5. Бойко В., Бойко Л. Продовольча безпека та ризики для аграрного виробництва під час війни в Україні. Економіка та суспільство.2022. №41. С. 27-34. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-27

Коломієць Є.С.,
здобувач PhD за спеціальністю 073 Менеджмент
Одеський державний аграрний університет
м. Одеса, Україна
Дідур Г.І.,
к.е.н., доцент кафедри менеджменту
Одеський державний аграрний університет
м. Одеса, Україна

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНОМУ ЗАБЕЗПЕЧЕННІ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВА

Сучасна ринкова економіка та воєнний стан в Україні зумовлює бізнес швидше реагувати на зовнішні і внутрішні виклики у житті підприємства. Просто працювати добре вже для нормального довгострокового функціонування бізнесу не достатньо. Наш бізнес приймає виклики щодо зменшення національного ринку збуту, гостру конкуренцію за клієнтів, потреби у виході на міжнародний ринок для подальшого розвитку бізнесу. Всі ці фактори зумовлюють необхідність впроваджувати інновації в практику роботи і використовувати нові технології управління. Один із методів прискорення роботи бізнесу це швидкість прийняття рішень за рахунок оперативного отримання інформації щодо функціонування внутрішніх процесів та вплив на підприємство зовнішніх факторів.

Питання інноваційного та інформаційно-аналітичного забезпечення управління бізнес-процесами досліджувалися у роботах як вітчизняних так і зарубіжних науковців таких як: О. Балан [1], О.Ф. Андросова[2], Шацька З.Я.[3], Miillera E. [4], Hopfa H. [4], О. Гудзинський [5].

Метою дослідження є визначення сутності, значення та змісту інновацій та ролі інновацій в інформаційно-аналітичному забезпеченні управління бізнес-процесами підприємств в сучасних умовах з використанням інформаційних технологій.

Головним завданням інновацій у інформаційно-аналітичному забезпеченні управління бізнес-процесами підприємства - прискорити обмін інформацією між процесами та наблизити підприємство до клієнта.

Дослідження сутності та змісту інноваційних технологій в інформаційно-аналітичному забезпеченні полягає в розгляді та аналізі основних елементів понятійного апарату та описі технологій які можливо використовувати малому та середньому бізнесу.

До складу таких категорій відносять: «інновації», «інноваційні технології», «інформаційно-аналітична діяльність», «управління», «інформація», «бізнес-процеси підприємства», «інформаційно-аналітичне забезпечення».

Відповідно до Закону України «Про інноваційну діяльність»: «Інновації це процес удосконалення існуючих процесів, товарів та послуг, або використання нових технологій виробництва. Інновація бізнес-процесів є процес покращення або створення нових робочих зв'язків між працівниками для отримання кінцевого результату» [6].

Інформаційно-аналітична діяльність – це всеохоплюючий процес послідовних дій з пошуку, накопичення, зберігання, обробки, аналізу первинної інформації задля прогнозування та прийняття управлінських рішень. В сучасних умовах основна мета інформаційно-аналітичної роботи це забезпечити людей які приймають рішення необхідною своєчасною аналітичною інформацією в повному обсязі для прийняття рішення в умовах ринкової економіки.

В роботі малого та середнього бізнесу ефективність управління бізнес-процесами зростає відповідно до рівня забезпечення якісною інформацією, що дозволяє аналізувати і приймати по кожному процесу обґрунтовані управлінські рішення. Тому виникає необхідність у створенні інформаційно-аналітичної системи, основне призначення якої є: збір, аналіз та обробка інформації по кожному бізнес-процесу окремо.

Виділимо основні бізнес-процеси які потрібні підприємствам для нормального функціонування:

- Процес загального керівництва
- Процес закупівлі ресурсів
- Процес виробництва продукції або надання послуг
- Процес складування та відправки до споживача готової продукції
- Процес реалізації продукції або надання послуг
- Процес впровадження інновацій
- Процес фінансування діяльності

Для ефективного протікання цих процесів в часі потрібно мати актуальну, своєчасну і достовірну оперативну інформацію щодо функціювання та результатів роботи. Отримати таку інформацію без ведення обліку неможливо, тому що на ці процеси впливає багато чинників, як внутрішніх так і зовнішніх. Усю отриману інформацію необхідно обробляти, аналізувати і готувати аналітичні записки для прийняття рішень.

Інноваційні інструменти, що пропонуються для управління інформаційно-аналітичною діяльністю за бізнес-процесами представлено в таблиці 1.

Найбільшого розповсюдження отримали такі сучасні технології як CRM, чат-бот, web-сайт, Trello та штучний інтелект.

