

УДК 004.9:005

Берега Сергій Леонідович,
(аспірант ПВНЗ «Європейський університет»)
ORCID ID 0009-0009-3677-4052

Ковальчук Максим Анатолійович,
(аспірант ПВНЗ «Європейський університет»)
ORCID ID 0009-0006-3685-7294

ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ КОМПАНІЇ

Анотація. Базисним управлінням бізнесом є управління структурою бізнес-процесів. Успішність та ефективність управління складна і досить ємна діяльність, яка залежить від обраного інструментарію, зокрема, застосування інформаційних технологій. Ринок ІТ демонструє велику різноманітність програмних продуктів для розроблення та управління бізнес-процесами. У статті розкрито сутність бізнес-процесів, визначено їх роль та місце для розвитку сучасної компанії. Обґрунтовано критерії, яким відповідає ефективний сучасний бізнес. Визначено сутність поняття «управління бізнес-процесами» та типи такого управління. Основну увагу в статті присвячено питанню інформаційних технологій, які відіграють важливу роль у вдосконаленні бізнес-процесів і максимальному підвищенні ефективності. ІТ рішення, такі як автоматизація та аналітика даних, можуть допомогти оптимізувати роботу, зменшити кількість помилок і відходів, а також підвищити продуктивність. Крім того, ІТ також надають цінну інформацію за допомогою аналітики даних, що дозволяє компаніям приймати обґрунтовані рішення на основі інформації в реальному часі. Встановлено, що ІТ можуть: покращити комунікацію та співпрацю всередині компанії забезпечуючи оптимізацію бізнес-процесів; покращити взаємодію з клієнтами, забезпечуючи швидшу та ефективнішу обробку транзакцій і запитів; надавати цінну інформацію за допомогою аналізу даних, дозволяючи компаніям приймати обґрунтовані рішення на основі інформації в реальному часі; полегшили віддалену роботу компаній і розширили охоплення, забезпечивши таким чином доступ до нових ринків і клієнтів. Іншими словами, впровадження інформаційних технологій у бізнес може призвести до більш організованого, ефективного та ефективного робочого середовища. Тому компанії, які хочуть залишатися конкурентоспроможними на сучасному ринку, повинні прийняти силу технологій і використовувати їх у своїх інтересах.

Ключові слова: інформаційні технології, управління, бізнес-процеси, бізнес-операції, інформаційні технології

Постановка проблеми. Одним з найважливіших елементів ефективного управління бізнесом сьогодні є визначення відповідних бізнес-процесів. Бізнес-процес це серія різних видів діяльності, в якій один або кілька ресурсів використовуються як вхідні ресурси, а в результаті цієї діяльності виробляється продукт, що має цінність для споживача, як вихід, тобто чітко визначений алгоритм, який виконується відповідно до технічного процесу або інструкції являє собою послідовність операцій [1]. Управління інформаційними технологіями (ІТ) використовується для оптимізації управління бізнес-процесами. Інформаційні технології (ІТ) управління дозволяють реалізувати найсучасніші та найпрогресивніші концепції

управління, основними рисами яких є ефективне використання ресурсів та концентрація на інтересах клієнтів.

Інформаційні технології змінюють спосіб роботи бізнесу. Він має силу оптимізувати процеси та зробити їх ефективнішими. Це означає, що завдання, які раніше займали багато часу та ресурсів, тепер можна виконувати набагато швидше та з меншою кількістю людей. Наприклад, замість того, щоб вводити дані вручну, компанії тепер можуть використовувати програми, які роблять це автоматично. Це не тільки економить час, але й зменшує ймовірність помилок [3, 5].

