

СЕКЦІЯ 5

ПЕРСПЕКТИВИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ РОЗВИТКУ БІЗНЕСУ

ТРАНСФОРМАЦІЇ БІЗНЕС-СЕРЕДОВИЩА ПІД ВПЛИВОМ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

В. В. САБАДАШ, канд. екон. наук

А. С. ПОЛЩУК, студент

Сумський державний університет

Сьогодні досить складно уявити наш світ без інформаційних технологій (ІТ), гаджетів і застосунків, соціальних мереж, «цифрових» сервісів, інтернет-маркетплейсів. Їх використання майже у кожній сфері діяльності – соціальних і бізнесових комунікаціях, торгівлі, маркетинзі, фінансах, логістиці – є необхідним і таким, що може забезпечити успіх, конкурентність, упізнаваність, популярність.

На сучасному етапі розвитку соціально-економічних систем і бізнес-середовища, що знаходяться під сильним впливом і тиском рецесії, високих ризиків і невизначеності, неможливо досягати й втримувати конкурентні переваги на швидкозмінному ринку (як національному, так і глобальному) без передових ІТ. Проривні ІТ (поряд з іншими чинниками) є запорукою успіху бізнесу, досить потужним інструментом підвищення конкурентоспроможності компаній і товарів (сили брендів).

ІТ, як і переважна більшість економічних ресурсів, мають як переваги, так і недоліки. Комунікації є важливою й невід’ємною частиною бізнесу. І, трансформуючи бізнес у низку складних і взаємопов’язаних процесів та алгоритмів, економічні суб’єкти мають досягати злагодженої взаємодії і гармонізації технологій і бізнес-моделей, особливо в глобальних бізнес-

операціях. Сьогодні практично кожен може займатися своїм власним бізнесом де завгодно, у будь якій точці світу, навіть не виходячи з дому. Без сумніву, ІТ, якщо вони досить успішно інтегровані в бізнес-процеси, дозволяють зробити наше життя більш зручним, безпечним і комфортним. Але реально існують і загрози введення бізнесу, спричинені технологіями, такі як, наприклад, безпека інформації і даних, захист комерційної інформації, зберігання великих масивів даних, інсайд, шантаж, зломи програм (сервісів, сайтів, баз даних тощо), вірусні й хакерські атаки, ін. Тому безпековий аспект використання ІТ в бізнесі й соціальній сфері є вкрай важливим, відповідальним за нього є саме компанії (економічні суб'єкти, особи, що приймають рішення, стейкхолдери, власники бізнесу).

Трансформації бізнес-середовища під впливом ІТ. Швидкість, із якою ІТ з'являються, розвиваються, адаптуються й використовуються в бізнесі, є вражаючою. Компанії, незалежно від сфери бізнесу, мають встигати за такими темпами, щоб бути передовими на ринку. Питання не в тому, чи готові компанії до таких змін. Питання, як швидко і ефективно для себе вони скористаються такими змінами й перевагами ІТ. Технології дозволили компаніям мати більш широке коло бізнес-контактів і комерційних можливостей (нові споживачі, ринки, ніші (сегменти) ринку, постачальники, посередники, маркетплейси, ін. Наразі саме мережа Інтернет є тим ресурсом, що може забезпечити ефективні просування, маркетинг, рекламу, пошук контрагентів, бізнес-комунікації глобально. Інтернет-магазини, інтернет-маркетплейси, цифровий маркетинг, соціальні мережі, цифрові комунікації – найкращі прикладами змін, які відбулися на хвилі ІТ.

Сьогодні точне бізнес-планування, ефективний маркетинг, глобальні продажі, стратегічне управління, моніторинг у реальному часі, миттєва підтримка клієнтів і довгострокове зростання бізнесу неможливо досягти на оптимальному рівні без використання ІТ. ІТ надають можливості збору, аналізу, обробки великих масивів бізнес-інформації (big data) для формування бізнес-стратегій розвитку, а також надають безліч інструментів, які зможуть

вирішити досить складні проблеми при введенні бізнесу – виробничі, маркетингові, інвестиційні, комерційні, логістичні, ін.

За якими напрямками ІТ впливають на бізнес?

1. ІТ значно поліпшують маркетингові процедури. Інтернет-маркетинг – це набагато більш точні способи пошуку цільової аудиторії, виявлення їх потреб і запитів, розроблення маркетингової кампанії, ніж традиційний маркетинг. Звичайно, важко побачити, скільки людей читають газетну рекламу у світі, проте досить легко вирахувати, скільки людей натиснули на онлайн-банер.

2. ІТ значно покращують взаємозв'язки з клієнтами. Без сумніву, успіх у бізнесі залежить від знання потреб своїх клієнтів, тенденцій, поведінки та рівня задоволеності. Ефективне спілкування – найкращий інструмент для розуміння запитів, проблем та їх вирішення. ІТ забезпечує безліч каналів для спілкування з клієнтом, адже клієнти можуть отримувати підтримку по декількох каналах: телефоном, електронною поштою, соціальними мережами, месенджерами. Крім того, система управління взаємовідносинами з клієнтами допомагають компаніям ставати клієнтоорієнтованими і краще зрозуміти їх поведінку.

