

**Keywords:** internettechnologies, business, subjects of menage, small business.

---

**Гавриш О.А.**

*д.т.н., професор НТУУ «КПІ»*

**Трихліб Т.В.**

*студентка ФММ НТУУ «КПІ»*

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В АНТИКРИЗОВОМУ УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВОМ**

*У статті розглядається важливість впровадження на підприємствах антикризового управління на сучасному етапі розвитку національної економіки. Аналізуються інформаційні технології, що використовуються в процесі антикризового управління. Обґрунтовано доцільність і переваги впровадження CRM-систем і бюджетного управління.*

**Ключові слова:** антикризове управління, інформаційні технології, CRM-системи, бюджетування.

**Вступ.** Однією з найвагоміших проблем сучасної вітчизняної економіки є створення сприятливих умов для динамічної і стабільної трансформації її у ринкову. Трансформація структури економіки супроводжується підвищенням рівня вимог до керівників, управлінські рішення яких (у багатьох випадках за минулі роки), через брак досвіду і необхідних знань, були нераціональними та неефективними, що є серйозною проблемою для підприємства. Саме подібні проблеми стали підґрунтям впровадження на підприємствах специфічного виду управління – антикризового.

Проблему антикризового управління аналізували закордонні та вітчизняні вчені-економісти Альтман Е., Базаров Г.З., Бівер В.Г., Блінова У., Градов А.П., Грязнова А.Г., Зайцева Н.А., Ковальов В.В., Коротков Е.М., Ларінов І.К., Обер-Кріе Дж., Сажина М.А., Симігалов І.А., Уткін Е.А., Фомін Я.П. та ін. [4].

**Постановка завдання.** Метою дослідження є пошук і характеристика шляхів оптимізації і підвищення ефективності антикризового управління, шляхом впровадження CRM-систем і бюджетування на підприємствах.

Досягнення поставленої мети потребує виконання наступних завдань: характеристика, аналіз і виділення переваг використання і впровадження в процес управління CRM-систем і бюджетування, а також можливі результати їх поєднання.

Методами дослідження виступали аналіз і синтез інформації про використовувані зазначені вище технології.

**Результати дослідження.** В умовах фінансової нестійкості підприємств виникає скорочення прибуткової частини і кількості замовлень, тому

особливу увагу слід приділяти роботі з інформацією, оскільки правильні управлінські рішення в умовах кризи можна приймати лише на основі ретельно проаналізованої фактичної інформації. Існують дві управлінські технології, застосування яких в кризових умовах має допомогти в управлінні підприємством.

До першої технології відносяться управління продажами і *CRM (Customer Relationship Management)*. *CRM* – це бізнес-стратегія компанії, спрямована на побудову взаємовигідних відносин компанії зі своїми клієнтами. Основними характеристиками *CRM* є:

1. цілісний, персонально орієнтований підхід до відносин з діловими партнерами і клієнтами: сегментація, профілювання і класифікація;
2. підвищення віддачі від кожного ділового контакту: цільові маркетингові та комерційні кампанії, засоби аналітики і статистики;
3. забезпечення першокласного сервісного обслуговування клієнтів;
4. можливість адаптації системи під внутрішні процеси компанії, інтеграція з Microsoft Word, Microsoft Outlook тощо [5].

Для підвищення ефективності *CRM*-програм організація повинна вирішити, якого роду інформацію про потреби клієнта система має зберігати, проаналізувати способи, якими інформація про конкретних клієнтів буде записуватись, як, де та яким чином конкретні дані використовуються на момент запиту тощо. *CRM*-система повинна мати розвинену здатність налагодження інтерфейсу компанії і клієнта [6].

Головними перевагами, які можна одержати при впровадженні *CRM*, є:

1. підвищення віддачі від кожного ділового контакту: цільові маркетингові та комерційні кампанії, засоби аналітики і статистики;
2. забезпечення основи для прийняття грамотних і обґрунтованих рішень щодо клієнтів фірми;
3. цілісний, персоніфікований підхід до відносин з діловими партнерами та клієнтами: сегментація, профілювання і класифікація;
4. взаємозв'язок критичної ділової інформації з даними про продажі, клієнтів, маркетингові акції.

