

1. Пономаренко Р. Маркетингові активи у міжнародній діяльності. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2016. № 4. С. 75–92.
2. Stephen A. Samaha, Robert W. Palmatier, Irina V. Kozlenkova Resource-based theory in marketing // *Academy of Marketing Science*. 2015. URL: <http://foster.uw.edu/wp-content/uploads/2015/04/resource-based-theorymarketing.pdf>
3. Піняк І., Бурліцька О. Маркетингові інтелектуальні активи: підходи до оцінки. Соціально-економічні проблеми і держава. 2012. Вип. 2 (7). С. 250-256.
4. Соломянюк Н. М. Концептуальні принципи формування витрат на маркетинг. Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. : Економічні науки. 2014. Вип. 5(3). С. 53-56.
5. Компанцев М. С. Клієнтський капітал як маркетинговий актив. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2010. Вип. 2. С. 512-519.
6. Циганкова Т., Пономаренко Р. Ключові детермінанти управління маркетинговими активами глобальних компаній. Міжнародна економічна політика. 2016. № 2. С. 76-98.
7. Євтушенко Г. В., Лазаренко В. Є. Класифікація маркетингових інтелектуальних активів національного господарства. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Сер. : Економічні науки. 2013. № 2. С. 50-55.
8. Мельник О. В. Формування нематеріальних активів та їх вплив на ринкову вартість промислових підприємств. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2013. № 3. С. 236-250.

E-mail: novacia.consult@gmail.com

УДК 004:658

**Присакар І.І.**

кандидат економічних наук,  
старший викладач кафедри менеджменту і туризму,  
Чернівецький торговельно-економічний інститут  
Київського національного торговельно-економічного університету

### АВТОМАТИЗАЦІЯ СУЧАСНОГО БІЗНЕСУ ЯК НАСЛІДОК ІНФОРМАТИЗАЦІЇ СУСПІЛЬСТВА

У статті розглянуто вплив глобальної інформатизації суспільства на розвиток сучасного бізнесу. Виявлено тенденцію автоматизації основних та забезпечувальних бізнес-процесів підприємства з метою гнучкої адаптації до вимог ринку та досягнення високих конкурентних позицій. Висвітлено особливості впровадження інформаційних технологій в діяльність вітчизняних підприємств. Узагальнено напрями діяльності вітчизняних підприємств, які підлягають автоматизації. Внаслідок аналізу ринку програмних продуктів виявлено найбільш популярні системи комплексної автоматизації діяльності вітчизняних підприємств. Систематизовано переваги автоматизації сучасного бізнесу з використанням новітніх ІТ та виявлено тренди автоматизації вітчизняного бізнесу.

**Ключові слова:** інформатизація, автоматизація, інформаційні технології (ІТ), інформаційна система, бізнес-процес, CRM-системи, системи автоматизації.

### АВТОМАТИЗАЦИЯ СОВРЕМЕННОГО БИЗНЕСА КАК СЛЕДСТВИЕ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ОБЩЕСТВА

**Присакарь И.И.**

В статье рассмотрено влияние глобальной информатизации общества на развитие современного бизнеса. Обнаружена тенденция автоматизации основных и обеспечивающих бизнес-процессов предприятия с целью гибкой адаптации к требованиям рынка и достижения высоких конкурентных позиций. Отражено особенности внедрения информационных технологий в деятельность отечественных предприятий. Обобщены направления деятельности отечественных предприятий, подлежащих автоматизации. Вследствие анализа рынка программных продуктов обнаружены наиболее популярные системы комплексной автоматизации деятельности отечественных предприятий. Систематизированы преимущества автоматизации современного бизнеса с использованием новейших ИТ и отражены тренды автоматизации отечественного бизнеса.

**Ключевые слова:** информатизация, автоматизация, информационные технологии (ИТ), информационная система, бизнес-процесс, CRM-системы, системы автоматизации.

## AUTOMATION OF MODERN BUSINESS AS A RESULT OF INFORMATIZATION OF SOCIETY

Prysakar I.

