



Переустройство бизнес-процессов по обслуживанию оборудования посредством применения ESG-принципов в ПАО «Ростелеком»

Боровский С.С., аспирант

ФГБОУ ВО РЭУ им. Г.В. Плеханова, Москва, Россия

Аннотация. В настоящее время в Российской Федерации активно проводится модернизация, которая направлена на улучшение структуры и повышение конкурентоспособности отечественных предприятий и отраслей. Эта модернизация является ответом на существующий спрос на продукты и услуги.

В данной статье рассмотрен процесс модернизации структуры бизнес-процессов ПАО «Ростелеком» путём расширения карты процессов ESG-принципами. Данный подход позволит телекоммуникационной организации повысить свою привлекательность потенциальным пользователям и инвесторам.

Изменение бизнес-процессов заключается в том, чтобы изменить организацию таким образом, чтобы она максимально соответствовала требованиям информационной эры и идеологии управления, используя ESG-принципы.

Ключевые слова: ESG-принципы, телекоммуникационная организация, бизнес-процесс, декомпозиция, модель eTOM, реинжиниринг, метод декомпозиции, модернизация бизнес-процессов, снижение рисков, утилизация оборудования

Restructuring of business processes for equipment maintenance through the application of ESG principles in Rostelecom

Borovskiy S.S., graduate student

Plekhanov Russian University of Economics, Moscow, Russia

Annotation. Currently, modernization is being actively carried out in the Russian Federation, which is aimed at improving the structure and increasing the competitiveness of domestic enterprises and industries. This modernization is a response to the existing demand for products and services.

This article discusses the process of modernizing the structure of Rostelecom's business processes by expanding the ESG-principles process map. This approach will allow the telecommunications organization to increase its attractiveness to potential users and investors.

Changing business processes is to change the organization in such a way that it meets the requirements of the information age and management ideology as much as possible, using ESG principles.

Key words: ESG principles, telecommunications organization, business process, decomposition, eTOM model, reengineering, decomposition method, business process modernization, risk reduction, equipment disposal

На текущий момент рынок телекоммуникационных услуг насыщен предложениями, и, в связи с этим цифровые организации вынуждены улучшать свои деловые процессы, чтобы оставаться конкурентоспособными и привлекать новых заказчиков и инвесторов. Это поможет сократить издержки предоставляемых услуг и снизить вероятность возникновения негативного экологического и социального воздействия.

Улучшение бизнес-процессов путем интеграции принципов ESG включает в себя:

1. Оценка текущей производительности ESG для определения областей улучшения;
2. Установление целей ESG и их достижение;
3. Разработка плана действий ESG с описанием шагов по интеграции;
4. Информирование заинтересованных сторон о своих обязательствах по ESG-принципам;

5. Отслеживание прогресса и корректировка по мере необходимости для непрерывного улучшения.

Преимущества интеграции принципов ESG в бизнес-процессы:

- Улучшение финансовых показателей. Исследования показывают, что организации с высокими показателями ESG обычно превосходят конкурентов в финансовом плане;

- Повышение ценности бренда. Организации с сильной практикой ESG пользуются большим доверием и уважением со стороны клиентов;

- Снижение рисков. Организации, активно интегрирующие принципы ESG, имеют меньшую вероятность столкнуться с экологическими и социальными рисками, такими как штрафы и судебные иски.

- Привлечении и удержании талантов. Организации с высокими ценностями ESG-принципов имеют весомые преимущества к привлечению и удержанию лучших талантов;

- Повышении лояльности клиентов. Потребители с высокой долей вероятности будут поддерживать организации с сильной интеграцией ESG-принципов. [1]

В рамках исследования, интеграция ESG-принципов в организацию ПАО «Ростелеком» проводится через структуру бизнес-процессов «eTOM», разработанную для телекоммуникационной отрасли.

В контексте обслуживания оборудования, применение ESG-принципов может включать следующие меры:

- **Оптимизация энергопотребления:** использование энергоэффективного оборудования, внедрение систем управления энергопотреблением и т.д.

- **Утилизация и переработка отходов:** внедрение системы сбора и утилизации отходов, их переработка и повторное использование.

- **Безопасность труда:** обеспечение безопасных условий работы, обучение персонала, контроль за соблюдением правил безопасности и т.д.

- **Социальная ответственность:** поддержка местных сообществ, участие в социальных проектах, благотворительность и т.п.

