

КОНКУРЕНТНІ ПЕРЕВАГИ У СФЕРІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Н. В. СТОЯНЕЦЬ, д-р екон. наук, професор кафедри менеджменту
імені професора Л. І. Михайлової

Сумський НАУ

natalystoyanez@gmail.com

О. І. ФЕДОРЕНКО, здобувач 2-го освітнього рівня спеціальності 073

«Менеджмент»

Сумський НАУ

Пандемія COVID-19 змусила багато компаній прийняти нові робочі умови, включно з дистанційною робочою силою, і боротися з нестабільною економікою. Незважаючи на те, що ринок керованих ІТ-послуг не був захищений від цих обставин, MSP отримали можливість сяяти, підтримуючи своїх клієнтів у складних змінах, викликаних пандемією. Компанії, що надають послуги, щоб постійно покращувати клієнтський досвід, тобто компанія може досягти конкурентної переваги через п'ять ключових конкурентних аспектів у сфері послуг[1].

Система для виявлення типових вузьких місць проекту, тобто вузькі місця це затори або фактори в процесі надання послуг, які призводять до затримок. Усунення таких вузьких місць є важливим, оскільки вони мають значний вплив на ваш прибуток. По-перше, вони зменшують кількість клієнтів, яких ви можете обслуговувати, одночасно впливаючи на задоволеність клієнтів, що може бути шкідливим. Через унікальну природу сфери послуг вузькі місця є досить поширеними. Вони включають вузькі місця затвердження результатів, запити на зміни, години та ресурси. Існують також фінансові вузькі місця, які спричиняють затримки проектів через несвоєчасне виділення коштів, це не просто затримки. Вони мають значний вплив на проекти та загальний успіх компанії. Деякі з негативних ефектів включають: втрати людино-годин, зниження якості та продуктивності через збій, підвищена ймовірність проектів перевищити бюджет, зменшення задоволеності клієнтів. Ось чому отримання та збереження конкурентної переваги, як-от наявність системи, яка допомагає виявити вузькі місця, має вирішальне значення. Ось деякі з кроків, які допоможуть вам досягти цього: створення процесу для виявлення потенційних вузьких місць, налаштування заходів для виявлення потенційних вузьких місць, визначення процесу

управління змінами, оновлення підходу до планування ресурсів. Як мінімум, клієнти очікують відмінного та своєчасного надання послуг. Хоча затримок неможливо повністю уникнути, ви можете пом'якшити їх вплив за допомогою системи виявлення вузьких місць. Коли виникають такі затримки, потрібно зв'язатися із клієнтом і повідомити йому про заходи, які потрібно вжити. Це деякі незначні речі, які створюють або руйнують стосунки з клієнтами.

Наступний крок це чітке розуміння статусу проекту. Залежно від обсягу проекту, для розвитку стійкої конкурентної переваги в сфері послуг можуть знадобитися різні інструменти та співпраця кількох команд. Зі збільшенням кількості інструментів і людей, які беруть участь у проекті, зростає й ризик поганої видимості. Якщо у вас немає чіткої та точної картини прогресу проекту, наступні ризики неминучі: погане прийняття рішень, витрачені ресурси, погане спілкування з клієнтами. Все це може призвести до провалу проекту або, як мінімум, зіпсувати ваші стосунки з клієнтами. Зважаючи на те, що сервісні компанії значною мірою покладаються на постійну роботу та рекомендації, ви повинні переконатися, що можете відстежувати прогрес проекту в будь-який момент. У зв'язку з цим система показників проекту є неоціненною конкурентною перевагою в сфері послуг. Це полегшує відстеження прогресу, дозволяючи швидко виявляти та виправляти будь-які проблеми.

Щоб налаштувати ефективну систему показників, вам потрібно: визначити заходи для відстеження, встановити цілі для кожного заходу, заповнити картку показників, відстежувати результати, щоб визначити тенденції даних, поділитися результатами з іншими зацікавленими сторонами [2].

Також є можливість швидко оновлювати клієнтам правильні дані. Одним із принципів успішного виконання проекту є постійне тримання клієнта в курсі подій. Деяка інформація, яку вам потрібно надати клієнту, включає, зокрема, майбутні платежі та базові показники плану проекту. Зазвичай такі дані передаються електронною поштою, що не є ідеальним методом для повернення до попереднього спілкування. Більш прийнятною альтернативою є наявність центрального інформаційного центру або платформи, яка полегшить отримання повідомлень пізніше, якщо це буде потрібно. Така конкурентна перевага підвищить прозорість, підзвітність і задоволеність клієнтів. У результаті клієнти з більшою ймовірністю

пропонуватимуть вам майбутню роботу та направлять вас до інших компаній.