*The influence of global informatization of society on the development of modern business is reviewed in the article. The tendency of automation of basic and supporting business processes of the enterprise in order to adapt to market requirements and to achieve high competitive positions is revealed. The peculiarities of introduction of information technologies in the activity of Ukrainian enterprises are highlighted. The areas of activity of Ukrainian enterprises that are subject to automation are generalized. The most popular systems of automation of Ukrainian enterprises were revealed as a result of analysis of modern software market. The advantages of business automation with the using of the IT are systematized and the trends of modern automation of Ukrainian business are revealed.*

**Keywords:** informatization, automation, information technologies (IT), information system, business process, CRM-systems, automation systems.

**Постановка проблеми.** Глобальне та широкомасштабне збільшення інформації в усіх сферах життєдіяльності людини дозволяє констатувати факт інформатизації суспільства у XXI ст. Роль інформатизації в економічному розвитку сучасних підприємств нині стає все більш вагомим.

У розвинутих країнах продовжується перехід до інформаційної сервісно-технологічної економіки, де значна частина ВВП забезпечується діяльністю з виробництва, обробки та поширення інформації та знань. Практично всіма фахівцями, економістами, політиками усвідомлено, що розвиток ІТ створює засади сучасної економіки та добробуту людини. Нині інформатизація суспільства надає нові можливості для розвитку бізнесу та управління підприємствами, чим й обумовлена актуальність та значна практична вага мість обраної проблеми дослідження.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблема інформатизації суспільства викликає особливий науковий інтерес як серед вітчизняних, так і зарубіжних теоретиків та практиків, й знайшла своє відображення у наукових розробках Ж. Ванга, В.М. Брижка, В.Д. Гавловського, І.В. Арістова, В.С. Цимбалюк, М.Я. Швеця, В.В. Співаковського. Напроти ключові питання впровадження та раціонального використання інформаційних технологій в діяльності підприємств стали предметом дослідження таких авторів як: Р.Ф. Ситника, С.М. Злепка, І.О. Белебехи, Ф.Ф. Бутинця, Р. Ван дер Віла, І.І. Каракоза, А.Н. Кашаєва, В.В. Сопка, М.Г. Чумаченка та інших. Однак багато аспектів впливу процесів інформатизації на розвиток сучасного бізнесу, зокрема й його комплексну автоматизацію, залишаються й досі нерозкритими й потребують поглиблених наукових досліджень.

**Мета статті.** Метою дослідження є висвітлення особливостей автоматизації сучасного бізнесу на тлі глобальної інформатизації суспільства.

**Виклад основного матеріалу.** Наукові погляди на поняття інформатизації почали формуватися ще з кінця XX ст. й активізувалися в XXI ст. Так, сучасний американський автор Ж. Ванг визначає інформатизацію як «процес змін, який характеризується:

а) використанням інформації та інформаційних технологій до такої міри, що вони стають домінуючою силою в управлінні економічним, політичним, соціальним і культурним розвитком;

б) безпрецедентним зростанням швидкості, кількості та поширеності виробництва і розповсюдження інформації» [3, с. 45].

Напроти Співаковський О.В. характеризує інформатизацію суспільства як об'єктивний процес, пов'язаний із підвищенням ролі й впливу інтелектуальних

видів діяльності на всі аспекти життя людини. Науковець вважає, що інформатизація, у широкому розумінні цього слова, представляє процес перебудови життя суспільства на основі якнайповнішого використання вірогідних, вичерпних і своєчасних знань про всі суспільно-значущі види людської діяльності [7, с. 30-31].

У 1993 р. сутність інформаційного суспільства було розкрито Комісією ЄС: «Інформаційне суспільство – це суспільство, в якому діяльність людей відбувається на основі використання послуг, що надаються за допомогою інформаційних технологій та технологій зв'язку» [6, с. 58]. Згідно з позицією Європейської комісії інформаційним суспільством слід вважати:

– суспільство нового типу, що формується внаслідок глобальної соціальної революції у зв'язку зі стрімким розвитком і конвергенцією інформаційних та комунікаційних технологій;

– суспільство знання, тобто суспільство, в якому головною умовою добробуту кожної людини і кожної держави стає знання, здобуте завдяки безперешкодному доступу до інформації та вмінню працювати з нею;

– глобальне суспільство, в якому обмін інформацією не матиме ні часових, ні просторових, ні політичних меж; яке, з одного боку, сприятиме взаємопроникненню культур, а з другого – відкриватиме кожному співтовариству нові можливості для самоідентифікації [5, с. 127].

