

Оксана ЧЕРНЕНКО,
канд. фіз.-мат. наук, доцент, доцентка кафедри комп'ютерних наук та
інформаційних технологій
Полтавський університет економіки і торгівлі, Україна
ORCID 0000-0002-9084-0999
galinachernenko7@gmail.com

Артур БРАЖНІЧЕНКО
здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти,
спеціальність «Менеджмент»
Полтавський університет економіки і торгівлі, Україна
ORCID 0009-0006-8606-0312
artur.gatti90@gmail.com

Андрій ЖУЛЬ
здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти,
спеціальність «Менеджмент»
Полтавський університет економіки і торгівлі, Україна
ORCID 0009-0007-5112-0490
andreyzhulya@gmail.com

БІЗНЕС-АНАЛІЗ ТА СТРАТЕГІЧНЕ УПРАВЛІННЯ В КОМПАНІЯХ ІТ ГАЛУЗІ

Анотація. Стратегічне управління в ІТ галузі вимагає системного підходу до прийняття рішень, орієнтованого на досягнення довгострокових цілей підприємства. У цьому контексті бізнес-аналіз відіграє ключову роль, допомагаючи зрозуміти потреби бізнесу, визначити оптимальні стратегії розвитку. В роботі проведено огляд актуальних робіт та досліджень в цій області. Розглянуто головні проблеми та питання, що стоять перед компаніями, а також запропоновано перспективи їх подальшого розвитку.

Ключові слова: стратегічне рішення, аналітичні інструменти, інноваційні технології.

Актуальність. Інформаційно-технологічна (ІТ) галузь - це сфера, яка постійно змінюється та розвивається відповідно до сучасних технологій та вимог ринку. У такому динамічному середовищі, бізнес аналіз та стратегічне управління відіграють важливу роль у забезпеченні успіху компаній.

Останні дослідження та публікації у галузі бізнес-аналізу та стратегічного планування в ІТ галузі свідчать про значну увагу до цих питань та їх важливість для успішного функціонування компаній у цьому секторі.

Розглянемо деякі з найбільш актуальних робіт та досліджень у цій області. У роботі [1] досліджується важливість стратегічного планування для інформаційних систем та пропонуються практичні методики для розробки стратегій у ІТ галузі. У книзі [2] автори зосереджуються на лідерських аспектах бізнес-аналізу та висвітлюють роль керівника в процесі впровадження змін та стратегій у компанії. В [3] запропоновано різноманітні моделі та підходи до стратегічного планування для інформаційних систем, що допомагає компаніям визначити найбільш ефективні стратегії для свого бізнесу.

Постановка завдання. В роботі запропоновано сучасний огляд цих питань, визначено головні проблеми та завдання, що виникають перед компаніями, а також окреслено перспективи їх подальшого вирішення.

Результати дослідження. Бізнес-аналіз - це процес вивчення, аналізу та інтерпретації даних, що допомагає компаніям розуміти потреби своїх клієнтів, визначати стратегічні цілі та розробляти ефективні плани дій. Стратегічне управління, з іншого боку, полягає в розробці та реалізації стратегій, спрямованих на досягнення довгострокових цілей компанії.

З якими проблемами стикаються підприємства сьогодні у вирішенні цих питань і які шляхи їх вирішення?

Передусім, це швидкі зміни технологій. Постійне оновлення технологій у ІТ галузі може створювати складнощі для компаній у визначенні оптимальних стратегій та адаптації до нових умов. Однією з ключових проблем для компаній ІТ галузі є швидкі та непередбачувані зміни в технологічному ландшафті. Як адаптуватися до швидких змін технологій? Щоб бути конкурентоспроможними, компаніям потрібно постійно оновлювати свої стратегії та технологічні рішення.

Велике значення має конкуренція. Сфера ІТ дуже конкурентна. Нові гравці можуть з'являтися швидко, а існуючі компанії постійно шукають способи покращити свої продукти та послуги. Це означає, що під час планування треба уважно аналізувати конкуренцію та розробляти стратегії для збереження або розширення своєї частки на ринку.

По-третє, бюджетні обмеження. Розробка та впровадження інноваційних технологій може бути вкрай витратною. Підприємства можуть стикатися з обмеженими фінансовими ресурсами, що ускладнює розробку стратегій та планів.

Важливим є питання безпеки та приватності даних. У зв'язку зі зростанням кількості кібератак та збільшенням обсягів зберігання та обробки даних, безпека та приватність даних стають ключовими питаннями для бізнесу. Це вимагає відданої уваги під час планування й імплементації ІТ-стратегій.

Необхідність адаптації. У зв'язку з швидкими змінами в технологіях та ринках, компанії повинні бути готові швидко адаптуватися до нових умов. Це вимагає гнучкості та реагування на зміни у стратегіях та планах.

