

МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ КОНТРОЛІНГУ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ КОРПОРАТИВНОГО УБЕЗПЕЧЕННЯ

©2021 ВОЛОСНІКОВА Н. М.

УДК 338.24.021.8
JEL: D80; L86; M21

Волоснікова Н. М. Методичні засади контролінгу інформаційної системи корпоративного забезпечення

Метою статті є визначення наслідків впливу інформаційної складової як суттєвого фактора, спрямованого на підвищення економічної ефективності системи корпоративного забезпечення. Охарактеризовано структуру контролінгу інформаційної системи корпоративного забезпечення як систему взаємодіючих компонентів визначення цілей стратегічного, тактичного й оперативного управління системою корпоративного забезпечення, організації виконання запланованих дій, регулювання, контролю, аналізу та моніторингу. Зазначено загальний вигляд ключових етапів генезису контролінгу інформаційної системи корпоративного забезпечення. Зроблено висновок, що завдяки функціонуванню управління системою корпоративного забезпечення досягається виконання мети організації певного рівня. Обґрунтовано різноманітність визначень поняття «контролінг», що дає підставу враховувати контролінг інформаційної системи корпоративного забезпечення як філософію або концепцію управління системою корпоративного забезпечення, під якою слід розуміти сукупність думок про визначення цілей стратегічного, тактичного й оперативного управління системою корпоративною безпеки, його організацію та інструментарій. Крім того, при вирішенні прикладної задачі ситуацію впливу інституційного середовища на систему корпоративного забезпечення на підприємствах можна описати, використовуючи функціональну залежність. Зазначено, що система управління контролінгом має вхідні стратегічні цілі інформаційної системи корпоративного забезпечення. Наведено концепцію інформаційної системи корпоративного забезпечення та стратегічні цілі самої системи корпоративного забезпечення. На кожному рівні ієрархії управління контролінг інформаційної системи корпоративної безпеки має певну мету. У зв'язку з цим існує нагальна потреба в подальшому науково-теоретичному осмисленні стратегічних аспектів корпоративного забезпечення.

Ключові слова: корпоративне забезпечення, інформаційна структура, елементи корпоративного забезпечення, контролінг.

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-5-141-146>

Рис.: 3. **Формул:** 8. **Бібл.:** 8.

Волоснікова Наталія Миколаївна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри загальної економічної теорії, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут» (вул. Кирпичова, 2, Харків, 61002, Україна)

E-mail: Nataliia.Volosnikova@khp.edu.ua

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-9076-5231>

UDC 338.24.021.8
JEL: D80; L86; M21

Volosnikova N. M. The Methodical Principles of Controlling the Information System of Corporate Security

The article is aimed at determining the consequences of the influence of the information component as a significant factor directed towards improving the economic efficiency of the corporate security system. The structure of controlling of the corporate security information system is characterized as a system of interacting components for determining the goals of strategic, tactical and operational management of the corporate security system, organization of the planned actions, regulation, control, analysis and monitoring. The general appearance of the key stages of the genesis of controlling of the corporate security information system is specified. It is concluded that thanks to the functioning of the management of the corporate security system, the fulfillment of the goal of the organization of a certain level is achieved. A variety of definitions of the concept of «controlling» is substantiated, which gives reason to take into account the controlling of the information system of corporate security as a philosophy or conception of managing the corporate security system, by which it is necessary to understand a set of opinions on determining the goals of strategic, tactical and operational management of the corporate security system, its organization and related instrumentarium. In addition, when solving an applied task, the situation of influence of the institutional environment on the system of corporate security in enterprises can be described using functional dependence. It is noted that the system of management of controlling has incoming strategic goals of the corporate security information system. The conception of corporate security information system together with strategic goals of the corporate security system itself are presented. At each level of the hierarchy of management, the controlling of the corporate security information system has a specific purpose. In this regard, there is an urgent need for further scientific and theoretical comprehension of the strategic aspects of corporate security.

Keywords: corporate security, information structure, elements of corporate security, controlling.

Fig.: 3. **Formulae:** 8. **Bibl.:** 8.

Volosnikova Nataliia M. – PhD (Economics), Associate Professor, Associate Professor of the Department of General Economic Theory, National Technical University «Kharkiv Polytechnic Institute» (2 Kyrpychova Str., Kharkiv, 61002, Ukraine)

E-mail: Nataliia.Volosnikova@khp.edu.ua

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-9076-5231>

Значний результат у справі раціоналізації системи корпоративного забезпечення може бути досягнуто шляхом максимальної координації матеріальних та інформаційних потоків при їх об'єднанні. Для цього необхідне широке застосування

електронної обробки даних, стандартизація матеріально-технічних зв'язків, організації роботи на основі наукового функціонального аналізу і структуризації.