Науковець Сорока М. В. трактує інформатизацію як глобальний цивілізаційний тренд, що передбачає системну інтеграцію комп'ютерних засобів, інформаційних та комунікаційних технологій з метою отримання нових загальносистемних властивостей, що дозволяють більш ефективно організувати продуктивну діяльність людини, групи, соціуму. Це не тільки технологічний, а й соціальний, і навіть культурологічний процес, пов'язаний зі значними якісними змінами [8].

З огляду на вищенаведене, інформатизація суспільства забезпечує:

– активне використання постійно зростаючого інтелектуального потенціалу суспільства, сконцентрованого в друкованому фонді, науковій, виробничій та інших видах діяльності його членів;

– інтеграцію інформаційних технологій в наукових та виробничих видах діяльності;

– ініціює розвиток всіх сфер суспільного виробництва на засадах інформаційних технологій та інформаційних систем, активізує інтелектуалізацію трудової діяльності;

– високий рівень інформаційного обслуговування, доступність будь-якого члена суспільства до джерел достовірної інформації, візуалізацію представленої інформації, суттєвість використовуваних даних.

Таким чином, інформатизація суспільства підвищує роль та значення використання інформаційних технологій, які вносять корективи в традиційне розуміння принципів ведення бізнесу. Особливо зростає важливість впровадження новітніх ІТ в діяльність сучасних підприємств з метою комплексної автоматизації бізнесу та підвищення ефективності виконання окремих бізнес-процесів.

Мінливі умови зовнішнього середовища змушують вітчизняні підприємства постійно адаптуватися до нових змін та вимог часу, при цьому часто використовуючи нетрадиційні, інноваційні методи та інструменти конкурентної боротьби. Так, за думками експертів, для того, щоб стати успішними в реальних умовах, бізнес повинен звертати увагу на три речі, що стосуються бізнес-процесів, а саме: якість продукції (послуги), інновації процесів та послуг, автоматизація бізнес-процесів. Важливість двох останніх, на наш погляд, у теперішніх умовах підвищуються з огляду, з одного боку, на постійно мінливі вимоги споживачів та їх нестримне бажання спробувати щось нове, а з іншого – на потребу оптимізації та раціоналізації бізнес-процесів, оптимального використання ресурсів з метою збереження конкурентних позицій та виживання на ринку в умовах соціально-економічної кризи.

Саме всебічне використання інновацій, в тому числі й ІТ, та масштаби автоматизації діяльності підприємств дозволяють стверджувати про перехід від традиційних до інноваційних (новітніх) методів ведення бізнесу. До речі, за даними Global Innovation Index, Україна у 2017 р. у глобальному рейтингу інноваційності посіла 50 місце. При чому за окремими компонентами індексу – «інноваційні зв'язки» (63 місце), «засвоєння технологій» (72 місце), «креативні товари та послуги» (77 місце), «вплив знань» (92 місце) – український бізнес перебуває на дуже низьких позиціях [4].

Впровадження сучасних технологій з метою автоматизації окремих бізнес-процесів є позитивним кроком для підприємства. Безпосередньо сам процес апробації ІТ на підприємстві можна представити у вигляді схеми (рис. 1).

Основною метою впровадження ІТ на підприємстві є автоматизація бізнес-процесів з метою підвищення ефективності та результативності діяльності. Технологія автоматизації полягає у частковому або повному перекладанні стереотипних операцій та бізнес-завдань під контроль спеціалізованої інформаційної системи або програмно-апаратного комплексу

в результаті чого відбувається вивільнення людських і фінансових ресурсів, підвищення продуктивності праці та ефективності стратегічного управління.

Результати аналізу практики використання програмних продуктів в діяльності сучасних підприємств вказують на те, що автоматизація бізнесу відбувається, за звичай, у двох напрямках:

- автоматизація основних бізнес-процесів (управління продажами або роботою з клієнтами) з метою збільшення обсягів реалізації, кількості продукції, що випускається, підвищення прибутковості бізнесу в цілому;
- автоматизація додаткових (забезпечувальних) бізнес-процесів (бухгалтерський облік, звітність, діловодство) з метою скорочення часу та витрат на ведення рутинної роботи.