Крім того, інформаційні технології дозволяють підприємствам краще аналізувати та використовувати величезні обсяги даних, які вони збирають. Наприклад, використовуючи інструменти аналітики, підприємства можуть визначати моделі поведінки клієнтів, тенденції продажів та інші ключові показники. Це дозволяє їм приймати рішення на основі даних, які можуть покращити кінцевий результат. Подібним чином завдяки хмарним обчисленням компанії можуть зберігати та отримувати доступ до даних з будь-якого місця та в будь-який час. Це означає, що вони можуть працювати ефективніше та співпрацювати ефективніше, незалежно від місця розташування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичною базою дослідження слугують наукові дослідження та практичні розробки закордонних та вітчизняних вчених, присвячені проблемам процесного управління та оптимізації бізнес-процесів: С. Кук, Б. Андерсена, І.Н. Ткаченко. Вагомий внесок у розвиток концепції процесного управління здійснив Дж. Харрінгтон, вперше ввівши поняття «поліпшення бізнес-процесів» та надавши практичні рекомендації щодо застосування прийомів та методів зміни та перепроєктування бізнес-процесів. Але деякі питання сутності бізнес-процесів та широкого застосування Інформаційних систем до управління ними залишаються недослідженими.

Мета статті. Розкрити сутність бізнес-процесів сучасної компанії та ролі інформаційних технологій в забезпеченні їх ефективності, дослідити наявні методології моделювання бізнес-процесів

Виклад основного матеріалу дослідження. Бізнес-процес — це стандартизований метод, який компанія використовує для виконання рутинної діяльності. Бізнес-процеси мають вирішальне значення для того, щоб ваш бізнес був організованим. У цій статті ви дізнаєтеся визначення бізнес-процесу, чим бізнес-процеси відрізняються від бізнес-функцій і чому бізнес-процеси важливі для кожного типу компанії.

За своєю суттю бізнес-процес — це повторювана сукупність кроків, які компанія використовує для досягнення мети. Хороші процеси мають вирішальне значення для досягнення ваших цілей і покращення діяльності вашого бізнесу.

Ефективний бізнес процес відповідає трьом основним критеріям

- **Повторюваність:** усі процеси повинні бути розроблені таким чином, щоб їх можна було повторювати. Процес, який ви не збираєтеся повторювати, є планом дій, а не справжнім процесом. Це різниця між звичайними покупками та купівлею нового приміщення.

- **Прозорість:** процеси також мають бути доступними для відстеження, щоб ви могли контролювати їх успіх. Хороший процес має вбудовані етапи відстеження даних, що дозволяє порівнювати продуктивність і ефективність з часом.

- **Гнучкість:** процеси, які встановлені в камені, не витримують у реальному світі. Процес має адаптуватися до багатьох ситуацій, щоб невеликі зміни в робочому середовищі не викликали затримок. Крім того, хороший процес має легко оновлюватися у разі більш значних або постійних коригувань.

Якщо процеси компанії відповідають усім трьом цим критеріям, вони сприятимуть досягненню цілей бізнесу.

Управління бізнес-процесами (УБП) - це структурований підхід до вдосконалення процесів, які організації використовують для виконання роботи, обслуговування клієнтів і створення цінності для бізнесу. Бізнес-процес - це діяльність або набір дій, які допомагають досягти цілей організації, наприклад збільшення прибутку або сприяння різноманітності робочої сили. УБП використовує різні методи для покращення бізнес-процесу шляхом його аналізу, моделювання того, як він працює в різних сценаріях, впровадження змін, моніторингу нового процесу та постійного вдосконалення його здатності сприяти досягненню бажаних бізнес-результатів. Управління бізнес-процесами є важливим, оскільки ефективні бізнес-процеси мають вирішальне значення для успіху підприємства.

Поширені типи бізнес-процесів, які допомагають компаніям досягати бізнес-цілей, включають:

- Виконання замовлення товару.
- Розробку та створення нового продукту.
- Управління обслуговуванням клієнтів.
- Управління роботою персоналу.

