартных операций, традиционно осуществляемых вручную в рабочих процессах предприятия.

Эффективность функционирования организации непосредственно зависит от оптимизированного управления потоками документации. Документопоток определяется как процедура циркуляции информационных массивов внутри компании, взаимодействие между ее отделами, специалистами, руководством и внешними сторонами. Различают три категории документопотока: внутренний, представляющий документацию, циркулирующую исключительно внутри предприятия; исходящий, включающий документы, направляемые во внешние организации; и входящий, охватывающий документы, получаемые от внешних агентов. Объем документопотока измеряется количеством уникальных и подтвержденных документов на физическом носителе. Поскольку документопоток и документооборот являются взаимосвязанными концепциями в бизнес-процессах, выбор метода управления документацией приобретает ключевое значение. Автоматизированные системы, нацеленные на удовлетворение потребностей предприятия, играют важную роль в его качественном прогрессе [3–4].

Развитие электронного документооборота началось в 1980-х годах прошлого столетия, когда его применение было ограничено государственными структурами и крупными корпорациями. Основной причиной внедрения таких систем часто выступало стремление к усилению престижа компании. Ранние системы электронного документооборота были разработаны по индивидуальному заказу, что в свою очередь затрудняло их дальнейшее обновление и расширение.

Первоначальные системы управления документацией концентрировались на функциях, связанных с деятельностью секретарей, и имели ограниченный функционал, включая регистрацию данных, учет входящих запросов и исходящих писем, поиск документов по определенным критериям и подготовку отчетности для руководства. Однако работники часто не обладали необходимыми навыками для эффективного использования таких систем, что приводило к серьезным ошибкам, и, как следствие, многие компании отказывались от цифровизации, не пытаясь разрешить возникшие проблемы.

Вопреки продолжительной эксплуатации данных документационных систем, их интеграция по-прежнему сталкивается с трудностями по причине недостаточного развития законодательной базы, отставания в технологическом прогрессе по сравнению с передовыми странами и особенностей российского менталитета, проявляющегося в сопротивлении фундаментальным изменениям и скептицизме касательно реорганизации ключевых процессов.

Важный этап в развитии цифрового документооборота в России пришелся на десятилетие между 1990 и 2000 годами, когда произошло расширение понимания принципов управления качеством и освоение процессного подхода в менеджменте. В данной временной фазе происходило формирование адаптивных систем электронного документооборота, вписывающихся в контекст современного экономического пространства. Осознание необходимости, что данные системы должны осуществлять не только перевод бумажных процессов в цифровую форму, но и вносить вклад в развитие цифровой инфраструктуры предприятий,

легло в основу их разработки, что невозможно без создания соответствующего правового поля. В итоге были приняты законодательные акты и разработаны соответствующие стандарты ГОСТ, обеспечивающие правовую основу для регламентированного электронного документооборота и определение технических параметров электронной цифровой подписи (ЭЦП). Продолжение регуляторной работы установило нормы для ведения финансовой, бухгалтерской и налоговой отчетности с использованием этих систем [5–6].

В эпоху ускоренного развития и цифровизации бизнес-процессов корректное управление тактическими и операционными задачами становится ключевым фактором для достижения стратегических амбиций и обеспечения устойчивости организации. Изменения в повседневных операциях происходят с высокой скоростью, а наибольшую важность в этом контексте приобретает документационное обеспечение бизнеса.

Система электронного документооборота, благодаря своей универсальности, нашла широкое применение в разнообразных компаниях, адаптируясь к специфике отрасли и индивидуальным потребностям [7].

Тем не менее, любая модернизация системы неизбежно встречает препятствия, среди которых ключевую роль играет человеческий фактор. Сотрудники зачастую не готовы к изменениям, что коренится в отсутствии желания осваивать новые навыки и менять привычный порядок работы, сопряженный с рисками. Однако существуют способы преодоления этой проблемы. К примеру, можно реализовать поэтапное внедрение, начиная с перехода ключевых должностей на использование цифровых документов, что позволит сотрудникам постепенно адаптироваться к изменениям. Критическую роль здесь играет и руководство, которое должно ясно объяснить необходимость внедрения новой системы, противо-

стоять возможному сопротивлению коллектива. Интеграция разнообразных вспомогательных сервисов может повысить уровень вовлеченности сотрудников в процесс изменений внутри организации, способствуя усилению их мотивации и уверенности в предпринимаемых действиях. С течением времени это будет способствовать укреплению взаимоотношений между отделами компании, улучшению ее инвестиционных перспектив и повышению преданности сотрудников.

Возникают различные дополнительные сложности, ассоциированные с организационными и структурными аспектами как внутри самого предприятия, так и на уровне оператора системы электронного документооборота. Прежде всего, необходимы стандартизация управленческой структуры, определение иерархии отделов, разграничение компетенций и ответственности сотрудников, а также разработка должностных инструкций, адаптированных к управлению документацией. Особую важность представляет разработка политики защиты конфиденциальности информации, которая охватывает весь персонал, все отделы и компанию в целом. Общие усилия организации должны быть направлены на формирование четких схем взаимодействия внутри компании и налаживание эффективных связей с внешними партнерами, поставщиками, государственными органами и другими институтами. Эффективная автоматизация процессов документооборота может быть достигнута лишь при наличии ясной и открытой корпоративной структуры, что в свою очередь облегчит задачу ИТ-службам в переводе документооборота в цифровой формат.