3. ІТ значно полегшують управління ресурсами. Управління ресурсами відіграє вирішальну роль в успішному введенні бізнесу. Досить важко управляти ресурсами й активами вручну, коли ти маєш досить велику компанію. Зазвичай ресурси компанії включають матеріальні, фінансові, техніко-технологічні, інформаційні, людські, а також нематеріальні – активи, капітал, акції, гудвіл, репутація, імідж, бренд, торгова марка, ін. Тепер керівники, менеджери чи власники бізнесу можуть керувати й контролювати ресурси компанії майже в будь-якій точці світу, використовуючи свій персональний комп'ютер, ноутбуки, планшети чи смартфони.

У зазначених сферах комерційної діяльності бізнес активно використовує алгоритми й елементи штучного інтелекту (збір, обробка даних, формування рекомендацій і рекламних кампаній; медицина; гейм-індустрія; цифровий маркетинг; фінансовий, інвестиційний сектори; технології блокчейн; управління віртуальними активами; реклама-просування товарів/послуг на

ринках; ін.), нейромаркетингу (пошук і взаємозв'язки з клієнтами; репутаційний менеджмент; підсилення бренду/торговельної марки; реклама на маркетплейсах; ін.), роботів (колл-роботи, чат-боти у фінансово-інвестиційному секторі), алгоритми CRM (робота з клієнтами, постачальними, трейдерами, споживачами, посередниками; управління ресурсами; пошук контрагентів; бізнес-комунікація й управління зв'язками; репутаційний менеджмент; логістичний менеджмент (особливо, міжнародний); менеджмент складського господарства; керування поставками; ін.).

Переважна більшість глобальних (транснаціональних) компаній, таких як Microsoft, Google, McDonalds, Amazon, Tesla, Netflix, Intel використовують саме такі інструменти для управління своїми віртуальними чи фізичними офісами та персоналом і процесами по усьому світі.

Інновації – це вірний шлях до успіху в бізнесі. ІТ, самі будучи новаціями, стимулюють інші інновації й проривні технології. Інновації призводять до створення більш розумних додатків і застосунків, моделей і алгоритмів; покращують зберігання даних; дозволяють швидше й точніше аналізувати й обробляти дані; сприяють поширенню інформації, даних та кращих бізнес-практик, тим самим підвищуючи цінність активів, капіталів, бізнесів, покращуючи якість продукту/послуги та підвищують продуктивність праці й комунікацій.

Інновації трансформують умови конкуренції й саме конкурентне середовище (від локального до глобального). Конкуренція посилюється в результаті більш широкого доступу до нових технологій і практик (ефект масштабу), розширення можливостей торгівлі і обміну і набуття нових знань, досвіду, навичок, компетентностей (крива досвіду).

Глобальні ринки (ресурсів, праці, капіталів, технологій, товарів, сервісів) вже найближчого майбутнього бізнесу формуються саме ІТ, їх вплив є ключовим і визначальним. Тактики компаній дистанціювання від ІТ, а тим більше, нехтування ними чи небажання їх залучати у бізнес-процеси, є вкрай хибними і недалекоглядними.

Не в останню чергу, ІТ – це емоції (у переважній більшості – позитивні), тому компаніям слід працювати над створенням і поширенням позитивних емоцій і асоціацій, адже людям завжди цікаве щось нове. Клієнти (споживачі, посередники, контрагенти, бізнес-партнери), як носії емоційного інтелекту, надовго запам'ятовують саме емоції, бажано, позитивні, і дуже часто налаштовані пробачати і забувати деякі ваші промахи й провали ...

Отже, використання інноваційних практик і ІТ у бізнес-процесах, залучення висококваліфікованих ІТ-фахівців і програмних продуктів для прийняття розроблення й прийняття ефективних бізнес-рішень є необхідною умовою успішного бізнесу.

ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ПОПУЛЯРИЗАЦІЇ І РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМНИЦТВА

В. В. ПІТЯЄВ, канд. екон. наук

*Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова*

Врахування досвіду економічно розвинутих країн дозволяє дійти висновку, що саме реалізація підприємницьких здібностей (які досліджував у своїх роботах Й. Шумпетер) дозволяє забезпечити зростання національної економіки у довгостроковій перспективі. З появою і застосуванням інформаційних технологій розвиток підприємництва також набув нових форм і значно прискорився. Компанії що надають інформаційні послуги у глобальному масштабі сьогодні є найбільш успішними за обсягом отриманих доходів та іншими важливими характеристиками.

Питанням застосування інформаційних технологій для розвитку підприємництва присвячена значна кількість публікацій. Наприклад, Т. В. Янчук у роботі [1] аналізує вплив інформаційних технологій на діяльність