

Костянтин МАКСИМЧУК
магістрант програми «Менеджмент проєктів та процесів»,
Бізнес Школа КРОК,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК»
ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-9908-6906>
praespero@outlook.com

МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ В БУХГАЛТЕРСЬКІЙ КОМПАНІЇ

Konstantin MAKSYMCHUK
Master's student in the program "Project and Process Management",
Business School KROK,
University of Economics and Law «KROK»
ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-9908-6906>
praespero@outlook.com

BUSINESS PROCESS MODELING IN AN ACCOUNTING COMPANY

Актуальність. У сучасних умовах цифрової трансформації економіки та війни, особливої уваги набуває питання ефективної організації бізнес-процесів в аутсорсингових компаніях. Зростання конкуренції та необхідність зниження витрат стимулюють компанії до пошуку інструментів оптимізації своєї діяльності. Моделювання бізнес-процесів [2] дозволяє забезпечити керованість, стандартизацію, управління витратами та адаптивність до змін. Це робить компанію більш прозорішою, що дозволяє клієнтам побачити, як власник розвиває свій бізнес та реагує на їхні фідбеки. Ключовим аспектом є те, що клієнти завжди повертатимуться, якщо будуть отримувати зрозумілі послуги зі сталою якістю.

Постановка проблеми

Організація бухгалтерських послуг в Україні стикається з низкою проблем, пов'язаних як із внутрішніми процесами компаній, так і з зовнішніми факторами. Зазвичай, традиційна модель ведення бухгалтерського обліку характеризується:

- дублюванням функцій і дій, що призводить до втрати часу та зниження продуктивності;
- високим ризиком людських помилок при роботі з документами, складанні звітів та ін;
- низьким рівнем стандартизації процесів, що ускладнює масштабування та впровадження нових цифрових інструментів;
- обмеженою прозорістю для клієнтів, які очікують швидкого онлайн доступу до актуальних даних.

Крім того, на проблему впливають зовнішні чинники:

- постійні зміни в податковому законодавстві, що потребують швидкої адаптації процесів;
- зростаючі вимоги клієнтів до зручності сервісу та швидкості надання послуг;

- цифрова трансформація бізнесу, яка вимагає впровадження CRM, чат-ботів та інших інформаційних систем.

Результати дослідження

Як приклад, у роботі було змодельовано процес надання бухгалтерських та адміністративних послуг від моменту звернення клієнта до укладання договору, а також тривалість та вартість бізнес-процесу:

- діаграма SIPOC [3] дозволила узагальнити процес, визначивши постачальників (клієнт, менеджер по роботі з клієнтами, керівник), входи (первинний запит клієнта, контактні дані, потреби, документи), виходи (комерційна пропозиція, укладений договір) та основних стейкхолдерів процесу (клієнти, відділ обслуговування, менеджмент компанії);

- за допомогою IDEF0 [1] було ідентифіковано ключові кроки: отримання запиту від клієнта, фіксація у CRM, проведення консультацій, розрахунок вартості, підготовка комерційної пропозиції, узгодження умов та підписання договору.

Порівняльний аналіз продемонстрував, що використання SIPOC зручно для первинного опису процесу, тоді як IDEF0 — для деталізації та пошуку проблемних місць.

Також моделювання дозволило визначити ключові напрями оптимізації:

- скорочення часу обробки запиту та їх точність за рахунок використання CRM-системи, чат-боту, онлайн-формам для збору даних, використанню шаблонів запитань;

- зменшення часу на переговори та узгодження умов завдяки використанню детального брифу перед переговорами для точного визначення потреб клієнта;

- підвищення якості обслуговування клієнтів через стандартизовані сценарії комунікації (скрипти);

- використання стандартних шаблонів договорів та ін. документів, адаптованих під різні типи клієнтів;

- моніторинг ефективності процесу за допомогою ключових метрик (конверсія лідів у договори, рівень задоволеності клієнтів, середній час відповіді);

- використання сервісів ЕДО для швидкого обміну документами.

Висновки

Моделювання бізнес-процесів у бухгалтерських компаніях є необхідним етапом на шляху до цифрової трансформації. Поєднання різних методів таких як SIPOC та IDEF0 забезпечує комплексний підхід: від загальної візуалізації процесів до їхньої глибокої деталізації та оптимізації. Результатом є підвищення ефективності операційної діяльності компанії, і, як наслідок, зростання конкурентоспроможності компанії на ринку бухгалтерських послуг України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Данченко О.Б. Практичні аспекти реінжинірингу бізнес-процесів. Київ: Ун-т «КРОК», 2017. 238 с.

2. Що таке бізнес-процеси та як їх описувати? URL: https://business.diia.gov.ua/entrepreneur-handbook/item/scho_take_biznes_procesi_ta_yak_yih_opisuvati

3. SIPOC Diagrams Templates and Instructions. URL: <https://sipoc.info>