

проводиться по строго окресленого алгоритму і не вимагає від співробітників креативних рішень може бути передоручення чат-боту.

Доведений виграш для компанії в цих випадках - скорочення витрат і економія часу співробітників. Але є і неочевидний - підвищення мотивації персоналу. Стандартні операції присутні в житті навіть найкваліфікованіших співробітників і зовсім не доставляють їм задоволеність умовами праці. Звільнившись від них, люди зможуть зайнятися творчими завданнями, заради яких, власне, і вибрали свою професію.

Цілодобова зворотний зв'язок з користувачами. Забезпечення зворотного зв'язку с користувачами 24 години на добу в будь-яких каналах. Це, мабуть, найочевидніше перевагу чат-ботів. Призначений для користувача сервіс у всіх його проявах - від технічної підтримки до перевірки статусу доставки замовлення кур'єром - стає вирішальним фактором успішності будь-якого бізнесу в сфері b2c.

Витрати компаній на колл-центри і служби підтримки ростуть, і далеко не всі можуть стати лідерами в цій гонці. Секрет полягає в тому, що величезна кількість призначених для користувача питань повторюються і є більш-менш стандартними, і з ними цілком можуть впоратися боти. Мова йде як про чат, так і голосових бесідах - сучасні боти вміють розуміти і синтезувати мову.

Очевидна вигода, знову ж таки - економія коштів. Однак використання чат-ботів в підтримці володіє і іншою перевагою - автоматичні співрозмовники можуть проводити аналіз статистики розмов і знаходити зони в системах компанії, які найчастіше створюють проблеми для користувачів.

Чат-бот може виконувати роботу асистента - аналізувати дані, створювати звіти, заповнювати форми, задаючи власнику навідні запитання. Цими здібностями ботів користуються, наприклад, фінансисти, готуючись до нарад, або рекрутери, використовуючи чат-ботів для того, щоб кандидати могли в режимі діалогу заповнювати форми і не кидати цей процес. Таким чином, якщо ваші бізнес-процеси побудовані на взаємодії з великою кількістю різних інфосистем, чат-боти зможуть полегшити пов'язані з цим складнощі.

АДМІНІСТРАТИВНЕ УПРАВЛІННЯ ІНВЕСТИЦІЙНИМИ ПРОЕКТАМИ

Янголенко О.С.

Науковий керівник – Новікова М.М., д-р екон. наук, професор

Згідно з закон України «Про інвестиційну діяльність», інвестиції – це всі види майнових та інтелектуальних цінностей, що вкладаються

в об'єкти підприємницької та інших видів діяльності, в результаті якої створюється прибуток (дохід) та/або досягається соціальний та екологічний ефект [1]. Адміністративний менеджмент – це адміністративна діяльність, що спрямована на вирішення актуальних завдань, які пов'язані з досягненням певних цілей діяльності та розвитку організації на основі створення сприятливих умов і ефективного використання ресурсного потенціалу [2]. Таким чином, адміністративне управління інвестиційними проектами можна визначити як адміністративну діяльність з управління інвестиційними ресурсами, спрямованими на вирішення актуальних питань розвитку організації або території на основі прийняття зважених обґрунтованих управлінських рішень. При цьому суб'єктом управління є адміністративний орган, а об'єктом – інвестиції.

Питання ефективного залучення та освоєння інвестицій в Україні стоять дуже гостро, адже, зважаючи на теперішній економічний стан, залучення іноземних інвестицій набуло критично важливого значення для підтримання і розвитку національної економіки. Проблема ефективного використання державних інвестицій підіймається все частіше, оскільки все більша увага суспільства зосереджується на питаннях прозорості та ефективності діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

Існує різниця між державним і приватним інвестуванням. Приватне інвестування є набагато гнучкішим і різноманітнішим, і внаслідок цього, набагато простішим в залученні та управлінні. Державне інвестування більш суворо контролюється, оскільки використовує бюджетні кошти та часто має значний вплив на розвиток суспільства й економіки, а також більш суворо регламентовано, наприклад, окрім закону України «Про інвестиційну діяльність», державна підтримка для реалізації інвестиційних проектів повинна також дотримуватись закону України «Про державну допомогу суб'єктам господарювання» [1].

В Україні існує проблема відбору, підготовки, ефективного управління реалізацією інвестиційних проектів. Проблема становлять неприпустимо тривалий період від підписання договору на здійснення інвестиційного проекту до початку його реалізації; невизначеність у законах про ратифікацію інвестиційних проектів конкретних органів, на які покладено відповідальність за виконання певних умов договорів і за рахунок яких фінансових джерел буде проводитися обслуговування й погашення боргу. У результаті цього спостерігається невиконання умов договору, анулювання позик і додаткові видатки бюджету, дублюючі підрозділи в органах державного управління, які здійснюють

організацію розробки та реалізації інвестиційних проєктів, не маючи при цьому необхідної повноти повноважень [3].

На ефективність управління інвестиційним проєктом дуже сильно впливає мінливе навколишнє середовище, тому одним із найважливіших аспектів інвестиційної діяльності є, по-перше, проведення якісних, вичерпних та регулярних досліджень цільової сфери інвестування задля пошуку найкращих і найбільш надійних варіантів об'єктів та форм інвестування і, по-друге, забезпечення гнучкої, але достатньо стійкої організаційної структури, здатної на своєчасну реакцію відповідно до ситуації, що склалася.

При цьому інвестиційна діяльність часто впливає на результати роботи всієї організації, тому її ефективність залежить як від роботи кожного структурного підрозділу організаційної структури управління, так і від налагодженої та ефективної комунікації між ними. В таких умовах пріоритетним є дотримання принципів ефективності, порядку, єдності розпорядництва та керівництва, а також підпорядкування інтересів структурних підрозділів, окремих працівників загальним інтересам і цілям діяльності та розвитку організації.

Окремою ситуацією є створення єдиної команди проєкту для реалізації певного інвестиційного проєкту. В такому разі постає питання правильного встановлення пріоритетів команди проєкту та розподілу їх зусиль між різними аспектами інвестиційної діяльності. За таких умов важливим є створення діючої системи мотивації та винагород задля заохочення ефективної роботи на результат, чітка фіксація обов'язків та повноважень кожного члену команди проєкту та дотримання доречного рівня централізації задля досягнення балансу, з боку адміністративних органів управління, контрольованості та гнучкості в процесі реалізації інвестиційних проєктів.

1. Закон України «Про інвестиційну діяльність» | від 18.09.1991 № 1560 XII [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1560-12>

2. Новікова М. М. Конспект лекцій з дисципліни «Менеджмент і адміністрування (адміністративний менеджмент)» / М. М. Новікова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 98 с.

3. Калініченко З. Д. «Управління інвестиційними проєктами» [Електронний ресурс] – Режим доступу:

<http://ea.donntu.org:8080/jspui/bitstream/123456789/25235/1/Калініченко%20З.Д.УПРАВЛІННЯ%20ІНВЕСТИЦІЙНИМИ%20ПРОЕКТАМИ%20для%20Антипова.pdf>