

технологій актуальних для того чи іншого бізнесу залежить як від потреб та особливостей самого бізнесу, так і від бажань клієнтів.

Література

1. Сохецька А. В. Сучасні тенденції маркетингових досліджень. Бізнес Інформ. 2020. №7. С. 346–352. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-7-346-352>
2. Суховерхий О. В. Огляд систем веб-аналітики для оцінки ефективності інтернет-маркетингу / О. В. Суховерхий, Р. О. Багрий, Т. К. Скрипник. Вісник Хмельницького національного університету. Технічні науки. 2018. № 6(1). С. 239-242. - URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_tekh_2018_6\(1\)_38](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_tekh_2018_6(1)_38).
3. Самойленко Л. Б. UX-стратегія як складова бізнес-стратегії при розробці цифрових продуктів. Ефективна економіка. 2021. №4. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2021.4.74>
4. Яровой И. Купил и вам советую — исследование Netpeak Journal об отзывах в интернете. URL: <https://netpeak.net/ru/blog/kupil-i-vam-sovetuyu-issledovaniye-netpeak-journal-ob-otzyvakh-v-internete/>

УДК: 621.3.049.77

Галина Кошельок

*д.е.н., доцент, професор кафедри економіки підприємства
та організації підприємницької діяльності
Одеській національний економічний університет, Україна
galas2811@gmail.com*

Павло Трикулич

*аспірант кафедри економіки підприємства
та організації підприємницької діяльності
Одеській національний економічний університет, Україна
trikulich00@gmail.com*

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В БІЗНЕСІ

MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES IN BUSINESS

Анотація. Розглянуто основні напрямки програмного забезпечення: веб-технології або інтернет-технології, мобільні операційні системи та комп'ютерні операційні системи, визначено найпопулярніші сучасні продукти: ERP, корпоративний портал, електронна комерція та CRM. Запропоновано створення функціоналу, який відкриває можливості надання додаткових послуг з дизайну та контенту менеджменту.

Ключові слова: інформаційні технології, програмне забезпечення, веб-додаток, автоматизація.

Abstract. The main areas of software are considered: web technologies or Internet technologies, mobile operating systems and computer operating systems, the most popular modern products are identified: ERP, corporate portal, e-commerce and CRM. It was proposed to create a functionality that opened up the possibility of providing additional design and content management services.

Key words: information technology, software, web application, automation.

У сучасному світі інформаційні технології використовуються у всіх сферах, з різним рівнем присутності. Інформаційні технології, ІТ (використовується також загальний термін «інформаційно-комунікаційні технології» – це сукупність методів, засобів і прийомів, що використовуються для добору, опрацювання, зберігання, подання, передавання різноманітних даних і матеріалів, необхідних для підвищення ефективності різних видів діяльності [1].

На теперішній час підприємства інтегрують у свою роботу інформаційні технології, які вирішують різні задачі. Це можуть бути задачі оперативного управління підприємством, які повинні допомагати в прийнятті управлінських рішень, а також управління різними масивами інформації, наприклад фінансовий облік тощо. Мета подібних заходів може відрізнятися: вплив трендів або прагнення керівництва підприємства впровадити ефективну й сучасну систему керування, яка повинна знизити транзакційні витрати, прискорити бізнес-процеси, збалансувати співвідношення між повноваженнями та відповідальністю у підлеглих, а також й самих партнерів та яка не буде вимагати постійного контролю та відвертати увагу від

виконання стратегічних завдань.

Кожне програмне забезпечення призначено для певної операційної системи, так виділяють три основні напрямки: веб-технології або інтернет-технології, мобільні операційні системи та комп'ютерні операційні системи. Веб-технології або інтернет-технології – це технології створення і підтримки різних інформаційних ресурсів в комп'ютерній мережі Інтернет: сайтів, блогів, форумів, чатів, електронних бібліотек і енциклопедій. Мобільні операційні системи – операційні системи, що працюють на таких пристроях як: мобільний телефон, смартфон, комунікатор, кишеньковий комп'ютер, планшет. Комп'ютерні операційні системи – призначені для роботи на персональних комп'ютерах.

Дивлячись на сучасні тенденції чітко видно, що найпопулярнішим рішенням для бізнесу є веб-технології. Сучасний веб-додаток – це унікальна розробка, орієнтована на вирішення певних завдань. Для розширення кількості послуг, підвищення їх якості та простоти уявлення, компанії вважають за краще замовити веб-додаток. Фінансові вкладення в його розробку швидко окупаються. Перевагами веб-додатків є: доступність – програма доступна з будь-якої точки планети, де є доступ до Інтернету, з будь-якого пристрою; адаптивність – на відміну від вищенаведених продуктів, вони не вимагають конкретної операційної системи, а працюють на всіх операційних системах і у всіх існуючих браузерях; відсутність програмного забезпечення для клієнтів – не потрібно нічого завантажувати і встановлювати, що спрощує процес користування; захист даних – вся особиста інформація користувачів, їхні дані знаходяться у хмарному сховищі, їх захист, збереження забезпечує хостинг-провайдер, а це гарантує захист від втрати даних, як це буває в разі пошкодження жорстких дисків. Веб-додаток може бути найрізноманітнішим, все залежить від сфери, в якій саме він буде створений і запущений. Найпопулярнішими продуктами такого типу є: ERP, корпоративний портал, електронна комерція та CRM.

