

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ КІБЕРНЕТИКИ ТА
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**



«ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЕКОНОМІЦІ І УПРАВЛІННІ»

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТУДЕНТСЬКИХ ПРАЦЬ

ВИПУСК 5



**Одеса
2023**

ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ТОРГІВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Петросян А. А.¹, Гострик О. М.²

1 – студентка 4 курсу 6 гр., факультет економіки та управління підприємництвом,
2 – канд. екон. наук, професор, кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій
Одеський національний економічний університет, м. Одеса

АНОТАЦІЇ

Петросян А. А., Гострик О. М. Використання сучасних інформаційних технологій для підвищення конкурентоспроможності торгівельних підприємств. В статті визначено та розкрито значення інформаційних технологій в діяльності підприємств. Проведено аналіз їх впливу на конкурентоспроможність торгівельних підприємств. Зазначено способи та методи їх впровадження в виробничу практику підприємств торговельної галузі.
Ключові слова: інформаційні технології, конкурентоспроможність, бізнес-стратегія, підприємство.

Petrosyan A., Hostryk A. The use of modern information technologies to increase the competitiveness of commercial enterprises. The article defines and reveals the importance of information technologies in the activities of enterprises. An analysis of their influence on the competitiveness of trading enterprises was carried out. The ways and methods of their introduction into the production practice of enterprises in the trade industry are specified.

Keywords: information technology, competitiveness, business strategy, enterprise.

Петросян А. А., Гострик О. М. Використання сучасних інформаційних технологій для підвищення конкурентоспроможності підприємств. *Інформаційні технології в економіці і управлінні* : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2023. Вип. 5. С. 137–145.

Постановка проблеми у загальному вигляді. У нинішньому ринковому середовищі підприємства повинні бути більш розумними та адаптуватися до радикальних змін, нейтралізуючи загрози та використовуючи нові ринкові можливості. Бізнес-середовище, яке швидко змінюється, змушує компанії докладати більше зусиль, щоб вижити.

Уникнення зовнішніх ризиків, пов'язаних з новими змінами, залежить від періодичного вдосконалення внутрішніх ресурсів підприємства.

Необхідність адаптації операцій до бізнес-середовища, що розвивається, динамічно змінюваних вимог клієнтів і зростаючої культури, орієнтованої на співробітників, означає, що сучасні організації повинні постійно прагнути отримати конкурентну перевагу. Покращення найшвидше досягається шляхом впровадження інформаційних технологій: внутрішньої й зовнішньої оптимізації та автоматизації процесів.

Стратегічне управління технологіями може допомогти організаціям підтримувати свою конкурентоспроможність. Незважаючи на такий життєво важливий зв'язок, лише небагатьом організаціям вдалося реалізувати технологічні стратегії з надзвичайним успіхом, тому питання впровадження та використання компаніями інформаційних технологій набуває широкого поширення та важливого значення.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Дослідженням використання інформаційних систем і технологій задля покращення показників діяльності підприємства та його конкурентоспроможності, займалися такі зарубіжні та вітчизняні науковці: М. М. Бенько, В. П. Бондар, І. В. Гордієнко, Г. І. Карімова, В. П. Матвєєва, Г. М. Пурій, А. П. Оксанич, В. С. Пономаренко, В. Г. Семенова, М. А. Сендзюк, Ю. Г. Симоненко, А. П. Сиротинська, та інші вчені.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на актуальність та широке впровадження підприємствами інформаційних технологій, деякі організації реалізують бізнес-стратегії, які не дозволяють їм отримати конкурентну перевагу над своїми конкурентами в певній галузі, через це не отримують бажаного результату. Тому існує необхідність визначення ролі інформаційних технологій у розвитку та збільшенні рівня конкурентоспроможності підприємств, способів впровадження інформаційних технологій, які компанії використовують для отримання конкурентної переваги.

Мета статті. Метою статті є дослідження впровадження сучасних інформаційних технологій в практику управління підприємствами з метою підвищення їх конкурентоспроможності та покращення ефективності їх діяльності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Конкурентоспроможність є важливим показником ефективної діяльності підприємства, який можна визначити як здатність утримувати частку ринку. Ця здатність в основному визначається наданими послугами та переважними конкурентними цінами. Ще два важливі чинники – гнучкість (здатність адаптуватися до споживачів) і управління відмінностями продукту. Також конкурентоспроможність має значний вплив на підвищення продуктивності бізнесу та розширення доступу до ринку, що призведе до збільшення доходу та прибутку бізнесу.

