

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 073 «Менеджмент»
за освітньою програмою
«Інформаційні та інтернет-технології в менеджменті»
на тему: «Використання інформаційних технологій для підвищення
ефективності бізнес-процесів»

Виконавець:

студентка факультету менеджменту,
обліку та інформаційних технологій

Вартовник Анастасія Павлівна 
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

старший викладач
(науковий ступінь, вчене звання)

Єсіна Ольга Геннадіївна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Актуальність теми зумовлена потребою малих і середніх підприємств в Україні швидко адаптуватися до змін ринкового середовища, зокрема в умовах обмежених ресурсів і високої невизначеності. Інформаційні технології дозволяють значно покращити ефективність бізнес-процесів, зменшити витрати, скоротити час на обробку замовлень, оптимізувати обслуговування клієнтів і посилити аналітичне підґрунтя управлінських рішень. Впровадження ІТ-інструментів сприяє досягненню не лише внутрішньої ефективності, але й конкурентних переваг.

Мета дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є систематизація теоретичних основ управління бізнес-процесами, аналіз сучасних інформаційних технологій, а також обґрунтування та оцінювання ефективності їх впровадження для оптимізації бізнес-процесів підприємства.

Завдання дослідження:

1. Дослідити теоретичні засади поняття «бізнес-процес», а також підходи до його оптимізації в умовах цифрової трансформації.
2. Проаналізувати сучасні інформаційні технології, що використовуються у бізнесі для автоматизації процесів.
3. Надати характеристику підприємства «Фітнес Маркет» і здійснити аналіз його організаційної структури та ключових бізнес-процесів.
4. Виявити проблемні зони та бар'єри, що обмежують ефективність діяльності підприємства.
5. Оцінити стан інформаційної інфраструктури підприємства та рівень її відповідності сучасним вимогам.
6. Обґрунтувати вибір ІТ-рішень, які доцільно застосувати для оптимізації діяльності підприємства.
7. Розробити сценарії вдосконалення бізнес-процесів із застосуванням обраних інформаційних технологій.

8. Виконати порівняльну оцінку ефективності змін на основі статистичних і економічних показників.

Об'єкт дослідження. Об'єктом дослідження є бізнес-процеси магазину спортивних товарів «Фітнес Маркет».

Предмет дослідження. Предметом дослідження є інформаційні технології як інструмент підвищення ефективності бізнес-процесів, зокрема в частині управління клієнтськими комунікаціями та аналітики даних.

Методи дослідження, застосовані в роботі, включають: загальнонаукові методи – аналіз, синтез, індукція, дедукція, системний підхід; економіко-математичні методи; методи бізнес-аналізу; методи побудови таблиць та діаграм; сучасні комп'ютерні технології обробки даних.

Інформаційна база дослідження. Інформаційною базою дослідження стали наукові праці вітчизняних і зарубіжних авторів, аналітичні статті, нормативно-правові акти, статистичні дані, електронні ресурси, а також внутрішня звітність і документація магазину «Фітнес Маркет».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел (41 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 58 сторінок. Основний зміст викладено на 53 сторінках. Робота містить 19 таблиць та 6 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні основи та ІТ-підходи до оптимізації бізнес-процесів**» розглянуто сутність поняття «бізнес-процес», їх класифікацію, ключові характеристики та методології управління. Окрема увага приділена концепції Business Process Management (BPM) та моделюванню процесів із використанням нотацій BPMN, IDEF0 і EPC. Також проаналізовано роль інформаційних технологій у трансформації бізнесу, зокрема CRM, ERP, BI, RPA-систем, та охарактеризовано переваги їх впровадження у сучасних підприємствах.

У другому розділі **«Дослідження бізнес-процесів на прикладі магазину “Фітнес Маркет”»** надано загальну характеристику підприємства, його організаційну структуру, асортимент продукції та фінансові результати. Проаналізовано поточні бізнес-процеси, виявлено сильні сторони та проблемні ділянки, які стримують ефективність функціонування. Також оцінено інформаційну інфраструктуру підприємства та її відповідність сучасним вимогам цифрової економіки.