Методика eTOM нацелена на оперативные задачи по предоставлению услуг и анализирует их взаимосвязи и интерфейсы. Она обеспечивает организацию совместного доступа к информации о клиентах, услугах, ресурсах, поставщиках и партнерах, и других аспектах.

С использованием модели eTOM можно определить структуру бизнес-процессов операторов телекоммуникационных услуг, которая способствует формированию корпоративного облика организации. Основное внимание уделяется организации процессов, их элементам и согласованности, а также связанным с ними ролям и обязанностям.

Модель eTOM является отправной точкой для разработки требований к системным решениям, технической архитектуре, выбору технологий и методам их реализации без детального описания. [2]

Она состоит из двух разделов: один связан с бизнесом, клиентами, продукцией и прочим, а другой - с решениями, системами и их реализацией, поддерживающими бизнес. Важно помнить, что модель ETOM может быть дополнена и приспособлена для удовлетворения уникальных потребностей конкретной организации.

Методология eTOM предполагает анализ бизнес-процессов как первостепенный способ к изучению деятельности организации через рассмотрение её внутренней структуры. [3]

На рис. 1 представлена сущность данного подхода. Процесс X, отвечающий за обусловленную область функциональных возможностей организации, такие как управление обслуживанием клиентов по оборудованию, изображен как типичный составной элемент этого бизнес-процесса. При проведении анализа все функции и характеристики, связанные с данным процессом, были разделены на три основных компонента более низкого уровня.

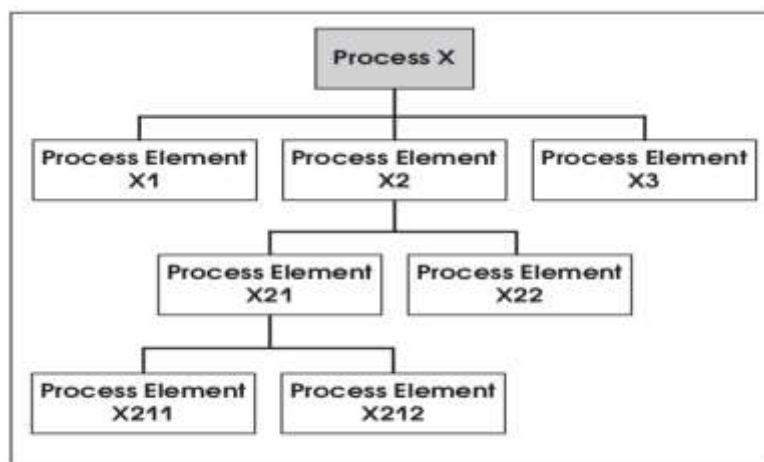


Рис. 1 – Декомпозиция процесса работы с клиентами по обслуживанию оборудования

Каждый из разложенных процессов (x1, x2 и x3) может быть разделен на более мелкие компоненты. Например, разложение x2 на x21 и x22 может быть дополнено разложением x21 на x211 и x212. Необходимо отметить, что не все разветвления процесса разложения должны приводить к завершенным элементам на том же уровне. [4]

Метод декомпозиции процессов обладает следующими общими характеристиками:

- выделение отдельных частей процесса;
- представление структуры и основного содержания областей процесса;
- выявление более мелких элементов по мере уменьшения разложения;
- возможность продолжения процесса до необходимого количества подуровней;
- целью является проведение полного анализа разлагаемого процесса для обеспечения его выполнения в целом;
- получение статического представления процесса;
- отсутствие необходимости описывать взаимосвязи элементов процесса.

Таким образом, при перестройке операций по обслуживанию клиентов в области оборудования, принадлежащего ПАО «Ростелеком», можно использовать метод декомпозиции процессов.