Следовательно, компаниям, стремящимся к переходу на электронный документооборот, необходимо уделять пристальное внимание вышеуказанным аспектам и быть готовыми к решению возникающих задач.

Список источников

1. Бобылева Н. В. Современные подходы к формированию организационной культуры компании / Н. В. Бобылева, Л. Н. Деревягина, Г. М. Сундукова, Т. Б. Шрамченко // Муниципальная академия. 2023. № 3. С. 61–68.
2. Малькова Ю. В., Кротенко Т. Ю., Денисова И. В. Анализ использования отдельных видов инновационных технологий в деятельности компаний в условиях цифровой экономики // Муниципальная академия. 2022. № 4. С. 69–74.

3. Организационная культура : учебник и практикум / Г. Р. Латфуллин, А. В. Райченко, Г. В. Серебрякова [и др.]. 1-е изд. Москва : Юрайт, 2019. 306 с. (Бакалавр. Академический курс).
4. Орлова Л. В., Иванов И. Н., Сундукова Г. М. Управление знаниями как ресурс повышения креативности организации // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. 2022. Т. 11, № 1. С. 47–50.
5. Псарева Н. Ю., Денисова И. В. Государственное регулирование процессов импортозамещения и диверсификации в легкой промышленности // Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2023. № 1(58). С. 35–41.
6. Серебрякова Г. В., Незамайкин И. В. Роль проектных технологий в подготовке государственных служащих в условиях цифровой экономики // Муниципальная академия. 2020. № 1. С. 70–74.
7. Сундукова Г. М., Деревягина Л. Н., Шрамченко Т. Б. Коучинг как ресурс для инновационных изменений в подготовке бакалавров // Вестник евразийской науки : сетевое издание. 2022. Т. 14, № 3. URL: <https://esj.today/PDF/O8ECVN322.pdf>

References

1. Bobyleva N. V. Modern approaches to the formation of a company's organizational culture / N. V. Bobyleva, L. N. Derevyagina, G. M. Sundukova, T. B. Shramchenko. *Municipal`naya akademiya = Municipal Academy*. 2023;(3):61–68. (In Russ.).
2. Malkova Yu. V., Krotenko T. Yu., Denisova I. V. Analysis of the use of certain types of innovative technologies in the activities of companies in the digital economy. *Municipal`naya akademiya = Municipal Academy*. 2022;(4):69–74. (In Russ.).
3. Organizational culture: textbook and workshop / G. R. Latfullin, A. V. Raichenko, G. V. Serebryakova [at al.]. 1st ed. Moscow: Yurayt; 2019. 306 p. (Bachelor. Academic course). (In Russ.).
4. Orlova L. V., Ivanov I. N., Sundukova G. M. Knowledge management as a resource for increasing the creativity of an organization. *Upravlenie personalom i intellektual`ny`mi resursami v Rossii = Personnel and intellectual resources management in Russia*. 2022;11(1):47–50. (In Russ.).
5. Psareva N. Yu., Denisova I. V. State regulation of the processes of import substitution and diversification in light industry. *Vestnik BIST (Bashkirskogo instituta social`ny`x texnologij) = Bulletin of BIST (Bashkir Institute of Social Technologies)*. 2023;(1(58)):35–41. (In Russ.).
6. Serebryakova G. V., Nezamaikin I. V. The role of design technologies in the training of civil servants in the digital economy. *Municipal`naya akademiya = Municipal Academy*. 2020;(1):70–74. (In Russ.).
7. Sundukova G. M., Derevyagina L. N., Shramchenko T. B. Coaching as a resource for innovative changes in the preparation of bachelors. *Vestnik evrazijskoj nauki : setevoe izdanie = Bulletin of Eurasian Science: network publication*. 2022;14(3). URL: <https://esj.today/PDF/O8ECVN322.pdf>

Информация об авторах

Г. М. Сундукова — кандидат экономических наук, доцент кафедры теории и организации управления;
 Л. Н. Деревягина — кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры теории и организации управления;
 А. Н. Гелетий — кандидат экономических наук, старший преподаватель кафедры теории и организации управления.

Information about authors

G. M. Sundukova — Candidate of Science (Economics), Associate Professor of the Department of Theory and Organization of Management;
 L. N. Derevyagina — Candidate of Science (Economics), Associate Professor of the Department of Theory and Organization of Management;
 A. N. Geletiy — Candidate of Science (Economics), senior lecturer of the Department of Theory and Organization of Management.

Статья поступила в редакцию 03.04.2024; одобрена после рецензирования 18.04.2024; принята к публикации 24.06.2024.

The article was submitted 03.04.2024; approved after reviewing 18.04.2024; accepted for publication 24.06.2024.