Ці бізнес-операції можуть передбачати сотні чи навіть тисячі завдань і схвалень, необхідних для їх виконання. Зазвичай вони включають людей, ІТ системи та іншу техніку всередині бізнесу, а також можуть залучати постачальників послуг аутсорсингу бізнес-процесів. Добре продуманий бізнес-процес розбиває ці завдання на структуровані повторювані кроки, які працівники можуть виконувати для отримання стабільних результатів. Повторювані кроки допомагають організаціям передбачити ресурси, які їм потрібні, знижуючи ризик недостатнього або надмірного розподілу ресурсів. Вимірювання кроків виявляє слабкі ланки та вузькі місця, вказуючи шлях до потенційного вдосконалення бізнес-процесу.

Існує три основних типи управління бізнес-процесами (рис.1): орієнтоване на інтеграцію, орієнтоване на людину та орієнтоване на документ.

- **ВРМ, орієнтований на інтеграцію:** цей тип ВРМ зосереджений на процесах, які не вимагають великої участі людини. Ці процеси більшою мірою залежать від АРІ та механізмів, які інтегрують дані між системами, як-от управління людськими ресурсами (HRM) або управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM).

- **ВРМ, орієнтований на людину:** на відміну від ВРМ, орієнтованого на інтеграцію, цей тип зосереджується на людській участі, як правило, там, де потрібні схвалення. Інтуїтивно зрозумілий користувальницький інтерфейс із функціями перетягування дозволяє командам призначати завдання різним ролям, полегшуючи притягнення до відповідальності окремих осіб у процесі.

- **ВРМ, орієнтований на документ:** цей тип ВРМ зосереджується навколо конкретного документа, наприклад контракту. Коли компанії купують продукт або послугу, вони повинні пройти різні форми та раунди схвалення, щоб розробити угоду між клієнтом і постачальником.

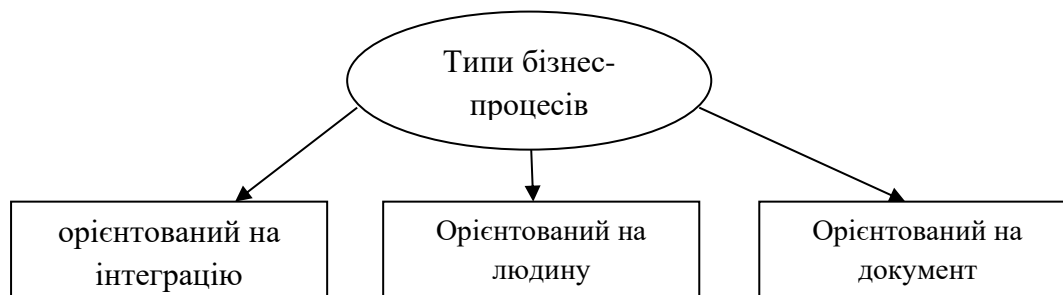


Рис.1 Типи бізнес-процесів.

Експерт з BPM Майкл Роземанн, професор інноваційних систем Квінслендського технологічного університету в Австралії та директор університетського Центру майбутнього підприємства, порівняв бізнес-процеси з джерелом життя організації.

«Як кровоносні судини, вони наповнюють його життям і визначають спосіб і швидкість створення цінності, а також вартість обслуговування його клієнтської бази», — написав Роземанн у передовій книзі «Зміни бізнес-процесів: Посібник з управління бізнес-процесами для менеджерів і процесів». Професіонали від Пола Хармона. «Таким чином, процеси відображають не тільки організаційну продуктивність, результативність і ефективність, але й її надійність, складність і, зрештою, її культуру».

Тому погано продуманий або погано керований бізнес-процес може завдати шкоди компанії, перешкоджаючи продуктивності та ефективності. І якщо неефективний процес автоматизований, це може фактично посилити низьку продуктивність, підриваючи бізнес-цілі.

