УДК 65.011.56

Проблемы автоматизации малого бизнеса

А.А. Сазанова^{1,2}

¹Воронежский институт высоких технологий, Воронеж, Россия

²Колледж Воронежского института высоких технологий, Воронеж, Россия

В статье рассматриваются основные проблемы автоматизации малого бизнеса, включая технические, финансовые и организационные трудности, с которыми сталкиваются предприниматели. Особое внимание уделяется недостаточной доступности современных программных решений, сложности их интеграции в бизнес-процессы и нехватке квалифицированных кадров для их эксплуатации.

Ключевые слова: автоматизация, проблемы автоматизации, бизнес-процессы, малый бизнес, компетентность.

Problems of small business automation

A.A. Sazanova^{1,2}

¹Voronezh Institute of High Technologies, Voronezh, Russia

²College of Voronezh Institute of High Technologies, Voronezh, Russia

The article examines the main problems of small business automation, including technical, financial and organizational difficulties that entrepreneurs face. Particular attention is paid to the insufficient availability of modern software solutions, the complexity of their integration into business processes and the lack of qualified personnel to operate them.

Keywords: automation, automation problems, business processes, small business, competence.

В условиях стремительных изменений в экономике страны автоматизация бизнес-процессов становится не просто трендом, а необходимостью для предприятий, стремящихся оставаться востребованными на рынке. Под автоматизацией бизнес-процессов понимают внедрение и использование современных информационных технологий для повышения качества работы предприятия и производительности сотрудников, тем самым обеспечивая его конкурентоспособность на рынке.

Автоматизация бизнес-процессов становится всё более актуальной для предприятий любого размера. Малый бизнес не становится исключением, так как сталкивается с большим количеством вызовов: большая конкуренция, растущие ожидания клиентов, необходимость оптимизировать затраты и адаптироваться к быстро меняющимся рыночным условиям. Успешная автоматизация бизнес-процессов может помочь малым предприятиям не только выжить в сложных условиях, но встать на путь успешного развития.

Вначале следует определить какой бизнес можно отнести к малому. Выделяют различные категории предприятий по масштабам, среди которых крупное, среднее, малое и микропредприятие. К критериям, по которым можно оценить предприятие, относятся годовой доход и количество сотрудников.

Крупный бизнес характеризуется штатом сотрудников более 250 человек и годовым доходом, который превышает 2 млрд рублей. Как правило, такие предприятия располагаются в нескольких регионах или даже странах.

Штат сотрудников предприятия, которое относится к среднему бизнесу, не превышает 250 человек (от 101 до 250, а для гостиничного бизнеса и производства питания – до 1 500) с годовым доходом не превышающим 2 млрд рублей.

К малому бизнесу относятся предприятия, штат сотрудников которых составляет от 16 до 100 человек, а годовой доход не более 800 млн рублей.

Также можно выделить микропредприятие, штат сотрудников которого не превышает 15 человек, а годовой доход не более 120 млн рублей [5].

Примерами малого бизнеса являются небольшие магазины, кафе, кофейни, точки по ремонту и обслуживанию компьютеров и смартфонов, салоны маникюра, парикмахерские, салоны груминга, агентства по организации праздников и др. Малые предприятия составляют значительную долю бизнеса и играют большую роль в экономике страны.

Рассмотрим определения бизнес-процессов, которые были даны разными авторами и их виды. «Под бизнес-процессом понимается постоянно повторяющаяся в определенное время последовательность (цепочка) действий сотрудников, которая выстроена в соответствии с политикой организации, и направлена на достижение поставленных целей» [3].

«Под бизнес-процессом принято понимать совокупность действий по преобразованию ресурсов в конкретный продукт (товар, услугу, выполненную работу), обладающий ценностью для потребителя» [8].

«Бизнес-процесс – это спланированный, подверженный многократным изменениям под влиянием факторов внешней и внутренней среды, алгоритм взаимосвязанных и взаимовлияющих действий, в котором задействованы все ресурсы организации, направленный на удовлетворение спроса клиентов (покупателей) и получение (максимизацию) прибыли» [7].

«Бизнес-процесс – это постоянно повторяющаяся последовательность взаимосвязанных между собой мероприятий (операций, процедур), при выполнении которых применяются ресурсы внешней среды, а также происходит создание ценности для потребителей» [4].

На основе указанных определений дадим свое. Бизнес-процесс – это последовательность повторяющихся действий, направленных на достижение конкретной цели в рамках деятельности конкретного предприятия.