Звичайних конкурентних переваг недостатньо, наприклад, для малих та середніх підприємств роздрібною торгівлі, щоб конкурувати на ринку. Їм також потрібна стійка відмінність від інших, щоб посилити свій потенціал. Сстійка конкурентна перевага необхідна для створення високоякісного продукту, який повинен мати такі цінності конкурентоспроможності:

- забезпечення ланцюжка поставок для підтримки регулярності в поєднанні з безперервними поставками;
- забезпечення високоякісних продуктів, які мають розумну ринкову ціну;
- використання інформаційних технологій для підвищення конкурентоспроможності.

Одним із важливих факторів, що визначають конкурентоспроможність фірми, є інформація про її діяльність. Деякі попередні дослідження в галузі управління підприємницькою діяльністю, які проводили багато науковців, виявили, що інформація є найціннішим ресурсом для організації в досягненні конкурентної переваги. Тому інформацію можна назвати джерелом конкурентних переваг. Крім того, дослідження підкреслюють важливість ролі інформаційних технологій в організаціях в умовах сьогодення. Тому для підприємств дуже важливо переглянути основні фактори свого бізнес-середовища, щоб створити найкращий продукт або послугу, оскільки воно впливає на підприємницьку діяльність.

Інформаційні технології можуть підтримувати бізнес-діяльність для досягнення ефективності роботи компаній. У загальному вигляді інформаційні технології (ІТ) представляють собою систему методів і способів збору, передачі, накопичення, обробки, зберігання, подання і використання інформації. При цьому обсяг автоматизації, тип і характер використання технічних засобів залежить від характеру конкретної технології. Сьогодні ІТ на підприємствах існують у вигляді різноманітних інформаційних систем і інформаційних комплексів та використовуються в різних сегментах управлінської системи [8, с. 280].

ІТ-можливості мають вирішальне значення для того, щоб фірма могла реалізувати цінність бізнесу та підтримувати конкурентну перевагу. Науковцями, що досліджували це питання, було виявлено, що в нестабільному бізнес-середовищі ІТ допомагають справлятися з екстремальними змінами та винятковими загрозами стійкості й отримувати переваги від нових можливостей для бізнесу. З іншого боку, автори вважають, що роль ІТ полягає в стимулюванні та керуванні формулюванням бізнес-стратегії для досягнення зростання, створення та підтримки конкурентної переваги.

Використовуючи інформаційні технології, підприємство здатне впроваджувати набір загальних платформ (наприклад, фізичних компонентів, мереж, баз даних, програмних забезпечень). Визначивши, наскільки організація добре керує цим набором платформ, можна зрозуміти сильні та слабкі сторони обраної підприємством бізнес-стратегії. Таким чином,

введення ІТ-технологій у підприємство стосується тих змін, що відбуваються у зовнішньому середовищі, і допомагає підприємству обробляти вхідні дані для його покращення.

Підприємство, яке використовує інформаційні технології, отримує ряд переваг [6, с. 39]:

- підвищення рівня конкурентоспроможності;
- скорочення документообігу;
- підвищення надійності та ефективності отримання інформації;
- збільшення частки ринку та зниження всіх видів витрат;
- покращення рівня керованості на підприємстві;
- покращення обліку та контролю.

Беручи до уваги те, що ІТ можуть додати фірмі цінності, такі науковці, як М. Портер і В. Міллар, визначили три основні способи, якими ІТ можуть впливати на конкурентоспроможність:

- структура галузі, що змінюється;
- підтримка стратегії зниження витрат і диференціації;
- поява можливостей для створення нових підприємств із існуючих.

Головним завданням будь-якого підприємства є доречне впровадження бізнес-стратегії, яка допоможе організації розвиватися більш ефективно. Першим кроком на цьому шляху може стати автоматизація бізнес-процесів. Використовуючи рішення на основі впровадження ІТ-можливостей, можна пришвидшити ключові процеси, одночасно зменшивши людське втручання, скоротивши витрати на роботу силу та мінімізуючи ризик помилок.