CRM (Customer Relationship Management) - означає «управління взаємовідносинами з клієнтами» та має набір усіх стратегій, методів та способів роботи з клієнтом для його утримання та розвитку взаємодії з ним.

Основні завдання, які має виконувати кожна CRM-система:

- Консолідація даних клієнтів.

– Відстеження взаємодій та активності клієнтів.
– Вимірювання продуктивності роботи продавців з клієнтами.
– Автоматизація рутинних процесів роботи продавців з системою.

Таблиці 1

Інноваційні інструменти, що пропонуються для управління інформаційно-аналітичною діяльністю

Назва процесу	Управлінські технології
Процес загального управління	CRM , trello, BAS, google – таблиці, dash-board, web-сайт, DAM – system, чат-бот.
Процес закупівлі ресурсів	BAS, google – таблиці, excel, штучний інтелект
Процес виробництва продукції або надання послуг	Trello, BAS, google – таблиці, excel, штучний інтелект
Процес складування та відправки до споживача готової продукції	BAS, google – таблиці, excel
Процес реалізації продукції або надання послуг	CRM, чат-бот, web-сайт, ай-пі телефонія.
Процес впровадження інновацій	Trello, google – таблиці, excel, штучний інтелект
Процес фінансування діяльності	BAS, google – таблиці, excel

Джерело складено авторами

Найбільшого розповсюдження отримали такі сучасні технології як CRM, чат-бот, web-сайт, Trello та штучний інтелект.

Чат-бот — це програма, яка імітує діяльність людини на основі складених алгоритмів.

Чат – боти для роботи з клієнтами використовують заздалегідь складений алгоритм відповідей та сценаріїв розвитку взаємодії між клієнтом та машиною. На даний час чат-боти мають можливість вчитися за рахунок використання штучного інтелекту і самостійно покращувати сервіс.

Web-сайт - сукупність веб-сторінок які згруповані під одним доменом і за однією тематикою. Web-сайт - це вітрина підприємства для клієнту. За рахунок цього інструменту бізнес має змогу продавати свої товари або надавати послуги кінцевому споживачу на пряму.

Trello — це програмний продукт який дає змогу візуально відображати задачі та проєкти, що дає змогу команді керувати проєктами. За рахунок цього інструменту ми можемо контролювати всі проєкти компанії, будувати плани, аналізувати розвиток та впроваджувати нові інструменти чи інновацій у бізнес.

Штучний інтелект (artificial intelligence, AI) — це спосіб машинного аналізу, мислення та прийняття рішення. Він працює як людський мозок.

Головний напрямок розвитку штучного інтелекту в управлінні це створення алгоритмів які дозволяють приймати рішення ним самостійно на основі отриманих даних. Штучних інтелект дає змогу оптимізувати роботу відділу маркетингу за рахунок підготовки статей та опису товару, а також він дає можливість полегшити розробку сайтів та написання кодів для програмування.

Висновки. Отже, вже існує дуже багато доступного інноваційного інструментарію для впровадження в інформаційно-аналітичну систему управління підприємств малого та середнього бізнесу. Використання інноваційних технологій в інформаційно-аналітичному забезпеченні управління дозволить значно удосконалити процес і підвищить якість прийняття оперативних управлінських рішень.

Література:

1. Балан О.С. Науково-методичний підхід до формування інформаційно-аналітичного забезпечення процесу прийняття інвестиційних рішень на підприємствах виробничої сфери. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки».* 2014. № 6, (68). С. 48-57.

2. Андронова О. Ф. Трансфер технологій як інструмент реалізації інноваційної діяльності: монографія / за ред. О.Ф. Андросова, А.В. Череп. Київ: Кондор, 2007. 356 с

3. Шацька З.Я. Трансформація системи управління підприємством в період глобальних змін. *Ефективна економіка.* 2017. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6029 (Дата звернення 24.10.2023).

4. Miillera E., Hopfa H. Competence Center for the Digital Transformation in Small and Medium-Sized Enterprises. Flexible Automation and Intelligent Manufacturing: In: 27th International Conference. Procedia Manufacturing. 11.2017. p. 1495-1500.

5. Гудзинський О.Д. Теоретичні аспекти формування обліково-аналітичного механізму менеджменту. *Облік і фінанси АПК.* 2008. № 3. С. 89-93.

6. Закон України «Про інноваційну діяльність» від 04.07.2002 № 40-IV. Відомості Верховної Ради України. 2002. № 36. Ст. 266. Ст. 1. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text. (Дата звернення 24.10.2023).