Проблеми корпоративної безпеки в умовах розвинутої ринкової й трансформаційної економі-

ки широко досліджуються науковцями, серед яких: В. Є. Духов, Я. А. Жаліло, М. П. Капустін, А. В. Кирієнко, Г. В. Козаченко, В. А. Ліпкан, О. М. Ляшенко, Н. О. Подлужна, В. П. Пономарьов, П. Я. Пригунов та ін.

Проте деякі теоретичні, методологічні та практичні аспекти потребують подальших досліджень, тому що результати досліджень не дають комплексного уявлення про особливості процесів, механізм функціонування та підвищення ефективності інформаційної системи корпоративної безпеки на підприємствах в умовах ринку.

Крім того, в літературі не розглянуто взагалі такі важливі питання, як контролінг інформаційної системи корпоративного забезпечення, що може бути причиною неефективного використання результатів досліджень. З цієї причини як один із варіантів подальших дій автор пропонує конкретні підходи до розв'язання цієї ключової проблеми.

Метою статті є визначення наслідків впливу інформаційної складової як суттєвого фактора, спрямованого на підвищення економічної ефективності системи корпоративного забезпечення.

Восновному ланка системи корпоративного забезпечення розпадається на ряд елементів, які наведемо у вигляді горизонтальних функціональних елементів або субсистем у сфері економічної, технологічної, інформаційної, юридичної, кадрової, транзакційної, логістичної та ресурсної безпеки. Своєю чергою, в рамках кожного окремого елемента корпоративної системи знаходяться структури функціонального характеру. Система корпоративного забезпечення об'єднує їх в єдину систему з єдиними цілями та завданнями, які лежать у сфері мінімізації витрат усього виробництва, а не його окремо взятого елемента.

Інструментом подібного об'єднання є інформаційне забезпечення системи корпоративного забезпечення. Першорядну роль відіграє комплекс інформаційного забезпечення. Потoki інформації є єдиними засобами всіх окремих елементів системи корпоративного забезпечення. При цьому інформаційна мережа передбачає створення баз даних, комунікацій усередині системи корпоративного забезпечення, наявність комплексу заходів щодо прийняття оперативних або стратегічних рішень тощо [1, с. 47–49].

Щоб аналіз інформаційної діяльності в системі корпоративного забезпечення був плідним, необхідно розглядати дану систему як сукупність функціонально обмежених окремих субсистем, функціонування яких як цілого забезпечується інформаційною системою на рівні її власних інформаційних субсистем. Безсумнівно, такий поділ досить умовний, але в практичній діяльності їх тісне переплетення та взаємодія є запорукою успішного функціонування всієї системи в цілому.

Узагальнюючи наукові дослідження, можна сказати, що термін «контролінг інформаційної системи корпоративного забезпечення» може бути визначений

як цілеспрямована інформаційна система планування та контролю, що забезпечує інтеграцію, системну організацію та координацію окремих елементів корпоративного забезпечення [2, с. 47–49; 3, с. 148–157].

Структуру циклу контролінгу інформаційної системи корпоративного забезпечення, як системи взаємодіючих компонентів визначення цілей стратегічного, тактичного й оперативного управління системою корпоративного забезпечення, організації виконання запланованих дій, регулювання, контролю, аналізу та моніторингу інформаційної системи корпоративного забезпечення, наведено на *рис. 1*.

Перспективною є концепція саме з орієнтацією на інформаційну систему, оскільки вона виходить за рамки підходу, орієнтованого на облік, і охоплює всю цільову систему корпоративного забезпечення. Це розширює релевантну базу контролінгу, тому що є можливість використання кількісної та якісної інформації.

Відповідно до інтерпретації поняття контролінгу інформаційної системи корпоративного забезпечення в рамках концепції з орієнтацією на інформаційну систему можна сказати, що контролінг інформаційної системи корпоративного забезпечення – це інструмент, який виходить за рамки однієї управлінської функції, та підтримує системний процес корпоративної безпеки управління та прийняття рішень за допомогою цілеспрямованого підбору й обробки інформації.