Неоднозначність ризиків. ІТ-проекти можуть бути пов'язані зі значними технологічними та ринковими ризиками. Прогнозування цих ризиків і розробка стратегій для їх зменшення може бути складною задачею.

Для вирішення основних завдань пропонуються наступні варіанти дій:

1. Використання аналітичних інструментів. Впровадження передових аналітичних технологій, таких як штучний інтелект та машинне навчання, дозволяє компаніям отримати більш точні та швидкі результати аналізу даних.

2. Фокус на інновації. Компанії, які активно впроваджують інноваційні підходи та технології, мають більші шанси на успіх у конкурентному середовищі, швидко реагують на зміни в галузі та вимоги ринку.

3. Стійкий моніторинг технологічних та ринкових тенденцій. Компанії повинні витрачати час та ресурси на постійний моніторинг технологічних змін та змін на ринку, щоб бути завжди на крок попереду.

4. Створення стратегій конкурентоспроможності. Розробка та впровадження стратегій, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності компанії, є ключовим елементом успішного управління в галузі інформаційних технологій.

5. Ефективне використання ресурсів. Оптимізація використання наявних ресурсів та раціональне розподіл бюджету можуть допомогти компаніям ефективно розвиватися в умовах обмежених ресурсів.

6. Інвестування в безпеку та приватність даних. Компанії повинні розглядати інвестиції в технології та процеси, що забезпечують безпеку та приватність даних, як пріоритетні завдання.

Висновки. Бізнес аналіз та стратегічне управління в ІТ галузі є невід'ємною частиною успішної діяльності компаній у сучасному світі. Галузь інформаційних технологій пропонує безліч можливостей, але вона також стикається зі значними викликами. Шлях до успіху полягає у тому, щоб бути готовим до швидких змін, ефективно використовувати ресурси та інвестувати у інновації та безпеку. З урахуванням цих перспектив, компанії можуть успішно розвиватися та забезпечувати свою конкурентоспроможність у ІТ галузі.

Список використаних джерел

1. Book Review: Strategic Planning for Information Systems by Ward, J. and Peppard, J. Published by John Wiley & Sons Ltd., 2020, 3rd Edition, 640 p.
2. Penny Pullan, James Archer Business Analysis and Leadership: Influencing Change Paperback – Import, September 28, 2019, 288 p.
3. JOHN WARD and JOE PEPPARD Strategic Planning for Information Systems. Third Edition, Cranfield School of Management, Cranfield, Bedfordshire, UK, 2020, 641 p.

Oksana CHERNENKO,
Ph.D., Associate Professor,
Department of Computer Sciences and Information Technologies
Poltava University of Economics and Trade, Ukraine
Artur BRAZHNICHENKO,
Ph.D. student,
specialty "Management"
Poltava University of Economics and Trade, Ukraine
Andriy ZHUL
Ph.D. student,
specialty "Management"
Poltava University of Economics and Trade, Ukraine

**BUSINESS ANALYSIS AND STRATEGIC MANAGEMENT
IN COMPANIES IN THE IT INDUSTRY**

Abstract. Strategic management in the IT industry requires a systematic approach to decision-making, focused on achieving the long-term goals of the enterprise. In this context, business analysis plays a key role, helping to understand business needs and determine optimal development strategies. The paper provides an overview of current works and research in this area. The main problems and issues facing the companies are considered, as well as the prospects for their further development are offered.

Keywords: strategic decision, analytical tools, innovative technologies.

Олена ШАТІЛОВА,
канд. екон. наук, доцент, доцентка кафедри менеджменту
Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана, Україна
ORCID 0000-0003-3883-5567
olena.shatilova@kneu.edu.ua
Ігор РИБАК,
здобувач першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,
освітня програма «Менеджмент бізнес-організацій»
Київський національний університет імені Вадима Гетьмана, Україна
ORCID 0009-0009-4957-4623
igor.ryba4okk@gmail.com

**УПРАВЛІННЯ КЛІЄНТСЬКИМ ДОСВІДОМ КОМПАНІЇ
В УМОВАХ КОНКУРЕНЦІЇ**

Анотація. У роботі подані результати дослідження актуальної проблематики управління клієнтським досвідом компанії в умовах конкуренції. Проаналізовано розуміння сутності клієнтського досвіду. Виокремлено ключові етапи, яких слід дотримуватися в процесі удосконалення управління клієнтським досвідом. Охарактеризовано метрики, які можуть використовуватися для ідентифікації "портрету клієнта" та його "клієнтського шляху".

Ключові слова: управління, клієнтський досвід, управління клієнтським досвідом, конкуренція.