Інформаційні технології (ІТ) відіграють важливу роль у вдосконаленні бізнес-процесів і максимальному підвищенні ефективності. ІТ рішення, такі як автоматизація та аналітика даних, можуть допомогти оптимізувати роботу, зменшити кількість помилок і відходів, а також підвищити продуктивність. Наприклад, ІТ може автоматизувати повторювані завдання, такі як введення даних, звільняючи співробітників від зосередження на більш стратегічних завданнях.

Крім того, ІТ також надають цінну інформацію за допомогою аналітики даних, що дозволяє компаніям приймати обґрунтовані рішення на основі інформації в реальному часі. Це може допомогти організаціям визначити області для вдосконалення, внести зміни в процеси та відстежувати прогрес з часом. Крім того, ІТ можуть покращити комунікацію та співпрацю всередині компанії, що може призвести до підвищення ефективності процесів.

1. Оптимізація бізнес-процесів за допомогою інформаційно-технологічних рішень

Інформаційні технології (ІТ) змінюють спосіб роботи бізнесу, спрощуючи процеси та роблячи їх більш ефективними. За допомогою ІТ рішень компанії можуть автоматизувати повторювані завдання, зменшуючи потребу в фізичній праці та звільняючи співробітників, щоб зосередитися на більш стратегічних завданнях. Наприклад, ІТ може автоматизувати введення даних і керування документами, зменшуючи ризик помилок і економлячи час.

Окрім автоматизації, ІТ також надає цінну інформацію за допомогою аналізу даних. Це дозволяє компаніям приймати обґрунтовані рішення на основі інформації в режимі реального часу, наприклад, відстежувати поведінку клієнтів і визначати сфери, які потрібно вдосконалити. Подібним чином ІТ можуть покращити комунікацію та співпрацю всередині компанії, допомагаючи командам працювати разом ефективніше

2. Покращення клієнтського досвіду

Крім того, ІТ можуть покращити взаємодію з клієнтами, забезпечуючи швидшу та ефективнішу обробку транзакцій і запитів. Наприклад, портали самообслуговування можуть надати клієнтам негайний доступ до інформації, зменшуючи потребу в підтримці кол-центру. Подібним чином ІТ може оптимізувати обробку та доставку замовлень, забезпечуючи клієнтам бездоганний досвід.

3. Вплив інформаційних технологій на оптимізацію бізнес-операцій

Інформаційні технології відіграють вирішальну роль у впорядкуванні бізнес-операцій і підвищенні ефективності. Одним із прикладів цього є використання автоматизації, яка може спростити завдання та зменшити ризик помилок. Наприклад, ІТ може автоматизувати введення даних, зменшуючи час і зусилля, необхідні для ручного введення даних.

Подібним чином ІТ рішення можуть надавати цінну інформацію за допомогою аналізу даних, дозволяючи компаніям приймати обґрунтовані рішення на основі інформації в реальному часі. Це може допомогти організаціям визначити області для вдосконалення, оптимізувати процеси та відстежувати прогрес з часом. Крім того, ІТ можуть покращити комунікацію та співпрацю всередині компанії, допомагаючи командам працювати разом ефективніше.

4. Розширення можливостей бізнес-процесів за допомогою переваг інформаційних технологій

Інформаційні технології стали невід'ємною частиною сучасного бізнесу та значно вплинули на спосіб його роботи. Переваг інформаційних технологій багато, від автоматизації повсякденних завдань до аналізу даних у реальному часі.

Наприклад, впровадження таких інструментів, як програмне забезпечення для управління проектами та системи управління взаємовідносинами з клієнтами, може оптимізувати бізнес-процеси та покращити спілкування та співпрацю між членами команди. Так само, використовуючи великі дані та алгоритми штучного інтелекту, компанії можуть приймати обґрунтовані рішення на основі точного та актуального аналізу даних.