Крім того, різноманітність визначень «контролінгу» дає підставу вважати контролінг інформаційної системи корпоративного забезпечення філософією, або концепцією, управління системою корпоративного забезпечення, під якою слід розуміти сукупність думок про визначення цілей стратегічного, тактичного й оперативного управління системою корпоративної безпеки, його організацію та інструментарій.

У загальному вигляді ключові етапи генезису контролінгу інформаційної системи корпоративного забезпечення проілюстровані на *рис. 2*.

Ключовим пунктом планування й управління системою корпоративного забезпечення є оптимальне співвідношення централізації та децентралізації в діяльності окремих елементів та підсистем. Оптимально організована локальна діяльність кожної з підсистем, а саме: економічної, технологічної, інформаційної, юридичної, кадрової, транзакційної, логістичної та ресурсної безпеки, як правило, не приводить до оптимального результату в діяльності всієї системи корпоративної безпеки. Функціональна ізольованість окремих елементів системи корпоративного забезпечення, навіть за наявності високого ресурсного потенціалу, може гальмувати підвищення ефективності всієї системи в цілому. Тому одним із найважливіших умов успішного функціонування виробництва в цілому є наявність такої системи інформації, яка дозволила б пов'язати воедино всю загальну систему кор-

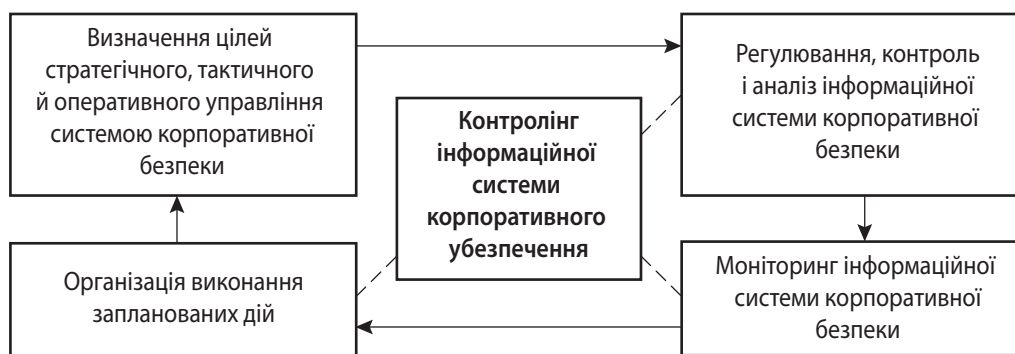


Рис. 1. Структура циклу контролінгу інформаційної системи корпоративного забезпечення



Рис. 2. Основні етапи генезису теорії контролінгу інформаційної системи корпоративного забезпечення

поративного забезпечення та керувати нею виходячи з принципів єдиного цілого.

Одним із підходів до створення моделі інформаційних системи корпоративного забезпечення є аналіз існуючої системи управління. Він передбачає зведення елементів системи корпоративного забезпечення до окремих компонентів, комбінуючи які, можна отримати структурну модель для аналізу варіантів інформаційної системи. Формування інформаційної системи корпоративного забезпечення – складний і багатоплановий процес, в якому використовуються досягнення сучасної інформаційної технології, новітні комп’ютерні системи, що робить можливим успішне керівництво всіма процесами на основі застосування адекватної інформаційної техніки, методів і форм інформаційного забезпечення системи корпоративної безпеки в цілому.

Створення механізмів управління інформаційними потоками системи корпоративного забезпечення на підприємствах стає особливо актуальним, коли інформація та знання трактуються як найважливіший і рідкісний ресурс, як елемент економічного потенціалу загальної системи корпоративної безпеки, що має ефективно використовуватися для досягнення її конкретних цілей.

Оцінити чисельне значення скалярних величин інформаційних потоків інтегрованої системи корпоративного забезпечення на підприємствах s за результатами прямих вимірювань інших величин фінансових потоків x_1, x_2, \dots, x_n , при існуванні об’єктивної залежності між ними, можна таким чином [4]:

$$s = f(x_1, x_2, \dots, x_n), \quad x \in X. \quad (1)$$

При відомій функції $f(x_n)$ дана задача тривіальна, але на практиці процесів у системі корпоративного забезпечення на підприємствах, як правило, ця

функція невідома. Отже, виникає проблема її ідентифікації за вибіркою експериментальних даних.