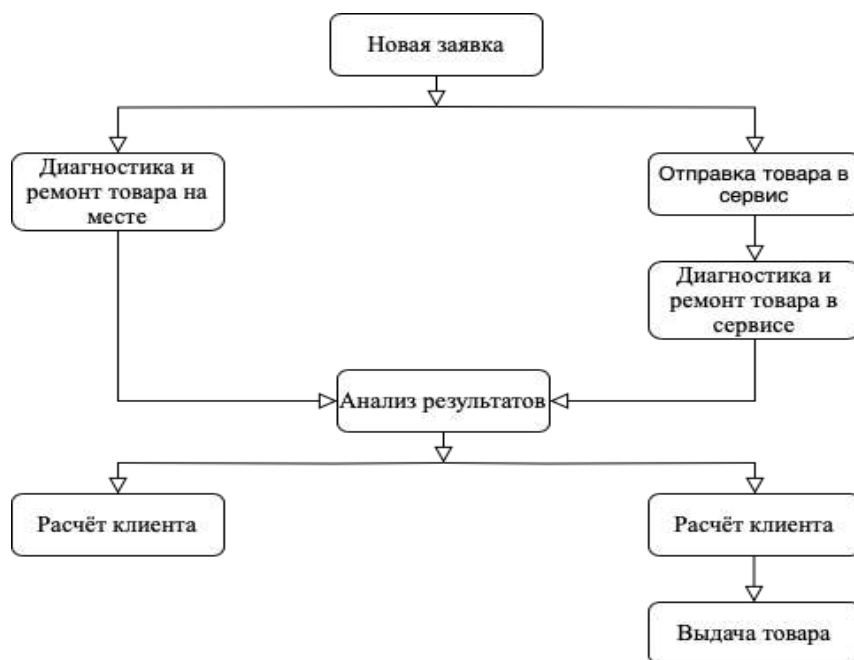


Рис. 2 – Декомпозиция процесса взаимодействия ПАО «Ростелеком» с клиентами по вопросу технического обслуживания оборудования

С использованием модели eTOM различные компоненты декомпозиции процесса могут применяться в различном порядке. Общий набор элементов процессов, упомянутых в данной модели, способен создавать разнообразие последовательностей действий.

Таким образом, в последние годы компания столкнулась с рядом проблем, которые требуют немедленного решения. Эти проблемы включают в себя внедрение новых, современных методов управления и автоматизации управления организации; оптимизацию базы данных, на которой будут храниться все необходимые данные о требованиях к автоматизированному рабочему месту менеджера и отчеты о продажах; и снижение количества клиентов ПАО «Ростелеком», что приводит к снижению нагрузки на сервер. Перечисленные проблемы негативно повлияли на деятельность организации. [5,6]

Внедрение ESG-принципов в сфере социальной деятельности и экологии позволит привлечь новых клиентов в ПАО «Ростелеком» и увеличить прибыль компании.

Внедряя методику ESG, пристальное внимание уделяется контрагентам, благодаря которым будет обеспечиваться соблюдение поставленных задач по транспортировке и утилизации оборудования. Например, СКО «Электроника-утилизация», организация, занимающаяся утилизацией бытовой техники и электроники в соответствии с законом №89-ФЗ и подзаконными нормативно-правовыми актами. Предприятие является некоммерческим, добровольным объединением производителей и импортеров электроники. Её основная задача заключается в разработке и внедрении схем взаимодействия между участниками рынка и государственными органами, с целью обеспечения легальной и экологически безопасной утилизации оборудования. [7,8]

Сотрудничество с указанной организацией позволит организовать вывоз неисправного оборудования, которое невозможно отремонтировать. Данный шаг способствует решению нескольких текущих проблем, включая вторичную переработку материалов и снижение объема отходов.