ERP або система планування ресурсів підприємства – корпоративна інформаційна система, що призначена для автоматизації обліку й керування. Зазвичай ERP-системи будуються за модульним принципом і в тому або іншому ступені охоплюють всі ключові процеси діяльності компанії. Зазвичай використовується великими компаніями, основними перевагами є: стандартизація звітності, оптимізація внутрішніх процесів, поліпшення взаємодії між підрозділами, контроль вирішення поставлених завдань та синхронізація процесів, в яких задіяні різні підрозділи.

Корпоративний портал – являє собою сучасний інструмент, з безліччю функцій. Завдяки розробці оптимізуються всі існуючі процеси. Dodatok дозволяє успішно вирішувати такі завдання: підвищення якості обслуговування клієнтів, поліпшення ефективності роботи персоналу, оптимізація взаємозв'язків між відділами, більш зручне спілкування з контрагентами та можливості вести віддалену роботу з документацією.

Електронна комерція – веб-додаток, який дає можливість виробникам або постачальникам пропонувати свої товари потенційні аудиторії безпосередньо в мережі. Майданчик допомагає організувати всі процеси, спрямовані на: прийом, обробку, управління та відстеження замовлень.

CRM – система, відома як система управління відносинами з клієнтами – це поняття, що охоплює концепції, котрі використовуються компаніями для управління взаємовідносинами зі споживачами, включаючи збір, зберігання й аналіз інформації про споживачів, постачальників, партнерів та інформації про взаємовідносини з ними. Основними завданнями є: збереження бази клієнтів і швидкий доступ до неї, чітка аналітика за всіма замовленнями, продажами, збільшення обсягу продажів, оптимізація діяльності співробітників компанії та суттєве зниження використання паперових документів.

Компанія Wideweb розробляє програмне забезпечення, яке допомагає автоматизувати процеси різних бізнесів. Одним із клієнтів компанії є провайдер серверних послуг для розміщення веб-додатків. Для підвищення конкуренції, йому необхідно мати перевагу серед інших конкурентів які надають аналогічну послугу. Завдання, яке було поставлено перед компанією стало створення конструктора веб-додатків, який допоможе створювати однотипні

веб-додатки за короткий час та без допомоги розробників, що буде доповненням до покупки місця на сервері. Працівниками компанії був створений функціонал, який замінив роботу розробників, а у випадку бажання кастомізації, відкрив можливість надання додаткових послуг з дизайну та контенту менеджменту. Базовий функціонал дозволяє додавати інформацію у будь якому вигляді та створювати продукти електронної комерції, а також використовувати всі можливості для просування веб-сторінок у видачі пошукових систем. Основна перевага цього рішення є дешева ціна та швидке створення, а недоліками є складне додавання нестандартних функцій та однотипність.

Отже, існує безліч сучасних інформаційних технологій, які можуть бути використані бізнесом для досягнення поставлених цілей.

Література

1. Жук О. Застосування інформаційно-комунікаційних технологій у вивченні економіки. *Інформаційні технології та Інтернет у навчальному процесі та наукових дослідженнях*. URL: <https://www.socosvita.kiev.ua>

УДК: 339.1

Олександр Дима

*д.е.н., доцент, заступник декана факультету маркетингу,
професор кафедри комерційної діяльності та логістики,*

*Київський національний економічний університет ім. Вадима Гетьмана», Україна
dyma@kneu.edu.ua*

ОГЛЯД УКРАЇНСЬКИХ CRM. РЕЗУЛЬТАТ ОДНОГО РОКУ РОБОТИ КОМПАНІЇ

UKRAINIAN CRM's OVERVIEW. ONE YEAR RESULTS OF THE COMPANY'S WORK

Анотація. У статті досліджено CRM системи від українських розробників для українських підприємств: KeepingCRM, KEY CRM, Asteril CRM, SalesDrive. Проаналізовано функціонал досліджуваних систем та виявлено ключові відмінності, що виділяють кожну з числа інших. Надано рекомендації з доопрацювання однієї з систем, що формує уявлення, що вибір системи має здійснюватися на рівні окремих функцій, що потрібні підприємству так і на рівні реалізації кожної з функцій, що має свої переваги та недоліки.

Ключові слова: CRM система, KeepingCRM, KEY CRM, Asteril CRM, SalesDrive, функції

Abstract. The article examines CRM systems from Ukrainian developers for Ukrainian entrepreneurs: Keeping CRM, KEY CRM, Asteril CRM, Sales Drive. The functionality of the studied systems was analysed and the key differences distinguishing each from the others were revealed. Recommendations for finalizing one of the systems are given, which creates the idea that the choice of the system should be made at the level of functions that are needed by any enterprise, and at the level of implementation of each function, which has its own advantages and disadvantages.

Key words: CRM system, KeepingCRM, KEY CRM, Asteril CRM, SalesDrive

Останні роки усе більше уваги приділяється автоматизації оф-лайн та он-лайн торгових операцій на товарному ринку. Ключову роль у цьому процесі відіграють CRM. Хоча справедливніше було б назвати ці програми - ERP для торгівлі, оскільки їхній функціонал дозволяє організувати роботу, вести облік фінансових операцій, здійснювати фіскалізацію готівкових продажів торгового бізнесу та багато іншого, а не тільки управляти взаємодією з клієнтами.

Впровадження CRM системи в роботі компанії має багато переваг. Назвемо деякі з них. Скорочується кількість рутинних операцій завдяки автоматизації. Зменшується частота повторюваних операцій, оскільки усі дії реалізуються в єдиному інтерфейсі, який інтегрований з іншими системами (маркетплейс, поштовий оператор, банк), потрібними для роботи компанії. Покращується аналітичні та контрольні функції. Інтерфейси API та webhook дозволяють зв'язати CRM з іншими системами, коли готовий інтерфейс відсутній.