Можно выделить три категории бизнес-процессов. Рассмотрим их на примере малых предприятий. Основные бизнес-процессы – это ключевые операции, которые непосредственно создают ценность для клиента и приносят доход. Например, цех по производству мебели. Производственный цикл начинается с закупки материалов, которые необходимы для его осуществления. Затем идет производство мебели, проверка качества готовой продукции и, наконец, складирование или отправка заказчику. Или в небольшом интернет-магазине к основным бизнес-процессам относятся прием заказов через сайт, обработка заказов (проверка наличия товаров на складе, упаковка), отправка заказов клиентам. После этого проводится послепродажное обслуживание, включающее обработку возвратов, обмен товаров, ответы на запросы клиентов.

Вспомогательные бизнес-процессы поддерживают основные процессы, обеспечивая необходимые ресурсы, услуги и информацию для их эффективного выполнения. Они не создают прямую ценность для клиента, но критически важны для стабильного функционирования бизнеса. Например, в небольшой юридической фирме к вспомогательным процессам можно отнести систематизацию и хранение различных документов, которые накапливаются в процессе работы, обеспечение

конфиденциальности и доступности документации. В торговой компании к таким процессам можно отнести ведение учета всех финансовых операций: подготовку финансовых отчетов, расчет налогов, контроль задолженностей и др.

Управляющие процессы – это те, которые обеспечивают стратегическое руководство и контроль над деятельностью предприятия. Они направлены на планирование, координацию, контроль и улучшение основных и вспомогательных процессов. Например, малое предприятие по производству продуктов питания. К управляющим процессам можно отнести разработку и внедрение стандартов качества, контроль их соблюдения на всех этапах производственного процесса, а также внедрение системы мониторинга и отчетности по качеству продукции, проведение аудитов и проверок. Для салона красоты управляющими процессами могут являться определение долгосрочных целей развития, таких как анализ рынка, разработка стратегии роста (например, открытие новых филиалов или расширение спектра услуг).

У большинства предприятий процессы управления занимают 10% деятельности, при этом основные – 20%, а вспомогательные – 70% [2].

«Сегодня управление бизнес-процессами развилось в комплексную дисциплину менеджмента с акцентом на организационные процессы и воспринимается как сложная совокупность корпоративных способностей, непосредственно связанных со стратегией, системой управления, информационно-коммуникационными технологиями, персоналом и организационной культурой» [6].

Однако, на пути автоматизации бизнес-процессов малые предприятия сталкиваются с большим количеством проблем. Рассмотрим некоторые из них.

Отсутствие должного уровня информационно-коммуникационной компетентности (*далее ИКТ-компетентности*) руководителя. Решение по автоматизации бизнеса ключевым образом зависят от его руководителя. Отсутствие интереса к современным информационным технологиям приводит к полному отсутствию автоматизации рутинных бизнес-процессов, которые бы позволили сократить время работы и повысить уровень обслуживания.

Отсутствие заинтересованности консультантов ИТ-компаний в малом бизнесе. Решить проблему низкого уровня ИКТ-компетентности руководителей могли бы консультанты, которые предлагают готовые инструменты для автоматизации. Однако, в данном случае предприятия крупного и среднего бизнеса являются более выгодными клиентами по сравнению с малым и микробизнесом и позволяют получить большую прибыль.

Сложность выбора подходящего решения. Данная проблема напрямую связана с описанными выше. На рынке представлено множество различных систем автоматизации, и выбор подходящей может быть сложным процессом без профессиональной поддержки консультантов и отсутствия соответствующих знаний у руководителя и сотрудников. При внедрении любых инструментов автоматизации необходимо учитывать специфику бизнеса, требования к функциональности и стоимость внедрения.

Ограниченный выбор простых программных решений. Большинство инструментов автоматизации, которые предлагают крупные ИТ-компании, больше подходит для автоматизации крупного и среднего бизнеса. Поэтому большой функционал такого программного обеспечения остается не востребованным при внедрении его в бизнес-процессы малого и микропредприятия.

Финансовые ограничения. Малые предприятия часто имеют ограниченный бюджет, что затрудняет приобретение дорогостоящих программных решений и оборудования. Это может привести к выбору менее эффективных или устаревших

систем (а также оборудования), которые не соответствуют потребностям бизнеса или их полному отсутствию.

Поддержка и обслуживание. Финансовые ограничения также влияют и на дальнейшую судьбу автоматизации, если такая все-таки была проведена. После внедрения системы автоматизации требуется поддержка и обслуживание, чтобы обеспечить её бесперебойную работу. Малым предприятиям из-за финансовых ограничений и непонимания насколько важным элементов автоматизации это является может быть трудно найти квалифицированную поддержку.

Финансовые ограничения также сказываются и на поиске сотрудника, который будет работать с инструментами автоматизации. Для малых предприятий может быть сложно найти сотрудников с опытом работы в области автоматизации (например, администратор, который будет работать с клиентами). Это приводит к необходимости обучения персонала или привлечения внешних консультантов, что также требует дополнительных затрат.