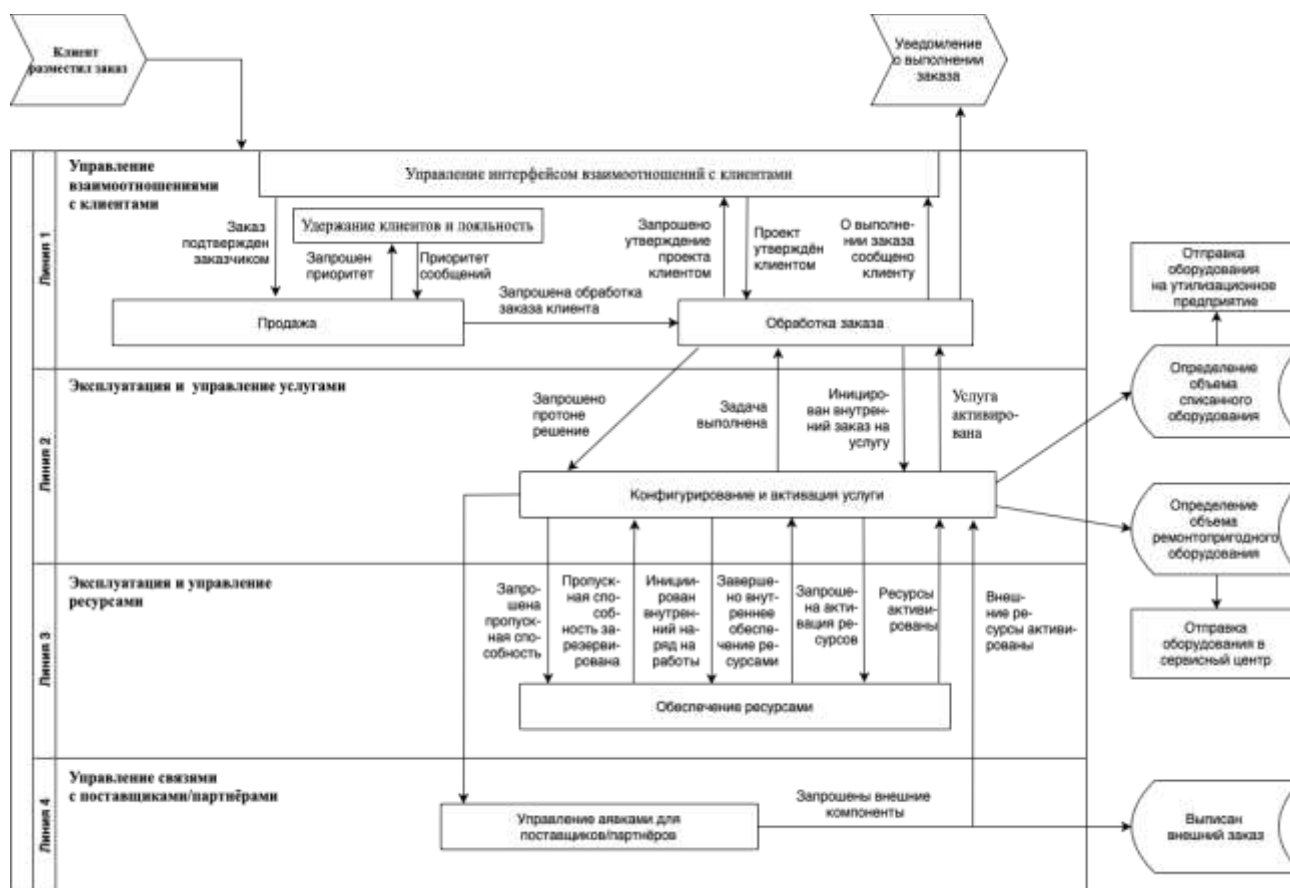


Рис. 3 – Процессы передачи оборудования пользователю при внедрении ESG-принципов

Последовательность процессов при внедрении ESG-принципов изображена на рис. 3. Представленная блок-схема обеспечит выполнение всех шагов в последовательности операций процесса. Её успешная адаптация зависит от развития внутренних ресурсов, таких как активы и персонал.

Заключение. Результат проведенной работы заключается в перестройке бизнес-процесса работы с клиентами по обслуживанию оборудования и его утилизации в компании ПАО «Ростелеком».

Основное внимание уделяется наиболее перспективным ценностям в области социальной деятельности и окружающей среды. В результате перестройки, функциональные подразделения заменены командными процессами, работа исполнителей стала более многоплановой, требования к сбору и отправке списанного оборудования изменились, а цель исполнителей теперь заключается в удовлетворении потребностей пользователей, а не начальства. Эти изменения положительно сказываются на деятельности организации. В данном случае наиболее перспективным ценностным предложением является сочетание увеличения доли клиентов и снижения доли брака или выхода из строя продукции. Эти меры безусловно окажут положительное влияние на деятельность организации.

Библиографический список:

1. Хлевная Е.А., Гарнов А.П. Модернизация бизнес-процессов организации // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). – 2020. – №6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/modernizatsiya-biznes-protsessov-organizatsii>
2. Редакционный материал eTOM в разрезе, или Структура бизнес-процессов для телеком-отрасли // Jetinfo. – 2008. – №7(710). – С. 3-5. URL: https://www.jetinfo.ru/wp-content/uploads/2021/03/jetinfo_7_2007.pdf
3. Pratama A., Heikal J. Strategic Integration of ESG Principles: An Analysis of Sustainable Business Practice at NWP Property // Jurnal Scientia. – 2024. – Т. 13. – №. 01. – С. 1190-1200. URL: https://www.researchgate.net/publication/378590334_Strategic_Integration_of_ESG_Principles_An_Analysis_of_Sustainable_Business