Якщо безліч інформаційних потоків системи корпоративного забезпечення на підприємствах X нескінченна або численна, то підтвердити правомірність припущення можна, тільки перевіривши таке число тверджень, що неможливо без залучення сторонньої інформації [5, с. 151–153], а практично представляє складне економіко-математичне завдання, а саме:

$$\forall(\mu, \varphi), \mu \in X, \varphi = f(\mu), \quad (2)$$

де (μ, φ) – значення змінних s і x_n .

Необхідно довести та привести обґрунтування нижченаведеному твердженню, яке обов'язково буде мати місце в практичній системі корпоративної безпеки на підприємствах:

$$s = f(x_1, x_2, \dots, x_n) + \xi, \quad x \in X, \quad (3)$$

де ξ – випадкова величина, що характеризує інституційне середовище взаємодії із системою корпоративного забезпечення на підприємствах.

У випадку якщо ξ буде являти собою якусь випадкову величину з нульовим математичним очікуванням і кінцевою дисперсією, практична проблема полягатиме в тому, щоб спростувати гіпотезу, тому що потрібне залучення апарату статистичної перевірки гіпотези. У будь-якому разі її не можна відкинути остаточно, а спростування можливе на деякому рівні значущості використовуюваного статистичного критерію [5, с. 52].

При вирішенні прикладної задачі ситуацію впливу інституційного середовища взаємодії із системою корпоративного забезпечення на підприємствах можна описати, використовуючи функціональну залежність таким чином:

$$s = f(x, c, \zeta), \quad (4)$$

де c – вектор параметрів функції інформаційних потоків f системи корпоративного забезпечення на підприємствах;

ζ – вектор випадкових факторів мікро- та макроекономічного середовища взаємодії із системою корпоративного забезпечення на підприємствах.

Використовуючи описане допущення, ідентифікація моделі інформаційних потоків системи корпоративної безпеки на підприємствах зводиться до побудови багатовимірного рівняння регресії $\hat{s} = f(x_1, x_2, \dots, x_n)$, що враховує середні значення величини s зі значеннями векторів фінансових потоків x_n , які можна представити у вигляді матриці значень вхідних змінних x_1, x_2, \dots, x_n і вектора значень вихідної змінної s таким чином:

$$X_w = \begin{pmatrix} x_{11} & \dots & x'_{1n} \\ \dots & \dots & \dots \\ x_{w1} & \dots & x_{wn} \end{pmatrix}, \quad S_w = \begin{pmatrix} s_1 \\ \dots \\ s_w \end{pmatrix}. \quad (5)$$

Розглядати рішення такої задачі треба як у широкому сенсі, коли необхідно знайти структуру функції й оцінити вектор параметрів, так і в більш вузькому сенсі – як завдання параметричної ідентифікації, коли структура залежності інституційного середовища взаємодії із системою корпоративної безпеки на підприємствах вважається відомою, і необхідно лише оцінити її параметри.

У даному випадку шукану функцію інформаційних потоків системи корпоративної безпеки на підприємствах треба представити зваженою сумою таким чином:

$$\hat{s} = c^T \varphi(x) = c_1 \varphi_1(x) + \dots + c_k \varphi_k(x), \quad (6)$$

де T – знак транспортування;

$\varphi(x) = (\varphi_1(x), \dots, \varphi_k(x))$ – вектор базисних

функцій фінансових потоків $\varphi_1(x), \dots, \varphi_k(x)$, які вважаються заздалегідь відомими;

$c = (c_1 + \dots + c_k)$ – вектор невідомих параметрів функції інформаційних потоків системи корпоративної безпеки на підприємствах, що підлягає визначенню за вибіркою.

Економічно обґрунтованим є використання оптимального значення інформаційних потоків системи корпоративної безпеки на підприємствах c_{opt} вектора параметрів $c_1 + \dots + c_k$, яке знаходимо, використовуючи метод найменших квадратів, згідно з яким:

$$c_{opt} = (F_w^T F_w)^{-1} F_w^T S_w, \quad (7)$$

де F_w – матриця значень базисних функцій моделі інформаційних потоків системи корпоративної безпеки на підприємствах, обчислених у точках експерименту в елементах матриці X_w . Знаходиться таким чином:

$$F_w = \begin{pmatrix} \varphi_1(x_{11}, \dots, x_{1G}) & \dots & \varphi_k(x_{11}, \dots, x_{1G}) \\ \dots & \dots & \dots \\ \varphi_1(x_{N1}, \dots, x_{NG}) & \dots & \varphi_k(x_{N1}, \dots, x_{NG}) \end{pmatrix}. \quad (8)$$

Для подальшого дослідження кількісних і якісних характеристик організаційної структури інформаційних потоків системи корпоративного забезпечення на підприємствах та її елементів необхідно провести алгоритмізацію управління інформаційними потоками системи корпоративної безпеки та розробити методи формалізованого опису алгоритмів впливу мікро- та макроекономічного середовища на систему корпоративного забезпечення на підприємствах.

