

ავტომატიზაციის უახლესი ინსტრუმენტების როლი ბიზნეს  
პროცესების ეფექტიანობაზე

ლილიანა ასატუროვა

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის  
მენეჯმენტის სკოლის  
ბიზნეს ადმინისტრირების ფაკულტეტზე მენეჯმენტის მაგისტრის აკადემიური  
ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

სამაგისტრო ნაშრომი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: სალომე დანელია

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2024

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორებისადმი აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან/და დასაცავად წარგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ლილიანა ასატუროვა

--/--/2024

## აბსტრაქტი

დღევანდელ დინამიურ ბიზნეს ლანდშაფტში, ავტომატიზაციის ინსტრუმენტების როლი ორგანიზაციული ეფექტურობისა და კონკურენტუნარიანობის ამაღლებაში სულ უფრო კრიტიკულია. ეს სამაგისტრო ნაშრომი მიზნად ისახავს გამოავლინოს და გააანალიზოს უახლესი ავტომატიზაციის ინსტრუმენტების როლი ბიზნეს პროცესების გაუმჯობესებაში, რაც უზრუნველყოფს ღირებულ შეხედულებებს სტრატეგიული გადაწყვეტილების მიღებისა და ორგანიზაციული მუშაობის გაუმჯობესებისთვის.

სიღრმისეული ლიტერატურის მიმოხილვისა და ემპირიული ანალიზის საშუალებით, წინამდებარე ნაშრომში გამოკვლეულია თანამედროვე ავტომატიზაციის ტექნოლოგიების სხვადასხვა მახასიათებლები, ფუნქციები და განხორციელების ნიმუშები. ტრადიციული რობოტული პროცესის ავტომატიზაციის (RPA), მოწინავე ხელოვნური ინტელექტისა (AI) და მანქანათმცოდნეობის (ML) ალგორითმების მეშვეობით, ავტომატიზაციის ხელსაწყოები ორგანიზაციებს სთავაზობს უამრავ შესაძლებლობას სამუშაო ნაკადების ოპტიმიზაციისთვის, რაც ამცირებს ხელით ჩარევასა და ზრდის ოპერაციულ სრულყოფილებას.

ნაშრომში გამოკვლეულია ბიზნეს პროცესის ავტომატიზაციის ევოლუციური ტრაექტორია, წარმოდგენილია მისი ისტორიული განვითარება ადრეული მექანიზაციის მცდელობებიდან ციფრული ტრანსფორმაციის ამჟამინდელ ეპოქამდე. ავტომატიზაციის ისტორიული კონტექსტისა და ევოლუციის გააზრებით, ორგანიზაციებს შეუძლიათ მიიღონ ღირებულ შეხედულებები ავტომატიზაციის განხორციელებასთან დაკავშირებულ შესაძლებლობებსა და გამოწვევებზე, ხელი შეუწყონ სტრატეგიული გადაწყვეტილებების მიღებასა და ინოვაციური მიდგომის განვითარებას.

ამასთანავე, ნაშრომში განხილულია მიმდინარე ტენდენციები, რომლებიც აყალიბებენ ავტომატიზაციის ლანდშაფტს, მათ შორის ე.წ. "ქლაუდზე" დაფუძნებული ავტომატიზაციის ზრდა, ავტომატიზაციის დემოკრატიზაცია დაბალი კოდის და კოდის გარეშე პლატფორმების საშუალებით და

ავტომატიზაციის ინტეგრაცია ისეთ განვითარებად ტექნოლოგიებთან, როგორცაა ნივთების ინტერნეტი (IoT) და გაძლიერებული რეალობა (AR). ეს ტენდენციები ასახავს უფრო ფართო ცვლას ინტელექტუალური ავტომატიზაციისა და ჰიპერავტომატიზაციისკენ, სადაც ორგანიზაციები იყენებენ ტექნოლოგიების ერთობლიობას საბოლოო პროცესების ავტომატიზაციისთვის და სისწრაფისა და კონკურენტუნარიანობის გაზრდის მიზნით.

კვლევის მიზანს წარმოადგენდა ავტომატიზაციის ინსტრუმენტების გამოყენების გავლენის შეფასება ბიზნეს პროცესების ეფექტიანობასა და ორგანიზაციულ შესრულებაზე. საკვლევი მიზნის შესასრულებლად, გამოყენებულია შერეული კვლევის მეთოდი, რომელიც მოიცავდა რაოდენობრივ და თვისებრივ კვლევის მეთოდებს. კვლევის შედეგად გამოიკვეთა, რომ ავტომატიზაციის ინსტრუმენტების გამოყენებამ მნიშვნელოვნად გააუმჯობესა პროდუქტიულობა, შეამცირა ხარჯები და შეცდომები, ასევე გააუმჯობესა მომხმარებელთა მომსახურება. კვლევის შედეგები შესაძლოა გამოიყენონ ორგანიზაციებმა, რომლებსაც სურთ ავტომატიზაციის პროცესების გაუმჯობესება და ბიზნესის ეფექტიანობის ზრდა, განსაკუთრებით ისეთ სექტორებში, სადაც მნიშვნელოვანი როლი აკისრია ოპერაციულ სრულყოფილებას და მომხმარებელთა კმაყოფილებას.

**ძირითადი საძიებო სიტყვები:** ავტომატიზაცია, ბიზნეს პროცესები, პროცესის ავტომატიზაცია.

## Abstract

In today's dynamic business landscape, the role of automation tools in enhancing organizational efficiency and competitiveness is increasingly critical. This master's thesis seeks to explore and evaluate the impact of the newest automation tools in improving business processes, providing valuable insights for strategic decision-making and improving organizational performance.

Through a comprehensive literature review and detailed empirical analysis, this paper explores various features, functions and implementation patterns of modern automation technologies. Utilizing traditional robotic process automation (RPA), as well as advanced artificial intelligence (AI) and machine learning (ML) algorithms, automation tools offer organizations a wealth of opportunities to optimize workflows, reducing manual intervention and increasing operational excellence.

The paper examines the evolutionary trajectory of business process automation, presenting its historical development from early mechanization efforts to the current era of digital transformation. By understanding the historical context and evolution of automation, organizations can gain valuable insights into the opportunities and challenges associated with implementing automation, facilitate strategic decision-making, and develop an innovative approach.

Additionally, this paper examines the current trends that are shaping the automation landscape, including the so-called The rise of "cloud"-based automation, the democratization of automation through low-code and no-code platforms, furthermore, the paper explores how automation is being integrated with emerging technologies like the Internet of Things (IoT) and augmented reality (AR). These trends reflect a broader shift toward intelligent automation and hyperautomation, where organizations use a combination of technologies to automate end-to-end processes and increase agility and competitiveness.

The study aimed to evaluate the effect of utilizing automation tools on the efficiency of business processes and overall organizational performance. To fulfill the research objective, a mixed research method was used, which included quantitative and qualitative

research methods. Research has shown that the use of automation tools has significantly improved productivity, reduced costs and errors, and improved customer service. The study sought to examine the impact of employing automation tools on the efficiency of business processes and the overall performance of organizations, especially in those sectors where operational excellence and customer satisfaction are important.

**Main search words:** automation, business processes, process automation.