

Сапожников Никита Вадимович

магистрант

Научный руководитель

Коньшева Екатерина Владиславовна

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Уральский государственный
университет путей сообщения»

г. Екатеринбург, Свердловская область

АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ЭНЕРГОСБЫТОВОЙ КОМПАНИИ

***Аннотация:** статья посвящена управлению бизнес-процессами в энергосбытовой компании. Автором рассмотрены основные этапы этих процессов, ключевые показатели производительности и улучшение эффективности работы компании через документирование процессов, удаление избыточных этапов, выявление слабых мест и определение ожидаемых результатов. Управление бизнес-процессами в энергосбытовой компании может быть сложным из-за быстро меняющейся рыночной ситуации и строгих правил регулирования, однако современные технологии, такие как технология «умной сети», помогают повысить эффективность бизнес-процессов и улучшить управление ими.*

***Ключевые слова:** бизнес-процессы, управление, мониторинг, KPI, документирование процессов, автоматизация, результат.*

Бизнес-процессы в энергосбытовой компании включают в себя множество действий, начиная от сбора и анализа информации об потребителях и их потреблении электроэнергии, заканчивая выставлением счетов и обслуживанием клиентов. Управление этими бизнес-процессами может быть сложной задачей, особенно в условиях быстро меняющейся рыночной ситуации и строгих правил регулирования.

По определению А.В. Шеера, «бизнес-процессы – это связанный набор повторяемых действий, которые превращают входной материал и/или информа-

цию в конечный продукт в соответствии с заранее установленными правилами» [1].

Современные технологии помогают компаниям в энергетическом секторе повышать эффективность своих бизнес-процессов и лучше управлять ими. Большинство энергосбытовых компаний уже применяют автоматизированные системы для учета и обработки данных, а также системы контроля и управления электросетью. Технология «умной сети» (Smart Grid) – это технология, которая позволяет мониторить, управлять и оптимизировать работу электросетей.

Важный вклад в изучении бизнес-процессов внесли М. Портер и В. Миллар, которые рассматривали их в контексте «цепи создания стоимости». С точки зрения авторов, «бизнес-процессы – это комплекс видов деятельности, которые определяются точками «входа» и «выхода» и используют организационные ресурсы с целью создания ценности товаров/услуг для потребителя» [2].

Структура бизнес-процессов в энергосбытовой компании очень сложна и включает множество этапов: от контроля качества электрической энергии до ее поставки. Компания, работающая в этом секторе, является ответственной за поставку электроэнергии на территорию своей деятельности, сбор и постановку показаний счетчиков, составление счетов и перечисление полученных средств поставщикам энергоресурсов.

Важной задачей в процессе анализа бизнес-процессов является определение ключевых показателей производительности (KPI). Эти показатели могут включать технические параметры, такие как потребление электроэнергии, количество подключенных объектов, число клиентов и процент платежеспособных клиентов. Кроме того, KPI может включать бизнес-цели, такие как выручка, прибыль и конкурентная позиция на рынке.

Исходя из KPI и анализа бизнес-процессов, энергосбытовая компания может решить, какие изменения необходимы для улучшения производительности и эффективности ее работы. Существует несколько способов провести анализ бизнес-процессов. Прежде всего, нужно документировать процессы, удалить из них избыточные этапы, выделить слабые места и описать ожидаемые результа-

ты. Также важно выделить ключевые показатели производительности (KPI), чтобы оценивать производительность компании.

Теперь рассмотрим каждый из этих этапов подробнее.

1. Документирование процессов.

Документирование процессов – это процесс создания описания бизнес-процессов, включая каждый этап, задействованный в процессе. Это может быть достигнуто через диаграммы, текстовые описания или использование специальных программных средств. При определении бизнес-процессов энергосбытовой компании необходимо задать цели и условия, определяющие работу сотрудников и технических специалистов компании.

2. Удаление ненужных этапов.

Иногда случается, что в бизнес-процессах находятся лишние, несущественные этапы. Они могут замедлять процесс и приводить к ненужным расходам на ресурсы. Удаление таких этапов означает улучшение эффективности работы компании.

3. Выявление слабых мест.

Выявление слабых мест в бизнес-процессах может быть произведено через использование KPI, а также анализом мнения сотрудников о работе компании. Основные виды KPI – это рентабельность, производительность и длительность процесса.

4. Описание ожидаемых результатов.

В процессе анализа бизнес-процессов необходимо определить не только текущую производительность компании, но и ожидаемые результаты после введения компании улучшений. Они могут включать увеличение производительности, сокращение расходов на ресурсы и повышение качества услуг.

После процесса анализа бизнес-процессов, компания может приступить к улучшению своей работы. Существует несколько вариантов улучшения эффективности работы энергосбытовой компании.

1. Автоматизация бизнес-процессов.

Автоматизация бизнес-процессов – это процесс внедрения программных средств для автоматизации этапов бизнес-процессов. Она может уменьшить время, требуемое для выполнения задач и сократить количество ошибок, совершаемых вручную. Для энергосбытовой компании автоматизация может включать внедрение системы управления потоком данных и оптимизации трафика в сети, автоматизацию систем учета и формирования счетов, настройку управления сетью электропитания, автоматический анализ и управление потоками энергопотребления клиентов.

2. Оптимизация дополнительных услуг.

Оптимизация дополнительных услуг может привести к увеличению доходов компании и улучшению уровня обслуживания клиентов. Это может быть достигнуто расширением услуг компании и введением дополнительных услуг, которые удовлетворяют потребности клиентов и повышают их уровень комфорта. Такие услуги могут включать мониторинг и управление энергопотреблением, услуги консультации по обращению с отходами и другие.

3. Улучшение качества обслуживания клиентов.

Улучшение качества обслуживания клиентов может привести к улучшению уровня удовлетворенности клиентов услугами компании. Это может быть достигнуто расширением услуг компании и введением дополнительного обучения персонала, чтобы обеспечить высокий уровень клиентоориентированности, а также улучшением структуры поддержки и оптимизацией технологического процесса.

4. Внедрение современных технологий.

Внедрение современных технологий может улучшить производительность и эффективность работы компании. Современные технологии могут помочь компании анализировать поступающие данные и принимать решения на основе этих данных, что повышает ее конкурентоспособность. Такие технологии могут включать системы управления данными, облачные технологии, беспроводные технологии, умную сеть и многое другое.

Анализ бизнес-процессов является важным этапом для энергосбытовой компании. Он позволяет определить слабые места, неэффективные этапы и ожидаемые результаты после улучшений. Внедрение улучшений может привести к сокращению издержек и увеличению уровня обслуживания клиентов. Улучшение работы компании необходимо для сохранения ее конкурентоспособности и дальнейшего развития.

В заключение можно отметить, что успешная энергосбытовая компания должна регулярно проводить анализ своих бизнес-процессов и улучшать свою работу. Путем оптимизации ее бизнес-процессов, внедрения современных технологий и улучшения качества обслуживания клиентов, компания может сохранить свою конкурентоспособность и дальнейшее развитие.

Список литературы

1. Шеер А.-В. Бизнес-процессы. Основные понятия. Теория. Методы / А.-В. Шеер; пер. с англ. Н.А. Михайловна. – М.: Весть-МетаТехнология, 2018. – 151 с.
2. Харрингтон Дж. Оптимизация бизнес-процессов: документирование, анализ, управление, оптимизация / Дж. Харрингтон, К.М. Эсселинг. – СПб.: Азбука, 2018. – 317 с.