Важливість інформаційної системи корпоративного забезпечення, перш за все, полягає в тому, що на ній базується підсистема управління системою корпоративного забезпечення [6; 7]. І від ступеня наповнення інформаційної системи, якості та своєчасності інформації залежить ефективність системи в цілому.

Завдяки функціонуванню управління системою корпоративного забезпечення досягається виконання мети організації певного рівня. Зазвичай прийнято виділяти чотири рівні цілей організації, тому для досягнення цілей кожного рівня необхідна певна інформація. Схема інформаційної структури системи корпоративного забезпечення наведено у вигляді піраміди на рис. 3.

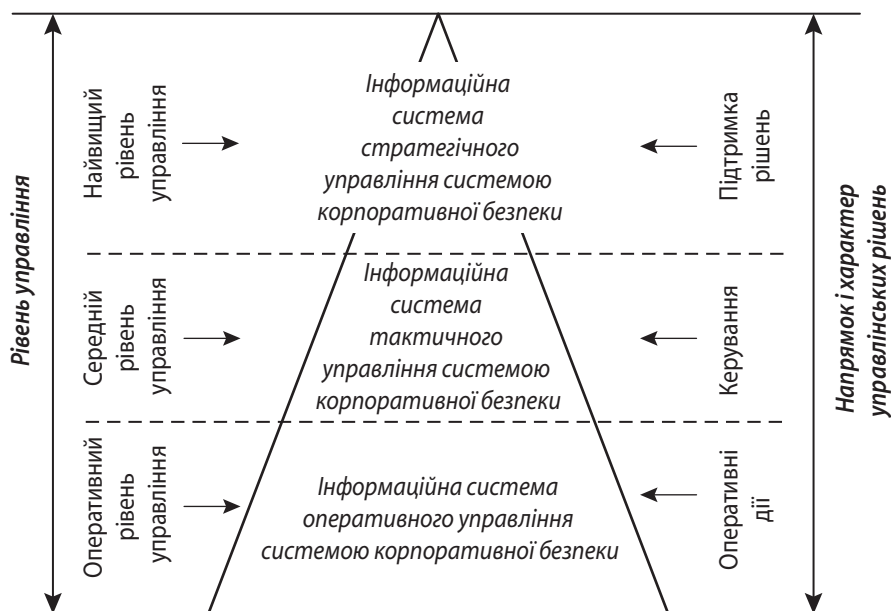


Рис. 3. Схема інформаційної структури системи корпоративного забезпечення

Оперативний рівень інформаційно-структурної піраміди забезпечує інформацією, необхідною для успішного оперативного управління системою корпоративного забезпечення.

Досягнення цілей середнього рівня управління можливе при використанні інформації, що призначається для тактичного управління системою корпоративного забезпечення. Стратегічне управління – це вищий рівень управління. Оскільки тактичні плани розробляються відповідно до стратегічних планів, деталізуючи та розвиваючи їх основні напрями на більш короткий період часу, то й інформація, необхідна для прийняття рішень щодо їх виконання, відрізняється від інформації оперативного та середнього рівнів піраміди [8, с. 122].

Концепція інформаційної системи корпоративного забезпечення та стратегічні цілі самої системи корпоративного забезпечення спрямовані на:

- 1) досягнення з мінімальними витратами максимальної адаптації інформаційної системи корпоративної безпеки до мінливих умов мікро- та макроекономічного середовища;
- 2) отримання конкурентних переваг за рахунок ефективної системи корпоративної безпеки.

Надійна інформаційна система сприяє створенню ефективного управління корпоративного без-

печення та має деякі характерні риси незалежно від масштабів проблеми або керованого процесу, а саме:

- 1) впровадження стратегічних цілей інформаційної системи корпоративного забезпечення;
- 2) існування тактичних цілей, підлеглих досягненню стратегічних цілей;
- 3) правильний рух напрямку інформаційного забезпечення, що наближає до стратегічних цілей;

- 4) зіставлення інформації про керований процес інформаційної системи корпоративної безпеки зі стандартами, нормами або прогнозними даними;
- 5) прийняття рішень про коригувальні впливи на систему корпоративної безпеки за результатами співставлення;
- 6) моніторинг і контроль впливу результатів управлінських дій на інформаційну систему корпоративної безпеки.