Прикладом ефективності даної системи може слугувати «Oracle Siebel *CRM*», що неодноразово ставала однією з найкращих у світі *CRM*-систем у різноманітних рейтингах. Ця система має дуже широкий функціонал і велику кількість готових рішень, перевірених часом і тисячами проектів, для різних галузей економіки [4].

Для реального використання можливостей цієї управлінської технології, необхідно, щоб співробітники підприємства працювали за певними інструкціями, в яких вказано, як вони повинні заповнювати картку клієнта, по якому маршруту бізнес-процесу далі передаватиметься інформація від одного користувача іншому.

Використання *CRM* в антикризовому управлінні допомагає підвищити ефективність діяльності будь-якої організації шляхом побудови і підтримки міцних зв'язків з клієнтами, встановлення довготривалих контактів з існуючими та потенційними клієнтами. Розширення і удосконалення

клієнтської бази дає змогу розшири і прибуткову частину підприємства, відкриває нові шляхи отримання інвестиційних капіталовкладень і нових ділових активів.

До другої технології відноситься бюджетне управління. Бюджетування – це технологія управління бізнесом на всіх рівнях компанії, що забезпечує досягнення її стратегічних цілей за допомогою бюджетів на основі збалансованих фінансових показників. Це технологія фінансового планування, обліку і контролю доходів і видатків, одержуваних від бізнесу на всіх рівнях управління [1].

Якщо за допомогою технології *CRM* поставити під контроль продаж, а за допомогою технології бюджетування витрати і грошові потоки в розрізах, потрібних для реального управління підприємством, а не тільки бухгалтерського обліку, тим самим можливо контролювати реальний прибуток і реальний фінансовий стан підприємства [3].

Впровадження бюджетування на підприємстві призведе до таких позитивних результатів:

1. покращення фінансових результатів на основі управління прибутком і витратами, раціональніший розподіл і використання ресурсів, оптимізація і оперативний контроль за постійними та змінними витратами;
2. поліпшення платоспроможності підприємства на основі ефективного управління грошовими потоками;
3. чіткість та цілеспрямованість діяльності організації, ритмічність та безперервність виробничо-господарських процесів;
4. підвищення якості та оперативності прийняття управлінських рішень;
5. узгодження, координація дій окремих підрозділів (філій, відділень та ін.) і відділів підприємств, а також окремих напрямів діяльності для досягнення поставлених глобальних завдань;
6. поліпшення процесів комунікації на підприємстві, можливість стимулювання персоналу [2].

Таким чином, бюджетування займає важливе місце в системі антикризового управління, оскільки воно є інструментом регулювання фінансових показників, координації, мотивації, сприяння комунікації, контролю та зменшення інформаційної нестабільності на підприємстві. Побудова його на інтегрованому поєднанні планування руху грошових коштів та фінансових результатів допомагає удосконалити процес планування на підприємствах.

**Висновки.** На основі проведеного дослідження, можна зробити висновки, що поступове оздоровлення економіки потребує міцного підґрунтя, що можливе лише при ефективному функціонуванні галузей і підприємств. Антикризове управління на сучасному етапі має чітко аналізувати зовнішню і внутрішню інформацію про стан функціонування конкретної організації. Тому потреба в інформаційних технологіях є безумовною.

В ході дослідження було висвітлено дві сучасні технології: *CRM*-системи і бюджетування. Доцільність використання даних технологій в

антикризовому управлінні полягає у перевагах, які вони забезпечують: скорочення витрат, збільшення об'єму продажів, збільшення кількості виграшних контрактів, збільшення рівня задоволення замовників, зниження адміністративних витрат на продажі і маркетинг, забезпечення прозорості і передбачуваності потоку коштів, посилення контролю керівництва за рухом коштів, збільшення ефективності та одночасне зниження ризику використання вільних коштів, посилення контролю за доходами і видатками як підприємства в цілому, так і окремих структурних підрозділів, оптимізувати документообіг тощо.