Сопротивление изменениям. Сотрудники могут быть против внедрения новых технологий, особенно если они не видят явных преимуществ. Поэтому важным этапом в решении этого вопроса будет являться обучение и объяснение преимуществ автоматизации для каждого сотрудника.

Безопасность данных. Автоматизация предполагает обработку и хранение большого объема данных, что делает компанию уязвимой для кибератак. В связи с этим возникает вопрос о надежной защите информации, который будет нести для бизнеса дополнительную финансовую нагрузку.

Интеграция с существующими системами. Если у компании уже есть определенные элементы автоматизации, то интеграция новой системы может вызвать сложности.

Непонимание того какие процессы необходимо автоматизировать. Важно на начальном этапе определить какие именно процессы необходимо автоматизировать, так как излишняя автоматизация тоже не является залогом успеха.

Для предприятий малого бизнеса можно рассмотреть три основных направления автоматизации:

- увеличение продаж продуктов или услуг. Для любого бизнеса одной из главных целей является увеличение прибыли;
- сокращение временных затрат на определенные процессы. Сюда можно отнести сокращение времени на обработку новых заявок, на напоминания о записи на какие-либо услуги и др. Сокращение временных затрат на рутинные процессы в итоге приводит к увеличению количества продаж;
- повышение качества услуг. Возможно автоматизировать сбор сведений о качестве оказываемых услуг и продаваемой продукции, что положительно скажется в дальнейшем на устранении недочетов в работе сотрудников и на росте повторных продаж.

Преодоление описанных выше проблем позволит малым предприятиям воспользоваться преимуществами автоматизации, такими как повышение эффективности работы сотрудников, снижение затрат и улучшение качества услуг. Для успешного преодоления проблем необходимо тщательно планировать процесс автоматизации, выбирать подходящие решения, проводить обучение персонала и обеспечивать поддержку после внедрения. Также важно учитывать долгосрочные цели и перспективы развития бизнеса при выборе системы автоматизации. Важно помнить, что при правильном подходе, автоматизация является отличным инструментом для повышения эффективности и конкурентоспособности бизнеса.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Докшина Ю.И. Учетные бизнес-процессы и их место в общей классификации бизнес-процессов современного предприятия / Ю.И. Докшина // Закономерности, тенденции и перспективы развития информационной экономики XXI века: Сборник научных трудов Международной научно-практической конференции. – Магнитогорск: Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова, 2021. – С. 102-105.
2. Классификация бизнес-процессов – Блог Comindware [Электронный ресурс] // Comindware. – URL: <https://www.comindware.ru/blog/классификация-бизнес-процессов/?ysclid=1zr712datc726724698> (дата обращения: 16.09.2024).
3. Круглий И.П. Использование классификации бизнес-процессов в диагностике финансового состояния организации / И.П. Круглий // Академическая публицистика. – 2023. – № 1-1. – С. 111-116.
4. Лесных Ю.Г. Понятие бизнес-процессов и их классификация / Ю.Г. Лесных, О.И. Кудря // Научное обеспечение агропромышленного комплекса: Сборник статей по материалам X Всероссийской конференции молодых ученых, посвященной 120-летию И.С. Косенко. – Краснодар: Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Грубилина, 2017. – С. 1555-1556.
5. Малый, средний и крупный бизнес: чем они отличаются [Электронный ресурс] // Совкомблог. – URL: <https://journal.sovcombank.ru/biznesu/malii-srednii-i-krupnii-biznes-chem-oni-otlichayutsya?ysclid=1z4e4khcql459852781> (дата обращения: 16.09.2024).
6. Пожидаев Р.Г. Эволюция управления бизнес-процессами и реализация инициатив по совершенствованию бизнес-процессов / Р.Г. Пожидаев // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Экономика и управление. – 2020. – № 3. – С. 122-132.
7. Попова А.А. Понятие бизнес-процесса и сеть бизнес-процессов организации / А.А. Попова // Экономика и региональное управление: Сборник статей международной научно-практической конференции. – Брянск: Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского, 2017. – С. 792-795.
8. Удин М.Д. Виды бизнес-процессов предприятия розничной торговли / М.Д. Удин // Научные исследования и современное образование: Сборник материалов V Международной научно-практической конференции. – Чебоксары: ЦНС «Интерактив плюс», 2018. – С. 245-251.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Сазанова Анастасия Александровна, старший преподаватель, Воронежский институт высоких технологий, колледж Воронежского института высоких технологий, Воронеж, Россия.

e-mail: anastasiya_belimova@mail.ru