

Делова К.В.
магистрант кафедры мировой экономики и менеджмента,
Кубанский государственный университет
Научный руководитель: Кочиева А.К., к.э.н, доц.
Кубанский государственный университет
Россия, г. Краснодар

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ОЦЕНКА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ДЕЙСТВУЮЩИХ КОМПАНИЙ НА РЫНКЕ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ

Аннотация: В статье проведен анализ бизнес-процессов действующих компаний в телекоммуникационной отрасли, способности адаптировать бизнес-процессы к изменениям конъюнктуры рынка. Сделаны выводы о том, что чем больше компания автоматизирует свои бизнес-процессы, тем более гибкой она становится по отношению к внешнему миру.

Ключевые слова: бизнес-процесс, телекоммуникационная отрасль, управление сетями, организация бизнес-процессов.

Delova K.V.
Master degree student of the Department of
World Economy and Management,
Kuban State University
Scientific supervisor: Kochieva A.K., PhD,
Assoc. Prof.
Kuban State University
Russia, Krasnodar

COMPARATIVE ASSESSMENT OF BUSINESS PROCESSES OF EXISTING COMPANIES IN THE TELECOMMUNICATIONS MARKET

Abstract: The article analyzes the business processes of existing companies in the telecommunications industry, the ability to adapt business processes to changes in market conditions. It is concluded that the more a company automates its business processes, the more flexible it becomes in relation to the outside world.

Keywords: business process, telecommunication industry, network management, organization of business processes.

Отрасль телекоммуникаций на сегодняшний момент развивается стремительными темпами, одна технология приходит на смену другой, доступ к современным технологиям получают жители малочисленных населенных пунктов, а жители больших городов пользуются интернетом на больших скоростях. Но несмотря на то, что телекоммуникационный рынок очень динамичен, состав его основных игроков практически не меняется. Рынок телекоммуникаций представлен довольно небольшим количеством крупных компаний. По количеству абонентов лидирующее место занимает компания «Мобильные ТелеСистемы», затем идет «Мегафон», «Вымпелком», «РосТелеКом».

Рассмотрим подробнее управление и организацию бизнес-процессов в каждой компании.

Компания «МТС» реализует в своей деятельности проект для анализа, регламентации, моделирования и управления бизнес-процессами «Casewise Corporate Modeler». По сути, это набор программных инструментов, которые позволяют изобразить наглядно архитектуру организации, анализировать бизнес-процессы и оптимизировать их. К данному проекту было подключено автоматическое обновление модели организационной структуры с помощью интеграции с внутренним корпоративным порталом. Это позволяет автоматически генерировать отчет о текущем положении подразделения из карты процессов [4].

Также МТС разработал мультисервис Entera, который позволяет автоматически загружать документы в систему учета 1С. Сначала происходит распознавание документов с точностью 98%, затем распознанные документы проходят проверку в соответствии со справочником, далее сервис автоматически загружает обработанные документы в учетную систему и

сохраняет в архив. С помощью этой технологии можно оптимизировать бизнес-процесс по учету и управлению за документооборотом компании:

- ☉Н ускорение обработки первичных документов в 10 раз,
- ☉Н точность распознавания документов 98%,
- ☉Н предотвращение дублирования документов в учетной системе,
- ☉Н быстрый поиск документов по запросу.

В компании активно применяется подход Agile при работе с клиентами в сегменте B2B. Такой подход предполагает, что люди и взаимодействие важнее инструментов, работающий продукт важнее исчерпывающей документации, сотрудничество с заказчиком важнее согласования условий контракта, а готовность к изменениям важнее следования первоначальному плану. Это позволяет быстрее реагировать на потребности клиентов, оптимизировать взаимодействие с ним [1].

МТС активно применяет в работе одну из практик Agile-подхода – Канбан. Различные виды досок Канбан представлен на платформе МТС Линк. Подход отлично помогает оптимизировать работу в сегменте B2B и B2C, так как в карточках на доске-канбан записана информация о клиенте, контактные данные, частота обращений, история заказов, предпочитаемые услуги.