#### Перелік посилань

1. Міньковська М.В. Аспекти бюджетування: переваги та недоліки, успіхи та помилки [Текст] / М.В. Міньковська – Економіка промисловості. – 2008. - №4. – С. 161 – ISSN 1562-109X
2. Шумило Ю.О. Бюджетування як важливий елемент операційного планування [Текст] / Ю.О. Шумило – Актуальні проблеми економіки. – 2007. - №7. – С. 105
3. ІС:Консалтинг. Інформаційні технології в управлінні підприємством: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.magnezit.com.ua/informacijni-texnologiji-v-upravlinni-pidpryemstvom-v-umovax-kryzy.php>
4. Залогіна К. І. Антикризове управління підприємством в умовах перехідної економіки [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua>
5. Саранчук В. CRM-системи: поділай і пануй // Власний бізнес. – 2010. – №5: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://areon.ua/press/reviews/156-crm-selection>
6. Корпорація «Атлас». Системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM): [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.atlas.ua/ukr/crm.html>
7. Огляд CRM: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.yswop.com/threads/799-Tong-quan-ve-CRM?p=1128>

---

**Гавриш О.А.**

*д.т.н., професор НТУУ «КПІ»*

**Трихліб Т.В.**

*студентка ФММ НТУУ «КПІ»*

### ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В АНТИКРИЗИСНОМ УПРАВЛЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЕМ

*В статье рассматривается важность внедрения на предприятиях антикризисного управления на современном этапе развития национальной экономики. Анализируются информационные технологии, которые используются в процессе антикризисного управления. Обоснованно целесообразность и преимущества внедрения CRM-систем и бюджетного управления.*

**Ключевые слова:** антикризисное управление, информационные технологии, crm-системы, бюджетирования.

**Gavrish O.A.**

*doctor of Science, Engineerings, professor NTUU «KPI»*

**Treechlib T.V.**

*student FMM NTUU «KPI»*

## **INFORMATION TECHNOLOGIES ARE IN ANTIKRIZOVOMU MANAGEMENT ENTERPRISE**

*The article examines questions about importance of introducing the process of antirecessionary management in the current development level of national economy. Analysed information technologies used in the process of antirecessionary management. Grounded the expediency and advantages of CRM-systems and budget management.*

**Keywords:** antikrizove management, information technologies, crm-systems, byudzhetuвання.

---

**Гречко А.В.**

*к.е.н., ст. викладач НТУУ «КПІ»*

**Бершов О.В.**

*студент ФММ НТУУ «КПІ»*

## **ВИКОРИСТАННЯ РЕАЛЬНИХ ІНВЕСТИЦІЙНИХ РЕСУРСІВ ДЛЯ СТАБІЛІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА В УКРАЇНІ**

*Стаття присвячена дослідженню сутності інвестицій та проблемі здійснення інвестиційної діяльності підприємства, пов'язаної з його реконструкцією і технічним переозброєнням. Визначено місце та роль економічного аналізу у здійсненні відбору найбільш ефективних інвестиційних проєктів з реконструкції та технічного переозброєння на прикладі реального підприємства СП «Укрроссталь» для стабілізації його діяльності.*

**Ключові слова:** інвестиції, реальні інвестиції, іноземні інвестиції, інвестиційний проєкт, основний капітал, оборотний капітал.

**Вступ.** Активна інвестиційна діяльність завжди є важливою ознакою динамічного розвитку підприємництва і позитивно впливає на зростання його соціально-економічної ефективності, саме за допомогою інвестицій, підприємство має змогу розширювати свою виробничу діяльність, оновлювати та вдосконалювати виробничу базу для того, щоб отримати максимальний прибуток, а також зміцнити і вибороти нові позиції на ринку.

Без капіталовкладень неможливо тривале існування жодного підприємства: той хто не робить інвестицій, не збільшує і не удосконалює свої активи, не має майбутнього. Від інвестицій, їхнього обсягу і структури