5. Автоматизація процесів

Крім того, інформаційні технології полегшили віддалену роботу компаній і розширили охоплення, забезпечивши таким чином доступ до нових ринків і клієнтів. Автоматизуючи ручні процеси та звільняючи дорогоцінний час, компанії можуть зосередитися на своїй основній діяльності та сприяти зростанню. Іншими словами, інформаційні технології здатні трансформувати бізнес-процеси та допомагати компаніям ефективніше досягати своїх цілей.

6. Покращення ділових операцій шляхом впровадження інформаційних технологій

Інформаційні технології змінюють спосіб роботи бізнесу, роблячи процеси ефективнішими та ефективнішими. Використовуючи технологію, компанії можуть автоматизувати завдання та оптимізувати комунікацію, дозволяючи швидше приймати рішення та підвищувати продуктивність.

Наприклад, інформаційні технології можуть допомогти підприємствам збирати, зберігати й аналізувати великі обсяги даних, полегшуючи визначення тенденцій і прийняття обґрунтованих рішень. Це також може допомогти компаніям відстежувати свої фінанси, запаси та іншу важливу інформацію, підвищуючи загальну ефективність роботи. Крім того, такі технології, як електронна пошта, обмін миттєвими повідомленнями та відеоконференції, можуть покращити спілкування між співробітниками та клієнтами, полегшуючи координацію та співпрацю.

Іншими словами, впровадження інформаційних технологій у бізнес може призвести до більш організованого, ефективного та ефективного робочого середовища. Тому компанії, які хочуть залишатися конкурентоспроможними на сучасному ринку, повинні прийняти силу технологій і використовувати їх у своїх інтересах.

Ринок ІТ демонструє велику різноманітність програмних продуктів для розробки та управління бізнес-процесами. Автоматизація бізнес-процесів здійснюється за допомогою систем управління бізнес-процесами BPMS (Business Process Management System / Suite), що надає можливості реалізовувати бізнес-процеси відповідно до їх формальної моделі (підтримка життєвого циклу) та не вимагають розробки додаткового програмного забезпечення. На рис. 2 представлені етапи життєвого циклу моделі бізнес-процесу.



Рис. 2 Етапи життєвого циклу моделі бізнес-процесу

Для формального графічного представлення бізнес-процесів використовуються різні мови, але найбільш популярними вважаються:

- ARIS (Architecture of Integrated Information Systems);
- BPMN (Business Process Modeling and Notation);
- IDEF (Integrated DEFinition);
- UML (Unified Modeling Language). IDEF – це розроблений в США стандарт методології сімейства ICAM (Integrated ComputerAided Manufacturing), призначення яких полягає у моделюванні складних систем, відображенні та аналізі моделі.

До IDEF входять понад 10 стандартів:

- IDEF0 – методологія функціонального моделювання для формалізації та опису бізнес-процесів;
- IDEF1 та IDEF1X – методології інформаційного моделювання ;
- IDEF2 – методологія динамічного моделювання розвитку систем;
- IDEF3 – методологія документування технологічних процесів; – IDEF4 – методологія побудови об’єктно орієнтованих систем та інші [6].

ARIS являє собою методологію сімейства програмних продуктів, що розроблені компанією Software AG (Німеччина). Основне завдання ARIS полягає у виконанні:

- аналізу бізнес-процесів;
- вдосконалення бізнес-процесів;
- контролю бізнес-процесів;
- підготовки до впровадження складних інформаційних систем;
- структурованого опису.

Програмні продукти ARIS є лідерами на світовому ринку в класі засобів моделювання та аналізу бізнес-процесів, що використовуються на всіх етапах циклу робіт зі створення та розвитку бізнесу в процесі:

- розроблення стратегії компанії;
- реорганізації основоположних бізнес-процесів;
- реорганізації організаційної структури; – управління вартістю бізнес-процесів;
- проведення моніторингу;
- впровадження та підтримки інформаційних систем класу ERP, CRM, Workflow [7].