Щоб прискорити бізнес-процеси та автоматизувати трудомістку діяльність, не обов'язково впроваджувати складну ІТ-систему та витратити багато місяців на створення відповідного програмного забезпечення. Невеликі компанії часто обмежують ведення розширеної аналітики в зв'язку з тим, що це нікому робити, навіть якщо б і хотілося керівнику бачити якусь додаткову інформацію. Для таких компаній необхідна система, яка реалізує мінімально необхідний набір функціоналу, який дозволить ефективно працювати. При цьому система повинна бути проста в освоєнні і використанні [3, с. 6]. Зростає інтерес до програм, побудованих із готових, попередньо визначених елементів, які полегшують робочі процеси та дозволяють розширити функціональність існуючих рішень.

Розглянемо та проаналізуємо необхідність впровадження інформаційних технологій на підприємствах торговельної галузі, а саме на прикладі підприємства «MIPC», яке займається продажем посуду, побутової техніки, меблів, різноманітних кухонних інструментів та приладдя на преміальному сегменті ринку.

Для розуміння рівня конкурентоспроможності використаємо SWOT-аналіз, який допомагає виявити чинники зовнішнього середовища для виявлення потенційних загроз і можливостей та провести внутрішній аналіз підприємства. Це дозволить зробити висновки щодо ініціації проекту

розвитку торговельного підприємства. Рішення щодо ініціації інноваційного проекту приймається за допомогою «просіювання» через визначений набір ціннісних бар'єрів (забезпечення ресурсами, затребуваності в проєкті, готовності ринку, цінності опору ризику), що може здійснюватися також за допомогою ІТ. Результати аналізу представлені в табл. 1.

Таблиця 1

SWOT-аналіз ТОВ «MIPC»

SWOT		Можливості	Загрози
		1. Високий потенціал зростання. 2. Сучасні способи залучення клієнтів. 3. Збільшення маркетплейсів. 4. Поява нових сегментів ринку.	1. Закриття категорії продуктових мереж. 2. Звільнення ключових менеджерів. 3. Зміщення продажів у середній сегмент. 4. Фактори мезорівня.
Сильні сторони	1. Якісні бренди. 2. Володіння інформацією про ринок та гравців. 3. Широкий спектр пропозицій. 4. Стабільна команда професіоналів.	Зосередження на якості та широкому спектрі продукції, на знаходженні нових партнерів та впровадження нових інформаційних технологій для підвищення ринкової позиції.	Прийняття до змін в галузі, попередження наступальних дій конкурентів, розширення номенклатури та впровадження нових методів та бізнес-стратегій.
Слабкі сторони	1. Продукція преміального сегменту. 2. Низьке знання постачальника. 3. Неефективна програма мотивації.	Застосування нових підходів і методів цінової політики, запровадження нових форм відносин із постачальниками та споживачами.	Моніторинг ситуації.

Джерело: розроблено авторами на основі [5]

На основі даних, які наведені в табл. 1, можна зробити висновок, що підприємству необхідно зосередитися на таких напрямках, як:

- підвищення якості та асортименту продукції;
- знаходження нових партнерів та розвиток служби менеджерів;
- запровадження нових форм відносин з постачальниками та споживачами;

- впровадження нових інформаційних технологій для підвищення ринкової позиції.

Розглянувши зв'язок між впровадженням інформаційних технологій і конкурентоспроможністю, можемо запропонувати підприємству такі напрямки покращення діяльності:

- Покращення процесу обслуговування клієнтів. Задоволення клієнтів є результатом пошуку кращих способів їх обслуговування, і цьому часто можуть сприяти технології. Наприклад, якщо процес користування послугами компанії стане набагато простішим та інтуїтивно зрозумілішим, це допоможе підприємству утримати більше поточних клієнтів і змусити їх розповідати іншим про організацію.

- Зменшення витрат. Автоматизація може допомогти підприємству значно зменшити витрати на продукцію, при цьому одночасно покращити якість і масштабованість. Для цього необхідно добре розуміти поточні процеси і проводити їх оптимізацію за допомогою сучасних програмних засобів.

- Більш швидке отримання корисної інформації. В цьому випадку особливу увагу слід приділити засобам бізнес-аналітики, які дозволять скоріше отримувати оперативні дані і використовувати ключові показники ефективності (KPI) у реальному часі. Все це дозволить отримати конкурентну перевагу над іншими організаціями, які користуються стандартними засобами оцінки своєї діяльності.

Для того щоб впроваджувати IT-технології в інноваційні проєкти організації, необхідно розробити механізм, завдяки якому підприємство мінімізує ризики, покращить загальну ресурсоефективність та підвищить ефективність діяльності в цілому [7, с. 2]. Розробка такого механізму виконується з урахуванням впливу зовнішніх та внутрішніх факторів на підприємство.