Так, компании МТС активно развивает свою деятельность в сторону организации управления бизнес-процесс и их оптимизации.

Компания «Мегафон» реализует в своей деятельности проект «Контроль кадров». С помощью спутниковых систем геолокации GPS, а также RFID-меток происходит мониторинг местоположения устройств разъездного персонала. Было разработано приложение, где можно контролировать местоположение, управлять задачами и оценивать эффективность. Данная разработка позволяет проследить реальную загруженность и оценить эффективность работы мобильных сотрудников и оптимизировать:

☉Н время, поскольку дает возможность строить оптимальные маршруты передвижения,

☉Н работу сотрудника с помощью быстрых фотоотчетов о выполненных задачах, отчетов о времени, количестве посещенных объектов, маршрутах.

Компания «Мегафон» разработала собственную технологию Интернет вещей IoT. Организация применяет ее как в собственной деятельности, так и продает сторонним компаниям. Данная технология позволяет:

☉Н контролировать перемещение транспорта, а как следствие анализировать причины задержек и простоя, что позволяет выявить проблемы и устранить их,

☉Н автоматизировать процесс управления системами видеонаблюдения любого масштаба,

☉Н мониторить окружающую среду: контроль за промышленными выбросами, интеграция и передача данных в госреестр, предотвращение аварий.

Внутри компании реализуется современное технологическое решение M2M. Оно позволяет объединить в одну единую информационную сеть все объекты бизнеса и управлять ими дистанционно. С помощью этого можно отслеживать с датчиков работу объектов базовых станций, повысить уровень безопасности и скорость реакции на непредвиденные и аварийные события [2].

Стоит отметить, что в компании «Мегафон» также применяется Agile-подход в организации бизнес-процессов, однако внедрять они стали это лишь в 2020 году, значительно позднее, чем компания «МТС» [5].

Компания «Ростелеком» разработала собственное веб-приложение «Комплаенс-контроль» на базе платформенного решения АВАКОР (автоматизация внутреннего аудита, контроля и оценки рисков). Данный продукт позволяет автоматизировать процесс сбора различных деклараций и

проверки сотрудников на наличие потенциальных конфликтов. С помощью такого проекта компании удалось унифицировать и автоматизировать бизнес-процесс управления конфликтом интересов, обеспечить централизованный учет и хранение данных.

В сегменте B2B и B2C компанией «Ростелеком» были разработаны так называемые lean-лаборатории, в которых происходит обучение работников организации основам бережливого производства. Сотрудников в первую очередь обучают по системе 5S-оптимизация рабочих мест. Цель заключается в том, чтобы убрать все ненужные предметы, рассортировать вещи и сделать рабочее пространство эргономичным [3].

Компания «Ростелеком» адаптирует под свою внутреннюю структуру и корпоративную культуру Agile-подход с помощью Karma Framework – модель управления в ИТ, на основе самоорганизующейся команды. По сути, это метод круговой организации, который используют для выполнения общих целей сотрудников. Данная модель вошла в число лучших в мире моделей по управлению ИТ.

«Ростелеком» разработал проект «электронный магазин» -площадка для малых закупок. Руководству компании пришла идея объединить все однотипные закупки с помощью цифрового решения. Данная разработка позволила сократить заполнение заявок на закупку, централизовать учет закупок, сократить срок обработки ценовых запросов с 20 дней до 3-х дней. Этого получилось достичь за счет уменьшения трудозатрат на поиск поставщиков во внешних источниках.

Компания «Билайн» внедрила систему роботизации бизнес-процессов под названием Sherpa RPA. С помощью нее роботизируется широкий спектр трудоемких задач, например, обработка данных, формирование однотипной отчетности и общение с клиентами. Это собственное информационное решение организации, так как до этого она использовала иностранную платформу для оптимизации тех же самых дел.

В организации был разработан продукт «High-load Enterprise Rapid Message Enrichment System» -система обработки и нормализации трафика в формате реального времени. Ее основное назначение – централизованное управление политиками потребления дата-опций. Продукт позволяет оптимизировать работу компании в частности: сократить время обработки первичной информации, динамически протраивать маршруты трафика, рационально реализовывать территориальное распределение, а возможность обработки в реальном времени позволяет ускорить процесс обработки запросов в 2 раза.