Отже, інформаційні технології покращують бізнес-процеси компанії. Так, інформаційні технології постійно розвиваються і підприємства можуть скористатися цим зростанням, впроваджуючи новітнє апаратне та програмне забезпечення. Це може мати значний вплив на ефективність бізнес-процесів, включаючи управління запасами, безпеку та доставку продуктів або послуг.

Наприклад, за допомогою технологій підприємства можуть автоматизувати багато завдань, які раніше виконувалися вручну, звільняючи час і ресурси для більш важливих завдань. Крім

того, використання сучасного програмного та апаратного забезпечення також може підвищити точність і безпеку бізнес-даних, зменшуючи ризик людської помилки або кібератаки.

Тому для компаній важливо використовувати інформаційні технології, щоб не відставати від швидкозмінного ринку. Завдяки партнерству з постачальниками ІТ послуг компанії можуть використовувати їхній досвід і ресурси для оптимізації своїх операцій і випереджати конкурентів.

Висновки: Інформаційні технології стали незамінним інструментом сучасного бізнесу. Від автоматизації ручних завдань до підвищення безпеки, він довів, що покращує бізнес-процеси багатьма способами. Крім того, впровадження нових та інноваційних технологій, таких як хмарні обчислення, аналітика великих даних та штучний інтелект, дозволило компаніям працювати ефективніше, приймати більш обґрунтовані рішення та підвищувати продуктивність.

Більше того, інформаційні технології також спростили для компаній спілкування, співпрацю та обмін даними як всередині компанії, так і із зовнішніми зацікавленими сторонами, такими як клієнти та партнери. Це значно скоротило час і витрати, пов'язані з виконанням бізнес-процесів, що призвело до збільшення прибутку та підвищення рівня задоволеності клієнтів.

Таким чином, компанії, які інвестують у новітні інформаційні технології, мають кращу конкуренцію та процвітання на сучасному ринку, що постійно змінюється. Незалежно від того, малий чи великий бізнес, вкрай важливо бути в курсі технологічних досягнень, щоб залишатися конкурентоспроможним і досягати довгострокового успіху.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бавико О.Є. Цифровізація бізнес-процесів як елемент стратегії сталого смарт-розвитку підприємницьких структур. Економічний журнал Одеського політехнічного університету. 2023. № 2 (24). С. 15–23. URL: <https://economics.net.ua/ejopu/2023/No2/15.pdf>
2. Кравченко М.О, Салабай В.О. Роль цифрових трансформацій бізнес-процесів підприємств. Економічний вісник НТУУ «Київський політехнічний інститут. 2023. № 26. DOI: <https://doi.org/10.20535/2307-5651.26.2023.286988>
3. Chen Cui-e, Wang Shulin, Chen Ying, Meng Yang, Ma Hua Analysing of Enterprise Workflow Solutions. Conference Proceedings, 5th International Conference on Intelligent Computing. 2009. P. 680–687. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-642-0-4020-7_73
4. Jorge Cordeiro Duarte and Mamede Lima-Marques. Modeling and Simulation Competency Center for Mature Enterprises. Available at: <https://ceur-ws.org/Vol-458/paper8>
5. Pererva P.G., Borzenko V.I., Kobyelyeva T.O. Intelektualna vlasnist: mahisterskyy kurs: pidruchnyk [Intellectual property: master's course: textbook]. Kharkiv: NTU «KHPI», 2019. 1002 s. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/286988829>
6. Memetov A. Praktyka didzhytalizatsiyi pidpnyemstv vitchyznyanoho ahrovyrobnytstva [Practice of digitalization of enterprises of domestic agricultural production]. Ekonomichnyy analiz. 2022. Tom 32. № 1. S. 71-80. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2022.01.07>
7. Pererva P.G., Kotsiski D., Veres Shomoshi M. (2019) Komplayens programma promyshlennogo predpriyatiya [Compliance program of an industrial enterprise], Kharkov-Mishkolts : LTD «Planeta-print», 689
8. Gudz O., Fedyunin S., Shcherbyna V. (2019). Digitalization as a competitive advantage of enterprises. Economy. Management, 3 (29), 18-24. URL: <http://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/2215>.