Доцільно покращення грошового потоку. Якщо в бізнесі є одна певна річ, незалежно від галузі, це ризик невдачі. Досить дивно, але найбільшою загрозою для вашої фірми, що надає професійні послуги, є не відсутність ринкового попиту чи неспроможність збільшити продажі. Це означає, що навіть після залучення клієнтів і збільшення продажів ваш бізнес може зазнати краху. Це пояснюється тим, що без належного управління грошовими потоками ваш бізнес не матиме коштів, коли це буде потрібно, щоб погасити витрати та використати можливості. Наслідки поганого грошового потоку включають: напружені відносини з продавцями, втрачені можливості через брак коштів, складнощі з покриттям накладних витрат. Коли справа доходить до проектів, запобігання проблемам з грошовими потоками полягає в синхронізації зусиль команди доставки та фінансової команди. Це забезпечить своєчасне виставлення рахунків за проект, запобігаючи будь-яким фінансовим вузьким місцям.

І на останнє, відповідно перевага, це технологія. Можливо, найбільшим руйнівником сучасної бізнес-екосистеми є технології. Організації, які швидко впроваджують нові технології, отримують значну конкурентну перевагу в сфері послуг із підвищенням ефективності та продуктивності. Деякі інструменти, які можуть допомогти вашій організації, включають програмне забезпечення для управління фінансами, ресурсами та проектами. Що ще важливіше, це не просто наявність у вашому розпорядженні багатьох інструментів. Інструменти, які у вас є, повинні мати здатність з'єднуватися один з одним і наявними у вас системами. Це зробить процеси більш ефективними та в кінцевому підсумку вплине на ваш прибуток.

Таким чином вирішальною конкурентною перевагою буде темп у вашій галузі. Сектор професійних послуг є дуже прибутковим, але висококонкурентним і постає з унікальними проблемами. Ось чому важливо використовувати всі наявні ключові конкурентні переваги. Інвестування в правильні інструменти це, мабуть, найкращий спосіб оптимізувати процеси та підвищити ефективність, що дозволить вам бути на крок попереду конкурентів.

Список використаних джерел:

1. Кутова Н. Г., Козир А. А. (2020). Аналіз та перспективи розвитку української ІТ-сфери. *Актуальні економіко-правові, соціальні та екологічні аспекти розвитку промисловості та суспільства*: матеріали всеукр. наук.-практ. конф., м. Кривий Ріг, С. 39–41.

2. Shukan A., Abdizhami A., Ospanova G., Abdakimova D. (2019). Crime control in the sphere of information technologies in the Republic of Turkey. *Digital Investigation*, 30, pp. 94–100. doi.org/10.1016/j.diin.2019.07.005.

3D-МОДЕЛЮВАННЯ ЯК МОЖЛИВІСТЬ ДЛЯ РОЗВИТКУ БІЗНЕСУ

Ю. В. БІЛЯВСЬКА, канд. екон. наук

Державний торговельно-економічний університет, м. Київ
y.biliavska@knote.edu.ua

Д. С. ФЕДЬКО, здобувач вищої освіти

Державний торговельно-економічний університет, м. Київ
d_fedko_femp_19_14_b_d@knote.edu.ua

Усім відомо, що зараз світ знаходиться у періоді діджиталізації. Новітні технології безперечно розвиваються постійно та дуже стрімко. Іноді навіть можна не встигати за змінами, адже те, що вчора ще було не досліджене та невідоме, сьогодні може стати звичним та буденним.

Цифрові технології нині є ключовим фактором розвитку підприємств, відтак кібербезпека стає дедалі актуальнішим напрямком наукових досліджень. Розвиток Суспільства 5.0. та перехід на 5G-мережі несе із собою нові виклики, які беззаперечно пов'язані з коректною роботою програмного забезпечення, активне користування яким, у свою чергу, несе кіберзагрози. Саме тому поняття кібербезпеки постійно розширюється паралельно із діджиталізацією суспільства [7].

Тому кожному бізнесу необхідно вміти пристосовуватися та шукати нові можливості для розвитку бізнесу. Американська дослідницька компанія «Gartner», що спеціалізується на ринках інформаційних технологій у 2021 році у своєму щорічному виданні припустила можливі тренди розвитку технологій, які будуть актуальними наступні 10 років. Згідно з дослідженнями «Gartner», користуватися попитом будуть такі технології як: цифрові екосистеми (чітко впорядковані послідовні ланцюги блоків, що нестимуть інформацію), нові можливості для підприємств (наприклад, квантові обрахунки, нейроморфні мікросхеми та 5G), активне використання штучного інтелекту (голосових помічників, програмування роботів, тощо), ДІУ-біохакинг (втручання на біологічні процеси в організмі за допомогою смартодягу, штучних органів, біочіпів), системи для полегшення