Зрозуміло, що комплексна автоматизація діяльності підприємства поєднує два вище наведених напрями, однак частіше підприємства використовують один із напрямів автоматизації бізнесу, що пояснюється, перш за все, специфікою та особливостями конкретного бізнесу.

Також дослідження досвіду застосування систем автоматизації в діяльності вітчизняних підприємств вказує на те, що нині виділяються три популярні сегменти автоматизації, а саме:

- ведення бухгалтерського обліку (переважно використовується система «ІС-Підприємство», адже дана система має найменшу ціну серед аналогічних програмних продуктів, відносно невелику ціну обслуговування та відкриту архітектуру системи, що дозволяє конфігурувати систему під конкретні задачі користувача);
- CRM-системи – управління базою клієнтів (CRM-система застосовується в будь-якому бізнесі, де клієнт персоніфікований, де висока конкуренція та успіх залежить від надання найвигідніших для клієнта умов);
- ERP-системи – управління підприємством (корпоративні інформаційні системи, що призначені для автоматизації обліку й управління, будуються за модульним принципом та охоплюють всі ключові процеси діяльності підприємства).

Таким чином, в результаті використання програмних продуктів та комплексних систем автоматизації керівництво підприємств отримує більше інформації для аналізу бізнес-процесів у вигляді докладних аналітичних звітів і має можливість якісно управляти компанією з урахуванням зовнішніх і внутрішніх показників, а також отримує низку істотних переваг, таких як:

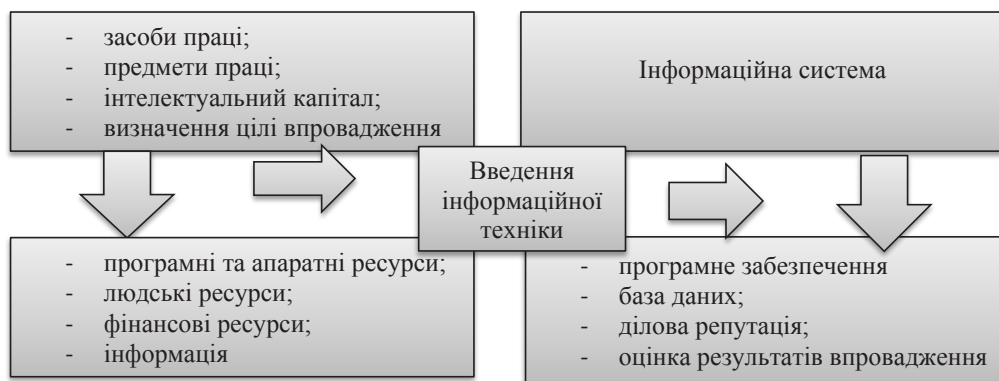


Рис. 1. Процес впровадження ІТ на підприємстві

- збільшення швидкості обробки інформації;
- можливість контролю великих обсягів інформації;
- зростання узгодженості дій персоналу та якості його роботи;
- автоматизація ручної праці;
- паралельне вирішення декількох завдань;
- швидке прийняття рішень в стереотипних ситуаціях;
- зменшення кількості помилок та підвищення точності управління;
- підвищення прозорості бізнесу та його технологічності;

За прогнозами компанії Garther світовий ринок систем автоматизації у 2017 р. налічував близько \$36,5 млрд. із середньорічним темпом приросту в 15,1%, що вказує на помітне зростання попиту на подібного роду програмні продукти внаслідок усвідомлення керівниками та менеджерами підприємств значення автоматизації бізнес-процесів [4]. Спеціалісти центру проектування інформаційних систем та корпоративних мобільних додатків “ERP-Project” систематизували найпопулярніші програми з автоматизації вітчизняного бізнесу (табл. 1).