REFERENCES

1. Bavyko O.Ie. Tsyfrovizatsiia biznes-protsesiv yak element stratehii staloho smart-rozvytku pidpnyemnytskykh struktur. Ekonomichnyi zhurnal Odeskoho politekhnichnoho universytetu. 2023. № 2 (24). S. 15–23. URL: <https://economics.net.ua/ejopu/2023/No2/15.pdf>

2. Kravchenko M.O, Salabai V.O. Rol tsyfrovyykh transformatsii biznes-protsesiv pidpriemstv. Ekonomichnyi visnyk NTUU «Kyivskyi politekhnichnyi instytut. 2023. № 26. DOI: <https://doi.org/10.20535/2307-5651.26.2023.286988>
3. Chen Cui-e, Wang Shulin, Chen Ying, Meng Yang, Ma Hua Analysing of Enterprise Workflow Solutions. Conference Proceedings, 5th International Conference on Intelligent Computing. 2009. P. 680–687. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-642-0-4020-7_73
4. Jorge Cordeiro Duarte and Mamede Lima-Marques. Modeling and Simulation Competency Center for Mature Enterprises. Available at: <https://ceur-ws.org/Vol-458/paper8.pdf>
5. Pererva P.G., Borzenko V.I., Kobyelyeva T.O. Intelektualna vlasnist: mahisterskyy kurs: pidruchnyk [Intellectual property: master's course: textbook]. Kharkiv: NTU «KHPI», 2019. 1002 s. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/286988829.pdf>
6. Memetov A. Praktyka didzhytalizatsiyi pidpriyemstv vitchyznyanoho ahrovyrobnyctva [Practice of digitalization of enterprises of domestic agricultural production]. Ekonomichnyy analiz. 2022. Tom 32. № 1. S. 71-80. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2022.01.071>
7. Pererva P.G., Kotsiski D., Veres Shomoshi M. (2019) Komplayens programma promyshlennogo predpriyatiya [Compliance program of an industrial enterprise], Kharkov-Mishkolts : LTD «Planeta-print», 689 p.
8. Gudz O., Fedyunin S., Shcherbyna V. (2019). Digitalization as a competitive advantage of enterprises. Economy. Management, 3 (29), 18-24. URL: <http://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/2215>.

Bereza Serhiy Leonidovych
(Postgraduate student of PVNZ "European University")

Maksym Kovalchuk Anatoliyovich
(Postgraduate student of PVNZ "European University")

TITLE OF THE ARTICLE

Annotation. *Basic business management is management of the structure of business processes. The success and efficiency of management is a complex and rather comprehensive activity that depends on the chosen tools, in particular, the use of information technologies. The IT market demonstrates a wide variety of software products for the development and management of business processes. The article reveals the essence of business processes, defines their role and place for the development of a modern company. The criteria that an effective modern business meets are substantiated. The essence of the concept of "business process management" and the types of such management are determined. The main attention in the article is devoted to the issue of information technologies, which play an important role in improving business processes and maximizing efficiency. IT solutions such as automation and data analytics can help streamline operations, reduce errors and waste, and improve productivity. In addition, IT also provides valuable insights through data analytics, enabling companies to make informed decisions based on real-time information. It has been established that IT can: improve communication and cooperation within the company, ensuring optimization of business processes; improve customer interaction by providing faster and more efficient processing of transactions and requests; provide valuable insights through data analysis, allowing companies to make informed decisions based on real-time information; made it easier for companies to work remotely and expand their reach, thus providing access to new markets and customers. In other words, implementing information technology in a business can lead to a more organized, efficient and effective work environment. Therefore, companies that want to remain competitive in today's market must embrace the power of technology and use it to their advantage.*

Keywords: *information technologies, management, business processes, business operations, information technologies*