

Білоцерківський О.Б., к.т.н., доцент, Харків, НТУ «ХП»  
Шапран О.Є., к.е.н., доцент, Харків, НТУ «ХП»

## **ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ТОРГОВЕЛЬНИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ**

Торгівля є провідною галуззю народного господарства України, проте рівень інформаційної підтримки українських торговельних підприємств залишається досить низьким: у 2017 р. лише 6% українських підприємств активно використовували CRM-системи, хоча й передбачається, що до 2019 р. кількість користувачів CRM-систем збільшиться у 2 рази [1]. У 61% компаній основним інструментів для ведення бази клієнтів є Excel. Тому порівняємо між собою інформаційні системи Excel і CRM, визначивши їх переваги та недоліки. Перевагами Excel є: 1) простота використання; 2) популярність серед працівників; 3) його економічність з точки зору маленьких баз даних. Однак Excel має і недоліки: 1) незручність для доступу багатьох користувачів і фіксування історії змін; 2) відсутня можливість переглядати і управляти зв'язками даних у таблиці; 3) перегляд, розуміння і використання даних із електронної таблиці займає багато часу; 4) цілісність даних в електронних таблицях не можна перевірити за допомогою аудиту; 5) можливість втрати інформації; 6) Excel занадто простий у копіюванні поза бізнесом, зокрема конкурентами.

CRM-система має такі переваги: 1) розвиток сильних, довгострокових відносин із клієнтами через більш персоналізований сервіс і, як результат, зростання лояльності клієнтів; 2) зростання прибутку за рахунок зниження витрат, завдяки підвищенню ефективності роботи персоналу; 3) зручний аналіз роботи співробітників; 4) зменшення термінів навчання нових співробітників; 5) тонка настройка цільових маркетингових кампаній; 6) своєчасне отримання коректної інформації для обґрунтованого бізнес-рішення, завдяки чому дані про клієнтів стають важливим активом, що підвищує прибуток; 7) усунуто недоліки Excel.

Проте CRM-система не позбавлена таких недоліків: 1) незвичний робочий простір для співробітників; 2) потрібен час на освоєння основних функцій; 3) у більшості випадків вона негативно сприймається персоналом, тому що різко підвищує контроль над співробітниками та їх ефективністю; 4) вартість CRM-рішень, як правило, вище, ніж у табличних редакторів. Звісно, ці недоліки можна виправити шляхом популяризації використання CRM-систем у співробітників [2]: проведення серед них роз'яснювальної роботи, майстер-класів застосування CRM-систем і технологій, їх пробне безкоштовне використання у діяльності торговельних підприємств. Таким чином, за кількістю переваг CRM-системи переважають Excel і можуть бути рекомендовані для управління торговельними підприємствами. Виходячи з цього, автори дослідили тільки ті CRM-системи, що були визнані основними гравцями в Україні: Terrasoft Creatio, Bitrix24, AmoCRM, Мегаплан [1–3].

Використовуючи рейтинги цих систем та експертний метод, було перевірено ступінь узгодженості думок експертів щодо таких систем та обрано найбільш оптимальну систему. Для цього автори адаптували методику рейтингової оцінки до CRM-систем, тобто порівняли систему показників, які характеризують функціональні можливості CRM-системи, з умовною еталонною CRM-системою, що має найкращі результати за всіма порівнюваними показниками. Висновки про узгодженість думок експертів робилися за коефіцієнтом конкордації Кендалла. Авторами отримано, що за рейтингом CRM-системи розташовані у такому порядку: 1) Terrasoft Creatio, 2) Bitrix24, 3) AmoCRM, 4) Мегаплан.

Таким чином, результати розрахунків свідчать, що найбільш оптимальною для управління торговельними підприємствами України є CRM-система Terrasoft Creatio.

### **Список джерел інформації:**

1. Білоцерківський О.Б. Використання CRM-систем для управління торговельними підприємствами / О.Б. Білоцерківський // Держава та регіони.

Серія: Економіка та підприємництво. – 2019. – № 2(107). – С. 190-194.

2. Білоцерківський О.Б. Антикризове управління торговельними підприємствами: сутність та інформаційна підтримка // Управління соціально-економічним розвитком країни, регіону, підприємства в умовах кризи (фінансова, аграрна галузі та невиробнича сфера): монографія / за ред. Л.М. Савчук. – Дніпро: Біла К.О., 2019. – Розд. 6. – С. 410-417.

3. Білоцерківський О.Б. Порівняльний аналіз інтелектуально-інформаційних систем управління торговельними підприємствами / О.Б. Білоцерківський // Тези доповідей XXVII Міжнар. наук.-практ. конф. MicroCAD-2019 „Інформаційні технології: наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я”, 15-17 травня 2019 р. Харків: у 4 ч. – Ч. III. – Харків: НТУ „ХПІ”, 2019. – С. 97.

Бріль М.С., доцент ХНЕУ ім. С.Кузнеця

## **ПРОБЛЕМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ФІСКАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ ТА МОЖЛИВІ ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ**

Одним з важливих чинників економічного зростання країни є реалізація ефективної фіскальної політики. Держава з її допомогою впливає на економічну систему країни. Тому фіскальна політика повинна бути організована таким чином щоб, з одного боку забезпечувати мобілізацію коштів до бюджету, в обсягах, необхідних для виконання державою її функцій, а з іншого - сприяти розвитку підприємницької діяльності, ефективному перерозподілу доходів у суспільстві та поліпшенню добробуту населення.

Податкова політика як складова фінансово-економічної політики уособлює діяльність держави у сфері встановлення, правовий регламентації та організації справляння податків і податкових платежів до централізовані фонди грошових ресурсів держави. На сучасному етапі розвитку в Україні податкова політика повинна забезпечувати економічне зростання, сприяти створенню