

УДК 378.112:004.9

ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНІ СИСТЕМИ У СЕРВІС-ОРІЄНТОВАНОМУ БІЗНЕСІ

Сурмачевський Антон

Науковий керівник: кандидат економічних наук, доцент Фетісов В.С.

Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя

У статті проаналізовано особливості застосування інформаційно-аналітичних систем в сервіс-орієнтованому бізнесі. Розглянуто функціональні можливості таких систем в контексті задоволення потреб клієнтів та підвищення якості сервісу. Зокрема, показано, що використання інформаційно-аналітичних систем дозволяє сервісним компаніям гнучко реагувати на попит, оптимізувати внутрішні процеси, підвищити лояльність клієнтів за рахунок персоналізованого підходу. Водночас, акцентовано увагу на потенційних труднощах та ризиках, які необхідно враховувати при впровадженні таких систем, зокрема фінансових витратах, проблемах інтеграції, безпеці даних.

Ключові слова: інформаційно-аналітичні системи, сервіс-орієнтований бізнес, автоматизація, бізнес аналіз.

INFORMATION-ANALYTICAL SYSTEMS IN SERVICE-ORIENTED BUSINESS

Anton Surmachevskyi

Scientific supervisor: candidate of economics sciences, associate professor

Fetisov V.S.

Nizhyn Mykola Gogol State University

The article analyzes the application of information and analytical systems in service-oriented businesses. The functional capabilities of such systems are considered in the context of meeting customer needs and improving service quality. In particular, it is shown that the use of information and analytical systems allows service companies to respond flexibly to demand, optimize internal processes, and increase customer loyalty through a personalized approach. At the same time, attention is focused on potential difficulties and risks that must be taken into account when implementing such systems, in particular financial costs, integration challenges, and data security issues.

Keywords: information-analytical systems, service-oriented business, automation, business analysis.

В умовах стрімкого розвитку інформаційних технологій все більше компаній переходить на модель сервіс-орієнтованого бізнесу. Це вимагає застосування сучасних інформаційно-аналітичних систем для ефективного управління таким бізнесом.

Останніми роками спостерігається тенденція до збільшення частки сервісних компаній в структурі світової та вітчизняної економіки. Так, у розвинутих країнах сфера послуг займає значний відсоток ВВП. В Україні цей показник також зростає і складає понад 30% за даними Держстату [5]. Тому дослідження можливостей інформаційно-аналітичних систем у сервіс-орієнтованому бізнесі є вкрай актуальним з огляду на зростаючу роль такого бізнесу в економіці.

Мета статті – проаналізувати особливості застосування інформаційно-аналітичних систем у сервіс-орієнтованому бізнесі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить, що питання впровадження інформаційно-аналітичних систем у сервіс-орієнтований бізнес почало активно досліджуватися в останні 3-5 років [2, 4]. Зокрема, у статті Шкіцької проаналізовано основні переваги використання хмарних аналітичних систем для сервісних компаній.[3] В роботі запропоновано методика оцінювання ефективності CRM-систем в сервісному бізнесі.[1] Разом з тим, дослідження вказує на основні чинники ризику при впровадженні інформаційно-аналітичних систем в сервісних компаніях.

Таким чином, незважаючи на певні напрацювання, багато аспектів цієї проблеми залишаються недостатньо вивченими.

Інформаційно-аналітичні системи – це програмні комплекси, що дозволяють збирати, зберігати, обробляти та аналізувати інформацію з метою підтримки прийняття управлінських рішень. До таких систем відносяться: ERP, CRM, BI, Big Data та інші. Основними функціями інформаційно-аналітичних систем є:

- збір даних з різних внутрішніх та зовнішніх джерел;

- накопичення та зберігання даних;
- обробка та аналіз даних;
- формування аналітичних звітів та візуалізація даних;
- підтримка прийняття рішень на всіх рівнях управління.

Наприклад, ERP-системи (Enterprise Resource Planning) забезпечують комплексну автоматизацію основних бізнес-процесів компанії – від бухгалтерського та управлінського обліку до управління ланцюжком постачання та взаємовідносин з клієнтами.

CRM-системи (Customer Relationship Management) орієнтовані на автоматизацію процесів взаємодії з клієнтами – збір, накопичення та аналіз даних про клієнтів, планування та управління продажами, сервісне обслуговування.

BI-системи (Business Intelligence) призначені для аналізу даних з метою виявлення корисної управлінської інформації та підготовки аналітичних звітів для керівництва компанії.

