

ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ТРАНСПОРТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Хорошевич Александр Анатольевич

кандидат экономических наук,
доцент кафедры экономики и логистики БНТУ,
начальник УП «Минское отделение Белорусской железной дороги»
(г. Минск, Беларусь)
khoroshevich@mail.ru

Аннотация. В рамках исследования определены особенности корректировки бизнес-процессов транспортных организаций в условиях цифровой трансформации их деятельности. Дополнительно произведено разграничение ключевых процессов по видам и установлены их типовые варианты для каждой из групп.

Наблюдаемые в последнее десятилетие процессы цифровой трансформации транспортного комплекса и постоянное совершенствование процессов управления привели к значительным изменениям в функционировании транспортных организаций. Внедрение цифровых инструментов в работу транспортных компаний существенно повысило эффективность предоставления транспортно-логистических услуг за счет более качественной реализации каждой из управленческих функций. Одновременно актуализировалась проблема коренной перестройки бизнес-процессов с целью их приведения в соответствие новым реалиям.

В общем виде под цифровой трансформацией понимается общекорпоративное явление, характеризующееся существенными организационными последствиями и предусматривающее изменение бизнес-модели организации на основе применения цифровых технологий [1, с. 892]. Первичной целью цифровой трансформации выступает перестройка бизнес-модели организации на основе повсеместного использования цифровых технологий и соответствующей корректировки ключевых бизнес-процессов. При этом в рамках работы транспортных компаний в настоящее время наблюдается следующее их разграничение.

Основные бизнес-процессы генерируют доходы транспортной организации и включают процессы, ориентированные на оказание транспортных и логистических услуг. Типовой состав основных биз-

нес-процессов включает: управление взаимоотношениями с клиентами, управление процессом обслуживания, выполнение заказов, управление транспортными средствами и управление возвратными потоками. Обеспечивающие процессы предназначены для жизнеобеспечения основных процессов и ориентированы на поддержку их специфических черт. Типовые обеспечивающие бизнес-процессы транспортной организации включают: материально-техническое обеспечение и управление транспортной инфраструктурой. Управленческие бизнес-процессы включают все процессы, связанные с управлением, и обеспечивают устойчивое функционирование организации, а также поддержание ее конкурентоспособности. Типовые управленческие бизнес-процессы представлены следующими: управление маркетингом (спросом), управление персоналом и управление финансами.

В условиях цифровой трансформации, бизнес-процессы транспортной компании расширяются процессами, отражающими основы включения цифровых инструментов и обеспечения их последующего эффективного функционирования, т.е. в общем виде в состав обеспечивающих процессов включается бизнес-процесс управления цифровой инфраструктурой. Данный бизнес-процесс встраивается в систему управления, оказывая существенное влияние на все основные бизнес-процессы, одновременное внедрение цифровых технологий, в рамках которых фактически формирует новый пласт в системе управления.

При этом перестройка основных, обеспечивающих и управленческих бизнес-процессов транспортной организации в условиях цифровой трансформации осуществляется с учетом следующих особенностей:

- в рамках основных бизнес-процессов обеспечивается: перевод работы с клиентами в цифровой формат, обеспечение взаимодействия сотрудников онлайн, отслеживание выполнения заказов на перевозку в режиме реального времени, а также отслеживание актуального состояния транспортных средств с использованием цифровых инструментов;

- в рамках обеспечивающих бизнес-процессов реализуются: мониторинг транспортной инфраструктуры в реальном времени, высокоточное обслуживание объектов инфраструктуры, своевременное обеспечение необходимыми ресурсами и обеспечение работоспособности цифровой инфраструктуры;

- в рамках управляющих бизнес-процессов наблюдаются: привлечение клиентов с использованием цифровых маркетинговых инстру-

ментов, цифровое управление финансовыми потоками, а также обеспечение гибкости бизнес-процессов организации за счет применения цифровых инструментов анализа.

В целом цифровая трансформация бизнес-процессов в границах отмеченных особенностей позволяет обеспечивать планирование деятельности транспортной компании в оперативном режиме и принимать управленческие решения, позитивно влияющие на полноту и качество оказания базовой услуги перевозки. Кроме того, в рамках отмеченной корректировки бизнес-процессов наблюдается наиболее эффективное управление транспортными средствами и транспортной инфраструктурой.

Список литературы

1. Verhoef, P. C. Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda / P. C. Verhoef, T. Broekhuizen, Y. Bart, A. Bhattacharya, J. Qi Dong, N. Fabian, M. Haenlein // Journal of Business Research. – 2021. – № 122. – P. 889–901.