економікою. Проблеми економіки. 2022. № 3. С. 104–111. DOI: https://doi.org/10.32983/2222-0712-2022-3-104-111.

4. Про визначення переліку функціональних типів територій та вимог до показників для віднесення територій до різних функціональних типів: Постанова Кабінету Міністрів України від 19.11.2025 № 1493. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1493-2025-п#Text.

УДК 005.7:005.342:004.8

Головко О. В.[1], Семко О.В.[2]

[1] Університет економіки та права "КРОК", м. Київ

[2] Черкаський державний технологічний університет, м. Черкаси

ІНТЕЛЕКТУАЛЬНА ОПТИМІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ КОМПАНІЙ НА ОСНОВІ ДИЗАЙН-МИСЛЕННЯ

Сучасні компанії працюють в умовах високої конкуренції, зростання вимог клієнтів компаній, постійних змін та викликів середовища, розширення меж цифрової трансформації.

Традиційні підходи до управління бізнес-процесами (БП), за яких оптимізація БП зводилася до регламентації операцій, скорочення витрат та усунення функцій які дублюються, почали втрачати свої переваги та ефективність перед новими технологіями. Саме цифрова трансформація змінює як технологічну основу діяльності компаній, так і логіку управління БП, що передбачає гнучкість та швидку адаптацію до нових умов середовища.

Бізнес має потребу у аналітиці, креативності, технологічності з орієнтацією на цінності стейкхолдерів. Таким вимогам відповідає методологія дизайн-мислення, інструментарій якого розглядає БП, як технологічні, функціональні системи, а саме головне, «як середовище взаємодії людей – їх потреб, досвіду та цінностей» [1]. Дизайн-мислення базується на креативних методах пошуку ідей з акцентом на практичний реінжиніринг БП, у межах якого формування управлінських рішень проходить через розуміння досвіду користувачів,

створення протопипів та перевірку альтернатив, доведення моделі до «TO-BE» та впровадження її в операційну діяльність компанії [2]. Застосування даної методології зменшує ризики впровадження неефективних рішень.

Особливої актуальності дизайн-мислення набуває у поєднанні з інтелектуальними технологіями такими, як аналітика даних, автоматизація, цифрові платформи та штучний інтелект (ШІ), що дозволяє виявляти «проблемні» місця БП та прогнозувати тенденції їх розвитку, створювати моделі альтернатив, підвищуючи гнучкість та адаптивність компаній вцілому.

Класичне дизайн-мислення зосереджено на людиноцентричності та досвіді менеджера при перевірці та прийнятті рішень. ШІ додає аналітику, масштабність в обороці, аналізі інформації, та коригуванні процесних рішень в умовах реального часу. ШІ розширює можливості менеджера побачити приховані зв’язки, перевірити припущення, прийняти обгрунтовані управлінські рішення.

В межах дослідження [1] була розроблена концептуальна модель «Лабораторія бізнес-процесів», яка розглядає БП, як об’єкти постійного опрацювання, експериментування та вдосконалення (рис.1). Модель відображає ітеративно-рефлексивний процес, що складається з вісьми етапів, які формують три логічні фази. З метою забезпечення підтримки кожного етапу оптимізації БП доцільно застосувати інструментарій штучного інтелекту.

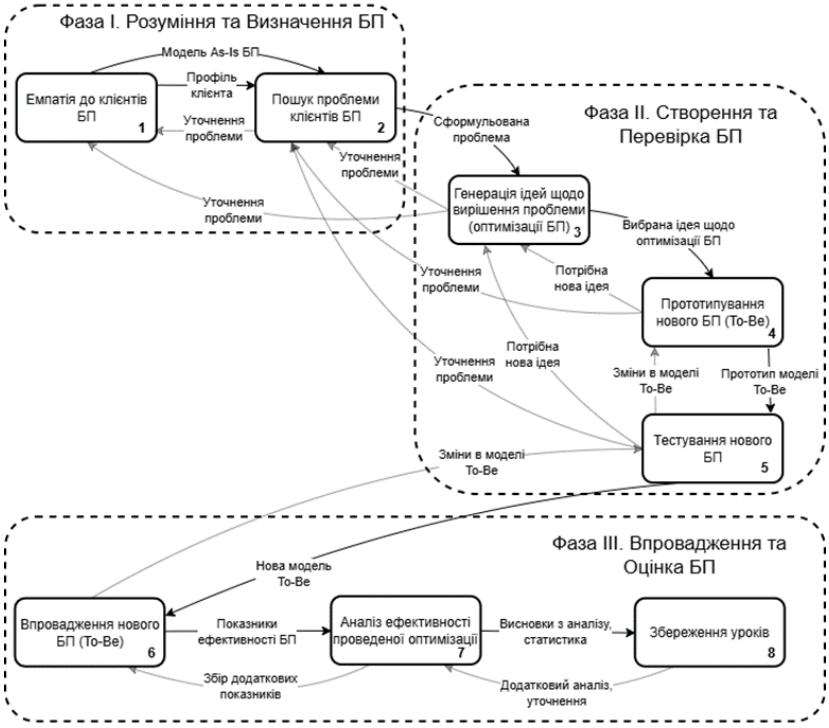


Рисунок 1 – Концептуальна модель оптимізації бізнес-процесів організації в умовах цифрової трансформації «Лабораторія бізнес-процесів» [1]

Фаза Розуміння та визначення БП:

На етапі 1 Емпатія до клієнтів БП, можна використовувати платформу Dovetail AI, яка завдяки ШІ здійснює структурування опитувань, відгуків, досліджень при роботі з клієнтами, можливості формування профілю клієнта.