У третьому розділі **«Розробка рекомендацій щодо впровадження інформаційних технологій для підвищення ефективності бізнес-процесів»** обґрунтовано вибір IT-інструментів для оптимізації діяльності підприємства. Розроблено сценарії вдосконалення ключових бізнес-процесів із використанням CRM-системи, BI-аналітики та автоматизації рутинних дій. Проведено оцінку ефективності впровадження рішень на основі економічних показників, що підтвердило позитивний вплив цифрової трансформації на продуктивність і клієнтоорієнтованість підприємства.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основними з яких є такі:

1. Досліджено теоретичні засади поняття «бізнес-процес», а також підходи до його оптимізації в умовах цифрової трансформації. З’ясовано, що сучасні бізнес-процеси мають бути гнучкими, стандартизованими й підкріпленими даними. Оптимізація процесів передбачає не лише автоматизацію, а й цифрове переосмислення логіки діяльності підприємства — від способу взаємодії з клієнтами до прийняття управлінських рішень. Розглянуто BPM-підхід, використання CRM та BI як інструментів цифрової оптимізації.

2. Проаналізовано сучасні інформаційні технології, що використовуються у бізнесі для автоматизації процесів. Було класифіковано основні IT-рішення за функціональними напрямками (CRM, ERP, BI, RPA, BPM, хмарні сервіси). Особливу увагу приділено CRM-системам (як інструменту управління

клієнтською базою) та ВІ-аналітиці (як інструменту прийняття рішень на основі даних). Обґрунтовано доцільність використання цих технологій для малого бізнесу.

3. Надано характеристику підприємства «Фітнес Маркет» і здійснено аналіз його організаційної структури та ключових бізнес-процесів. Досліджено специфіку діяльності підприємства, його асортимент, підхід до обслуговування клієнтів та внутрішню організацію. Проведено опис основних бізнес-процесів, зафіксовано їх послідовність, учасників, рівень автоматизації та тип. Встановлено, що процеси мають потенціал до цифрового вдосконалення.

4. Виявлено проблемні зони та бар'єри, що обмежують ефективність діяльності підприємства. За результатами аналізу виявлено: відсутність єдиної CRM-системи, низький рівень автоматизації комунікації, обмежену аналітику, фрагментованість каналів обробки замовлень. Це призводить до втрат інформації, помилок у роботі з клієнтами та уповільнення прийняття рішень.

5. Оцінено стан інформаційної інфраструктури підприємства та рівень її відповідності сучасним вимогам. Установлено, що апаратна база здатна підтримувати базові операційні функції, однак програмне забезпечення є фрагментарним і не забезпечує наскрізної інтеграції даних. Система HelpCrunch використовується обмежено, «ДЕБЕТ Плюс» охоплює лише складський облік, а аналітика базується на Excel-файлах. Відсутній хмарний облік, аналітичні панелі, автоматизація управління клієнтами.

6. Обґрунтовано вибір ІТ-рішень, які доцільно застосувати для оптимізації діяльності підприємства. На основі зіставлення можливостей ІТ-систем, їх вартості, функціоналу та відповідності завданням підприємства було обрано Zoho CRM як систему управління взаємодією з клієнтами та Power BI як інструмент бізнес-аналітики. Їх комбінація забезпечує інтеграцію оперативного управління з аналітичним підґрунтям для прийняття стратегічних рішень.

7. Розроблено сценарії вдосконалення бізнес-процесів із застосуванням обраних інформаційних технологій. Було побудовано три сценарії: впровадження лише CRM-системи, впровадження лише ВІ-платформи, а також комплексне

впровадження CRM + BI. На основі критеріїв ефективності обрано третій сценарій як найбільш доцільний: він передбачає повну автоматизацію замовлень, облік клієнтів, формування звітності та прийняття рішень на основі даних.

8. Виконано порівняльну оцінку ефективності змін на основі статистичних і економічних показників. Аналіз показав, що після впровадження цифрових інструментів середній час обробки замовлення скоротився на 40%, частота помилок знизилася з 20% до 5%, а частка повторних клієнтів зросла на 27%. Крім того, було досягнуто щомісячної економії витрат на понад 100 тис. грн завдяки оптимізації персоналу, скороченню часу обробки, зменшенню помилок і підвищенню точності закупівель.

Таким чином, ціль дослідження – розробити та обґрунтувати впровадження ІТ-рішень для підвищення ефективності бізнес-процесів підприємства – досягнута повною мірою. Робота має практичну цінність для малого бізнесу, підтверджуючи, що навіть з обмеженими ресурсами можливо досягти суттєвого зростання результативності шляхом грамотного використання сучасних цифрових інструментів.