Practices_at_NWP_Property?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InNlYXJjaCIsInBhZ2UiOiJzZWYyY2giLCJwb3NpdGlvbiI6InBhZ2VIZWFkZXIifX0

4. Ерохина Т.Б., Хакимова М.Д. Концепция устойчивого роста (ESG) как инструмент для привлечения инвесторов // Вестник РГЭУ РИНХ. – 2022. – №1 (77). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptsiya-ustoychivogo-rosta-esg-kak-instrument-dlya-privlecheniya-investorov>

5. Суфларский А.П. анализ практик внедрения ESG-принципов крупными российскими компаниями // Хроноэкономика. – 2023. – №1 (39). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-praktik-vnedreniya-esg-printsipov-kрупnymi-rossiyskimi-kompaniyami>

6. Лавров К.И. Трансформация бизнес-моделей компаний телекоммуникационного сектора в условиях сокращающегося рынка // СРРМ. – 2017. – №4 (103). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/transformatsiya-biznes-modeley-kompaniy-telekommunikatsionnogo-sektora-v-usloviyah-sokraschayuschegosya-rynka>

7. Свиридова И.В., Кардашова Я.А., Игрунов К.К., Маматов Е.М. Реинжиниринг бизнес-процессов на примере ПАО «РОСТЕЛЕКОМ» // Экономика и социум. – 2015. – №4 (17). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/reinzhiniring-biznes-protseessov-na-primere-pao-rostelekom>

8. Мурашова Н.А., Орлов А.А. Экологический аспект ESG-трансформации промышленного предприятия // Инновации и инвестиции. – 2023. – №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ekologicheskiy-aspekt-esg-transformatsii-promyshlennogo-predpriyatiya>

References:

1. Khlevnaya E.A., Garnov A.P. Modernization of business processes of the organization // MIR (Modernization. Innovation. Development). – 2020. – №6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/modernizatsiya-biznes-protseessov-organizatsii>

2. eTOM editorial material in the context, or the structure of business processes for the telecom industry // Jetinfo. – 2008. – №7(710). – P. 3-5. URL: https://www.jetinfo.ru/wp-content/uploads/2021/03/jetinfo_7_2007.pdf

3. Pratama A., Heikal J. Strategic Integration of ESG Principles: An Analysis of Sustainable Business Practice at NWP Property // Jurnal Scientia. – 2024. – Т. 13. – №. 01. – С. 1190-1200. URL: https://www.researchgate.net/publication/378590334_Strategic_Integration_of_ESG_Principles_An_Analysis_of_Sustainable_Business_Practices_at_NWP_Property?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InNlYXJjaCI6InBhZ2UiOiJzZWYyY2giLCJwb3NpdGlvbiI6InBhZ2VIZWFkZXIifX0
4. Erokhina T.B., Khakimova M.D. The concept of sustainable growth (ESG) as a tool for attracting investors // Bulletin of the Russian State Economic University of Economics. – 2022. – №1 (77). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptsiya-ustoychivogo-rosta-esg-kak-instrument-dlya-privlecheniya-investorov>
5. Souflersky A.P. Analysis of the practices of implementing ESG principles by large russian companies // Chronoeconomics. – 2023. – №1 (39). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-praktik-vnedreniya-esg-printsipov-krupnymi-rossiyskimi-kompaniyami>
6. Lavrov K.I. Transformation of business models of companies in the telecommunications sector in a shrinking market // CPRM. – 2017. – №4 (103). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/transformatsiya-biznes-modeley-kompaniy-telekommunikatsionnogo-sektora-v-usloviyah-sokraschayuschegosya-rynka>
7. Sviridova I.V., Kartashova Ya.A., Igrunov K.K., Mamatov E.M. REENGINEERING OF BUSINESS PROCESSES ON THE EXAMPLE OF PJSC ROSTELECOM // Economics and Society. – 2015. – №4 (17). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/reinzhiniring-biznes-protseessov-na-primere-pao-rostelekom>
8. Murashova N.A., Orlov A.A. The ecological aspect of ESG-transformation of an industrial enterprise // Innovations and investments. – 2023. – №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ekologicheskiy-aspekt-esg-transformatsii-promyshlennogo-predpriyatiya>