На етапі 2 Пошук проблеми клієнтів БП за рахунок використання такого процесного інструменту Microsoft з елементами ШІ, як Power Automate Process Mining із вбудованим Copilot можна проводити аналіз цифрового сліду БП, тобто відстежувати хто із клієнтів та коли й яку проводив операційну діяльність, виявляти затримки, дублювання та відхилення. ШІ у даному інструменті обробляє природну мову та здійснює інтелектуальний аналіз [3].

Фаза Створення та перевірки БП:

На етапі 3 Генерація ідей оптимізації БП Micro AI (ChatGPT, Claude) дозволяє проводити мозковий штурм на основі ШІ [4].

Етап прототипування БП можна посилити через використати інструментів на основі ШІ таких, як Lucidchart AI/ Lucid AI. Дані інструменти створюють діаграми, блок-схеми, процесні моделі на основі текстових запитів (або

автоматично) та будуть доцільні для створення моделей бізнес-процесу «TO-BE», візуалізуючи ідею менеджера [5].

На етапі Тестування нового БП можна застосувати UiPath Autopilot for Testers, який надає швидкість, інтелект та автоматизацію для проведення тестування. Даний інструмент підійде для перевірки моделі «TO-BE», який дозволить фіксувати помилки, хід виконання процесу, оцінити ефективність сценарію виконання процесу, що дозволить визначити необхідність повернення до етапу 4, або взагалі до етапу 3, якщо прототип БП не буде відповідати вимогам «TO-BE».

Фаза Впровадження та оцінки БП:

Етап 6 Впровадження нового БП можна забезпечити ще одним інструментом Microsoft на основі ШІ, Power Automate Copilot. Він дозволяє створювати автоматизовані робочі процеси на основі текстових інструкцій, що при перенесенні моделі БП «TO-BE» в операційну діяльність зменшує потребу у ручному налаштуванні окремих процедур [3].

На етапі Аналізу ефективності оптимізаційного процесу можна використати Copilot for Power BI, інтелектуальний асистент, що вбудований у платформу Microsoft [3] та Power BI. Даний інструмент дозволяє створювати звіти та інформаційні панелі, що дозволяє оцінити ключові показники моделі БП «TO-BE» та згенерувати висновки щодо результативності оптимізаційного процесу.

На завершальному етапі Збереження уроків, можна застосувати Rovo, як цифрового помічника, який вибудовує єдину систему між джерелами даних Jira, Confluence, Bitbucket, Slack, Google Workspace, Microsoft 365, використовуючи ШІ для обробки інформації в контексті, заявленим менеджером. Даний інструмент підтримує узагальнення робочої документації, створює резюме, що є доцільним при систематизації результатів одного циклу оптимізації та їх подальшому «перетворенні» на знання для наступних циклів.

Застосування інструментів ШІ на кожному етапі концептуальної моделі забезпечить успішність практичної реалізації даної моделі, що сприятиме

подальшому безперервному удосконаленню БП в умовах цифрової трансформації.

Список літератури:

1. Рибалко, І.В., Головко, О.В. Методологія дизайн-мислення в адаптивній оптимізації бізнес-процесів. Вчені записки Університету «КРОК», 2025 (1(81), 243–251. URL: https://doi.org/10.31732/2663-2209-2026-81-243-251
2. Данченко О.Б., Головко О.В. Моделі та методи оптимізації бізнес процесів організації в умовах цифрової трансформації. Project, Program, Portfolio Management. P3M-2024: Тези доп. IX Міжнар. науково-практ. конф. : [у 2т.] / Відповід. за випуск Тесленко П.О. Том 1. Одеса : ІШІР, 2024. С. 151-155.
3. Офіційний сайт Microsoft. URL: https://www.microsoft.com/en-us/power-platform/blog/power-automate/power-automate-process-mining-copilot-is-going-global/
4. Офіційний сайт Micro. From ideas to strategic breakthroughs: AI brainstorming that actually works. URL: https://miro.com/ai/brainstorming/
5. Офіційний сайт Lucidchart. URL: https://www.lucidchart.com/pages

УДК 005.8:004.89:658.5

Гринченко М.А., Москаленко В.В., Роговий А.І.

Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут»

КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ІТ-КОМПАНІЇ

В умовах цифрової трансформації економіки ІТ-компанії функціонують у складному динамічному середовищі, що характеризується високим рівнем невизначеності, швидким розвитком технологій, зокрема штучного інтелекту, та значним посиленням конкуренції. Традиційні підходи до управління проєктами не забезпечують необхідної гнучкості та адаптивності, що обумовлює необхідність використання інтелектуальних методів підтримки прийняття управлінських рішень [1].