Компания «Билайн» активно использует в своей деятельности систему организации канбан. Эти кросс-функциональные доски помогли ликвидировать информационный вакуум при взаимодействии сотрудников, наладить процессы и сплотить коллектив. С помощью канбан организация смогла упростить и автоматизировать отчетность, наладить сигнализацию о возможных проблемах, а также важным достижением руководство компании считает, что девять из десяти сотрудников опирается на принципы канбан. Также в «Билайн» регулярно проводятся Agile и Lean курсы для сотрудников.

Таким образом, рассмотрев организацию бизнес-процессов и их оптимизацию в компаниях телекоммуникационной отрасли, можно сделать вывод, что все действующие организации постоянно стараются автоматизироваться и улучшить бизнес-процессы собственной компании. Наибольших успехов в данном направлении добилась компания «МТС», поскольку с недавнего времени позиционирует себя как цифровую экосистему, поэтому огромные усилия вкладываются в разработку совершенно новых информационных решений.

Таким образом, сравнение бизнес-процессов компаний телекоммуникационной отрасли наталкивает на мысль, что представители этой отрасли постоянно стремятся улучшить качество управления своими бизнес-процессами, проводить оптимизацию и реинжиниринг бизнес-

процессов, а это в свою очередь отразится на таких аспектах деятельности компании как:

1. Эффективность операций: компании с более оптимизированными процессами могут демонстрировать более высокую производительность и меньшие затраты, что позволяет им предлагать конкурентоспособные цены.
2. Качество обслуживания: компании, которые инвестируют в обучение сотрудников и технологии для улучшения клиентского опыта, часто имеют более высокие уровни удовлетворенности клиентов и удержания.
3. Инновации и адаптивность: компании, активно внедряющие новые технологии и адаптирующие свои процессы к изменениям на рынке, могут быстрее реагировать на потребности клиентов и изменения в конкурентной среде.
4. Управление рисками: эффективные бизнес-процессы включают механизмы для управления рисками, что позволяет компаниям минимизировать потери и поддерживать стабильность.
5. Финансовая устойчивость: сравнение финансовых показателей может показать, какие компании лучше управляют своими ресурсами и имеют более устойчивую бизнес-модель.
6. Стратегические партнерства: компании, которые активно развивают партнерства и сотрудничество с другими игроками на рынке, могут улучшить свои бизнес-процессы и расширить свои предложения.

Литература

1. Анализ и оптимизация бизнес-процессов: Лабораторный практикум. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. – 79 с.
2. Газин, К. А. Основные методы оптимизации бизнес-процессов / К. А. Газин, Б. И. Штейнгольц // Экономика и управление:

современные достижения и перспективы развития: Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Омск, 03 сентября 2021 года / Редколлегия: М.Г. Родионов, С.П. Качесова, Е.Ю. Воробьева, А.А. Кузьмин. – Омск: Омский государственный технический университет, 2021. – С. 474-477.

3. Жердева, А. И. Оптимизация управления затратами и контроллинг бизнес-процессов в компании / А. И. Жердева, А. С. Немирова, И. Ф. Карпова // От научных идей к стратегии бизнес-развития : Сборник статей-презентаций научно-исследовательских работ студентов, магистров, аспирантов, молодых ученых - участников Международной Межвузовской Студенческой конференции по проблеме «Финансовая безопасность бизнеса и государства: проблемы и решения» / Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». – Москва: Издательство "Аудитор", 2016. – С. 221-225.

4. Коберидзе, А. З. Использование искусственного интеллекта для оптимизации бизнес-процессов / А. З. Коберидзе // Наука и бизнес: пути развития. – 2020. – № 12(114). – С. 185-188.

5. Кононов, Д. В. Оптимизация бизнес-процессов через инструментальный мониторинг / Д. В. Кононов, Е. И. Чибисова // IP: теория и практика. – 2023. – № 4. – С. 140-152.