Таким чином, результати досліджень вказують на популярність програного забезпечення автоматизації бізнесу як вітчизняного, так і зарубіжного виробництва, однак динаміка апробації комплексних систем автоматизації вказує на те, що українські підприємці нині віддають все більше перевагу національному виробнику програмного забезпечення напроти іноземного (особливо якщо розробник із РФ), що є позитивною тенденцією і вказує на подальше вдосконалення існуючих та пропонування нових вітчизняних програмних продуктів.

Нині на ринку програмного забезпечення представлено декілька видів систем автоматизації, а саме: серверні, хмарні і мобільні. Системи автоматизації традиційно поєднують в собі клієнтську (програмне забезпечення, встановлене на комп’ютері співробітника, за допомогою неї відбувається введення даних в систему) і серверну частини (програмне забезпечення, встановлене на сервері, де зберігається та обробляється інформація). Напроти характерною відмінністю хмарної системи автоматизації є відсутність сервера у власності або оренді підприємства, тобто програмне забезпечення використовується як послуга, а все необхідне обслуговування проводиться на стороні постачальника цієї послуги [4].

Мобільні системи автоматизації можуть використовувати як хмарні, так і серверні системи для бізнесу, однак у фокусі їхньої уваги – віддалені процеси і контроль співробітників, що працюють на виїзді. Популярність мобільних технологій автоматизації бізнесу сьогодні зростає. Нині чітко простежуються декілька класів мобільних систем в залежності від завдань, які вони дозволяють виконати, а саме:

- SFA (sales forces automation) – це клас додатків, в яких акцент зроблений на бізнес-процесах, пов’язаних зі збутом;
- WFM (workforce management) – такі програми призначені для управління персоналом і планування зайнятості.

Варто також звернути увагу на те, що в умовах економічної кризи пріоритети в сфері автоматизації бізнес-процесів дещо змінюються. Виділимо основні тренди автоматизації вітчизняного бізнесу, характерні для даного періоду розвитку національної економіки, зокрема:

- використання хмарних технологій (подібного виду системи користуються великою популярністю у представників малого бізнесу, що пов’язано із їхньою меншою вартістю);
- активна автоматизація інструментів маркетингу: впровадження CRM-систем, систем автоматизації контекстної реклами і BI-систем;
- розвиток технологій міжмашинної взаємодії (зароджується тренд M2M – Machine to Machine, який допускає мінімальну участь людини в тих процесах, де це можливо);
- застосування інструментів big data (користуються популярністю серед великих компаній, які прагнуть обробляти великі масиви інформації та даних);
- аналіз даних в режимі реального часу (пов’язано із еволюціонуванням сучасних систем автоматизації бізнесу в бік обробки транзакцій real-time, що дозволяє повністю синхронізувати операції) [1].

**Висновки.** Таким чином, глобальна інформатизація суспільства призводить до того, що системи автоматизації діяльності підприємства нині поступово трансформуються із конкурентної переваги підприємства в необхідний стандарт, без якого сучасний бізнес у ринкових умовах не може існувати. Так, дослідження PwC Innovation Benchmark показали, що доходи компаній,

Таблиця 1. ТОП програм з автоматизації українського бізнесу

№	Програмний продукт	Розробник	Представництва, Офіси
1	1С Підприємство	Фірма «1С» (РФ)	РФ, Україна, Казахстан, Білорусь, Молдова, Литва, Латвія, Узбекистан, Болгарія
2	Галактика – ERP	«Галактика» (РФ)	РФ, Україна, Казахстан, Білорусь
3	SAP, SAP R3	«SAP AG» (Німеччина)	Європа, представництва у СНД
4	DeloPro	«Ксиком Софт» (Україна)	м. Київ
5	Microsoft Dynamics AX	«Microsoft» (США)	м. Київ, м. Харків, представництва практично у всіх країнах світу
6	Terrasoft	«Terrasoft» (РФ, СНД)	м. Київ, м. Москва, м. Лондон, м. Алмати
7	ІТ-Підприємство	«Інформаційні технології» (РФ)	м. Київ, м. Москва
8	ERP-система BSI	«Бізнес-сервіс» (Україна)	м. Київ
9	ERP-система Marka	«Марка» (Україна)	м. Запоріжжя
10	Віртуозо	«Марка» (Україна)	м. Запоріжжя
11	Конекто	«Конекто» (Україна)	м. Київ
12	Б52	«СтудіяПлюс» (Україна)	м. Одеса

Джерело: [2]

які виділяють понад 25% своїх R&D-бюджетів на програмне забезпечення, ростуть швидше, ніж у ключових конкурентів, які виділяють на це меншу частину бюджетів розвитку. Також компанії, які більше інвестують в інновації зосереджені на прогресивному зростанні, а не на поступовому поліпшенні [4].