Відносно сфери управління взаємовідносин з партнерами та клієнтами на підприємствах використовують CRM-технології (Customer Relationship Management) та SCM-технології (Supply Chain Management). Завдяки використанню цих технологій підприємство має можливість підвищити конкурентоспроможність виробленої продукції, збільшити рівень продажів та якість обслуговування, а також покращити лояльність клієнтів і партнерів [6, с. 39].

Компанія «MIPC» використовує CRM-систему «MIRS CRM», яка була розроблена та запроваджена працівниками IT відділу підприємства самостійно в серпні 2017 року. Систему наразі використовують як співробітники, так і керівники організації. Однак на сьогодні її використання не є повністю зручним для працівників підприємства, оскільки відсутня можливість переглядати статистику угод та продажів, робити та передивлятися загальний аналіз, автоматично фіксувати заявки та дзвінки потенційних покупців, для того щоб перетворювати в завдання для співробітників.

Для покращення ситуації та підвищення ефективності використання CRM-системи «MIPC» можна запропонувати організації адаптувати програму відповідно до сучасних оновлень та потреб працівників, або впровадити іншу систему, наприклад таку, як «Keepin CRM», використання якої дозволить позбавитися існуючих недоліків. До того ж програма має додатковий інтегрований модуль касира, що полегшить задачу менеджерів та знизить витрати компанії на окремий сервіс для обліку продажів. Приклад роботи з касою в системі «Keepin CRM» наведено на рис. 1.

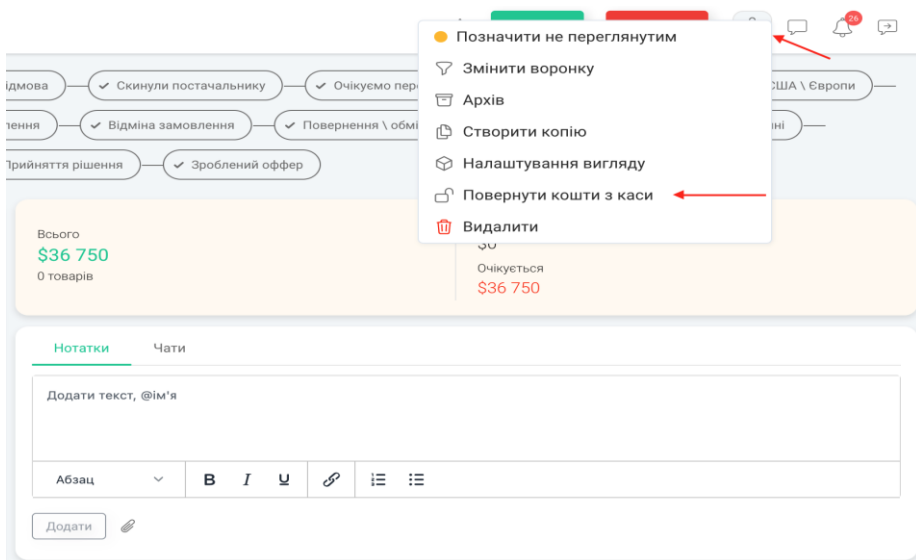


Рис. 1. Загальний вигляд системи «Keepin CRM»
Джерело: [1]

Стосовно сфери управління бізнес-процесами та поліпшення ефективності економічної діяльності організації, варто звернути увагу на такі інформаційні технології, як BPR (Business Process Reengineering) та ERP (Enterprise Resource Planning). Вони сприяють зменшенню ризиків, організації інновацій, зниженню витрат, удосконаленню економічної безпеки підприємства. Так серед цього класу систем можна рекомендувати такі, як «BAS ERP», «SAP ERP», «Oracle E-business Suite», а також зручну для багатьох «Microsoft Dynamics AX», оскільки інтерфейс програми є звичним для користувачів системи Microsoft.