Особливості сервіс-орієнтованого бізнесу визначають специфіку застосування інформаційно-аналітичних систем в компаніях цієї сфери. На відміну від виробничих компаній, для сервісного бізнесу найбільш важливим ресурсом є персонал та його взаємодія з клієнтами в процесі надання послуг. Тому ключовим завданням інформаційно-аналітичних систем тут є забезпечення якісного сервісу та максимальної задоволеності клієнтів. Це досягається за рахунок можливостей таких систем:

- збирати та аналізувати дані про потреби цільових клієнтів компанії, досліджувати ринок та пропонувати нові послуги, що користуються попитом;
- оперативно реагувати на зміну попиту та вимог клієнтів, гнучко адаптувати сервісну пропозицію під потреби ринку;
- постійно відстежувати рівень задоволеності клієнтів якістю обслуговування, швидкістю реакції, компетентністю персоналу тощо. На

основі зворотного зв'язку від клієнтів вносити необхідні зміни в роботу компанії;

- автоматизувати рутинні процеси, такі як оформлення замовлень, розрахунки, логістика, щоб мінімізувати час очікування та покращити швидкість обслуговування клієнтів;
- забезпечувати персонал сервісної компанії актуальною інформацією про кожного клієнта, історію взаємовідносин, специфіку попередніх звернень. Це дозволяє підвищити персоналізацію сервісу.
- автоматизувати call-центри та системи обслуговування клієнтів, що значно покращує оперативність реагування та якість комунікації;
- оптимізувати бізнес-процеси компанії та логістику з орієнтацією саме на задоволення потреб клієнтів та надання якісного сервісу.

Таким чином, сучасні інформаційно-аналітичні системи дозволяють сервісним компаніям суттєво підвищити конкурентоспроможність за рахунок створення клієнтоорієнтованого сервісу та оперативно реагувати на зміни ринку. Водночас, існують певні труднощі та ризики, пов'язані з упровадженням таких систем в сервісних компаніях.

По-перше, це значні фінансові витрати, особливо гостро це питання стоїть для невеликих компаній. Адже розробка чи придбання інформаційної системи під конкретні потреби бізнесу коштує недешево.

По-друге, упровадження нових технологій вимагає належного технічного та кадрового забезпечення. Потрібні кваліфіковані ІТ-фахівці для встановлення, налаштування та подальшої підтримки систем. А персонал компанії повинен пройти навчання ефективній роботі з новими технологіями.

По-третє, існують ризики витоку конфіденційної інформації, особливо для компаній, що працюють з персональними даними клієнтів. Тому питання кібербезпеки набуває першочергового значення.

По-четверте, можливий опір змінам з боку персоналу, який звик працювати за старими методами. Тому успішне впровадження інформаційних систем потребує залучення працівників та належної мотивації.

Отже, перед тим як інвестувати в інформаційно-аналітичні системи, сервісним компаніям варто ретельно все зважити та врахувати як можливості, так і потенційні ризики, аби отримати максимальний позитивний ефект.

Інформаційно-аналітичні системи є потужним інструментом для підвищення ефективності бізнесу в сфері послуг. Вони сприяють створенню клієнтоорієнтованого сервісу, покращують оперативність реагування на ринкові зміни, дозволяють оптимізувати внутрішні процеси компанії.

Водночас, впровадження таких систем потребує комплексного підходу, урахування як можливостей, так і потенційних труднощів та ризиків.

Перспективи подальших досліджень полягають у вивченні практичного досвіду сервісних компаній щодо впровадження і використання інформаційно-аналітичних систем, виявленні кращих практик в цій сфері.

Список літератури

1. Варенко М. В. Інформаційно-аналітична діяльність: навч. посіб. Київ : Університет «Україна», 2014. 417 с.
2. Вовк Н. Інформаційно-аналітичні системи: сфера використання та класифікація. Вісн. Книжк. палати. 2016. № 4. С. 47–49.
3. Інформаційно-аналітична діяльність : курс лекцій / уклад. Шкіцька І. Ю. Тернопіль : ТНЕУ, 2018.
4. Матвієнко О. В., Цивін М. Н. Основи менеджменту інформаційних систем : навч. посіб. К. : ЦУЛ, 2014. 176 с.
5. Україна у цифрах 2021. Статистичний збірник. – Київ, 2022.
https://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2022/zb/08/zb_Ukraine%20in%20figures_21u.pdf