Напроти Міжнародна дослідницька компанія Gartner виділила такі ключові технології майбутнього для сучасного бізнесу, як: машинне навчання і штучний інтелект; «розумні» додатки; Інтернет речей; доповнена і віртуальна реальність; цифрові двійники

об'єктів; блокчейн; системи чат-спілкування; адаптивні системи безпеки; додатки і мережева сервісна архітектура; платформи цифрових технологій [4].

З огляду на це вітчизняний бізнес аби бути конкурентоспроможним та відповідати міжнародним стандартам та нормам повинен не тільки адаптуватися під вимоги сучасного інформатизованого суспільства, але й активно апробувати новітні технології автоматизації з метою підвищення результативності діяльності, ефективності управління та задоволеності споживачів зокрема.

1. Автоматизация бизнес-процессов как необходимое условие эффективности компании. URL: <https://www.kp.ru/guide/avtomatizatsija-biznesa.html>

2. Веб сайт центру проектування інформаційних систем та корпоративних мобільних додатків "ERP-Project". URL: <http://erp-project.com.ua/index.php/uk/korisni-materiali/statti/avtomatizatsiya/196-poslugi-avtomatizatsiji-v-ukrajini>

3. Грицунов О. В. Інформаційні системи та технології: навч. посіб. X. : ХНАМГ, 2010. 222 с.

4. Жмеренецький О. Інновації або смерть: як бізнесу вижити на тонучому кораблі «Україна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://news.finance.ua/ua/news/-/408612/innovatsiyi-abo-smert-yak-biznesu-vyzhyty-na-tonuchomu-korabli-ukrayina>

5. Ліпкан В. А. Інформаційна безпека України в умовах євроінтеграції : навч. посіб. / В. А. Ліпкан, Ю. Є. Максименко, В. М. Желіховський. К. : КНТ, 2006. 280 с.

6. Мельничук О. С. Глобальні тенденції розвитку електронної комерції. Наукові праці НДФІ. 2014. № 1 (66). С. 58-69.

7. Співаковський О. В. Теорія і практика використання інформаційних технологій: монографія. Херсон : Айлант, 2003. 250 с.

8. Сорока М. В. Інформатизація як глобальний цивілізаційний тренд розвитку ТНК. URL: <http://ena.lp.edu.ua>

E-mail: [ira\\_prisakar@ukr.net](mailto:ira_prisakar@ukr.net)

УДК 338.242.2

Ротань Н.В.

здобувач, старший викладач,

Одеський національний політехнічний університет

### УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИМ КАПІТАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ

*У статті досліджено наукові принципи формування організаційно-економічного механізму управління інтелектуальним капіталом підприємств. При формуванні системи управлінських дій запропоновано здійснювати оцінку та аналіз структурних складових інтелектуального капіталу через їх потенціальну і здатнісну частини. Побудовано комплексну модель управління інтелектуальним капіталом підприємств, яка враховує його неоднорідну структуру та визначені стратегічні альтернативи управління людським, організаційним та ринковим капіталом. Для ефективного регулювання організаційно-економічного механізму управління інтелектуальним капіталом підприємства запропоновано проведення процедури управління інтелектуальним капіталом підприємств.*

**Ключові слова:** організаційно-економічний механізм, ефективне управління, інтелектуальний капітал, модель управління інтелектуальним капіталом.

### СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫМ КАПИТАЛОМ ПРЕДПРИЯТИЙ

Ротань Н.В.

*В статье исследованы научные принципы формирования организационно-экономического механизма управления интеллектуальным капиталом предприятий. При формировании системы управленческих действий предложено осуществлять оценку и анализ структурных составляющих интеллектуального капитала через*