У зв'язку з орієнтацією компанії, основним напрямком якої є роздрібний та оптовий продаж професійного та побутового посуду, у рамках виробничого процесу доцільно використовувати такі програмні засоби:

- CRM-систему (власну, вдосконалену відповідно до потреб працівників компанії, або запропоновану вище систему «Keerip CRM»);
- «BAS ERP» систему, оскільки вона є однією з найкращих та найпопулярніших в Україні та дозволяє автоматизувати діяльність на великих підприємствах, таких як «MIPC», які мають складну структуру бізнес-процесів;
- розробити міжорганізаційний BPR-проєкт, який покращить зв'язок організації із постачальниками та споживачами;
- HRM-систему «Workable», яка значно спрощує процес пошуку нових працівників, має конструктор для створення вакансій та дозволяє створювати розклад для всіх співробітників, а також синхронізувати його з Google Календарем.

Це дозволить компанії ефективніше керувати виробництвом, фінансами та людськими ресурсами, що підвищить продуктивність, автоматизує та оптимізує діяльність підприємства. Використовуючи цифрові інструменти, менеджери з продажу зможуть відрізнити пропозиції свого бренду від конкурентів і спонукати покупців частіше шукати їхні продукти.

Отже, якщо підприємство «MIPC» буде використовувати запропоновані інформаційні технології, воно отримає перевагу над своїми прямими конкурентами та покращить власну операційну діяльність.

Висновки з даного дослідження. На підставі проведеного дослідження можна зробити такі висновки. У сучасному цифровому світі, в нинішню епоху глобалізації, коли ринок стає все більш конкурентоспроможним та конкуренція має глобальний характер, підприємствам необхідно внести певні зміни, щоб покращити власні показники. Однією з стратегій підвищення конкурентоспроможності підприємств є використання інформаційних технологій (ІТ). З аналізу впливу сучасних інформаційних технологій на розвиток економічних відносин випливає, що основною метою використання сучасних інформаційних технологій є сприяння менеджменту, оперативне реагування на ринкову динаміку, створення, збереження та поглиблення конкурентних переваг. Використання інформаційних технологій заохочує підприємства отримувати нові інноваційні можливості для прогресивного розвитку бізнесу.

Отже, здатність до інновацій пов'язана зі здатністю компанії вводити нові технології шляхом розробки нових атрибутів, розвитку різних рівнів якості та розробки моделі та розміру виробленої продукції. Як конкурентоспроможність, так і ефективність компанії можна покращити шляхом постійного вдосконалення загальної діяльності та провадження нових технологій, що створюються. Основна увага приділяється задоволенню потреб споживачів або клієнтів, а діяльність з постійного вдосконалення та впровадження ІТ здійснюється у всій організації. Тільки таким чином підприємство зможе вплинути на розвиток конкурентоспроможності та ефективності компанії.

ЛІТЕРАТУРА

1. Зрозуміла CRM для керування компанією / Keepin CRM : сайт. URL: <https://keepincrm.com/> (дата звернення: 05.12.2022).
2. Антоненко В. М., Мамченко С. Д., Рогушина Ю. В. Сучасні інформаційні системи і технології: управління знаннями : навч. посіб. Ірпінь : Нац. університет ДПС України, 2016. 212 с.
3. Гострик О. М. Інформаційні технології в підприємстві (використання конфігурації «1С:УНФ для України») : навч. посіб. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2021. 159 с. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/12098> (дата звернення: 04.12.2022).
4. Гострик О. М., Соловійова В. В. Управлінські інформаційні системи : навч. посіб. Кривий Ріг : Виготовлювач: Типографія «Айс Принт», 2018. 173 с. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/7210> (дата звернення: 04.12.2022).
5. Корпорація MIPС : сайт. URL: <https://mirs.com.ua/> (дата звернення: 05.12.2022).
6. Миколюк О. А., Машук К. І. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології в управлінні підприємством. *Актуальні проблеми менеджменту в умовах сучасних викликів* : тези І Міжнар. наук.-практ. конф. (7-8 квітня 2021 р.). Івано-Франківськ, 2021. С. 39–40.
7. Онопко А. С., Жигалкевич Ж. М. Застосування інформаційних технологій в управлінні підприємством. *Актуальні проблеми економіки та управління* : зб. наук. праць молодих учених (електронне видання). 2017. № 11. URL: <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/22560> (дата звернення: 03.12.2022).
8. Швець Є. С., Данілова О. П. Використання інформаційних технологій в інноваційних проєктах металургійного підприємства як засобу підвищення ефективності його діяльності. *Управління проєктами. Ефективне використання результатів наукових досліджень та об'єктів інтелектуальної власності* : тези ІІІ Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (17-18 березня 2021 р.). Дніпро : ЮРСЕВІС, 2021. С. 279–283.