Система управління контролінгу має вхідні стратегічні цілі інформаційної системи корпоративного забезпечення. На кожному рівні ієрархії управління контролінг інформаційної системи має певну мету. Не менш важливе завдання на всіх етапах управління – контролінг інформаційних потоків за всіма каналами зворотного зв'язку щодо проміжного результату управління інформаційною системою корпоративного забезпечення з можливим застосуванням додаткових коригувальних ланок або ресурсного потенціалу. У зв'язку з цим існує нагальна потреба в подальшому науково-теоретичному осмисленні стратегічних аспектів корпоративного забезпечення. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Акофф Р. Планирование будущего корпорации / пер. с англ. В. А. Бирюкова, М. М. Крейсберга. М. : Прогресс, 1985. 327 с.
2. Ареф'єва О. В., Кузьменко Т. Б. Планування економічної безпеки підприємств. Київ : Видавництво Європейського університету, 2005. 170 с.
3. Бандурка О. М., Духов В. Є., Петрова К. Я., Черв'яков І. М. Основи економічної безпеки : підручник. Харків : Видавництво НУВС, 2003. 236 с.
4. Рапопорт А. Замечания по поводу общей теории систем // В кн. : Общая теория систем / пер. с англ. В. Я. Алтаева и Э. Л. Наппельбаума. М. : Мир, 1966. С. 179–182.
5. Акофф Р., Сасиени М. Основы исследования операций : монография / пер. с англ. М. : Мир, 1971. 536 с.
6. Нагуманова Р. В., Сабирова А. И. Контроллинг как современный метод управления субъектами различных сфер деятельности. Казань : Издательство Казанского университета, 2016. 82 с.
7. Карминский А. М., Оленев Н. И., Примак А. Г., Фалько С. Г. Контроллинг в бизнесе: методологические и практические основы построения контроллинга в организациях. 2-е изд. М. : Финансы и статистика, 2002. 256 с.
8. Герасимов В. Г. Экономическая система : генезис, структура, развитие науки. Мн., 2001. 159 с.

REFERENCES

- Akoff, R. *Planirovaniye budushchego korporatsii* [Creating the Corporate Future]. Moscow: Progress, 1985.
- Akoff, R., and Sasieni, M. *Osnovy issledovaniya operatsiy* [Operations Research Fundamentals]. Moscow: Mir, 1971.
- Arefieva, O. V., and Kuzmenko, T. B. *Planuvannia ekonomichnoi bezpeky pidpriyemstv* [Economic Security Planning of Enterprises]. Kyiv: Vydavnytstvo Yevropeiskoho universytetu, 2005.
- Bandurka, O. M. et al. *Osnovy ekonomichnoi bezpeky* [Fundamentals of Economic Security]. Kharkiv: Vydavnytstvo NUVS, 2003.
- Gerasimov, V. G. *Ekonomicheskaya sistema : genezis, struktura, razvitiye nauki* [Economic System: Genesis, Structure, Development of Science]. Minsk, 2001.
- Karminskiy, A. M. et al. *Kontrolling v biznese: metodologicheskoye i prakticheskoye osnovy postroyeniya kontrollinga v organizatsiyakh* [Controlling in Business: Methodological and Practical Foundations of Building Controlling in Organizations]. Moscow: Finansy i statistika, 2002.
- Nagumanova, R. V., and Sabirova, A. I. *Kontrolling kak sovremennyy metod upravleniya subektami razlichnykh sfer deyatel'nosti* [Controlling as a Modern Method of Managing Subjects of Various Fields of Activity]. Kazan: Izdatel'stvo Kazanskogo universiteta, 2016.
- Rapoport, A. "Zamechaniya po povodu obshchey teorii sistem" [Remarks on General Systems Theory]. In *Obshchaya teoriya sistem*, 179-182. Moscow: Mir, 1966.

УДК 658:004

JEL: C88; D29; F19; M21

ВИКОРИСТАННЯ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ SITNIKS CRM У ДРІБНОМУ ТОВАРНУМУ БІЗНЕСІ

©2021 МОЗГОВА Г. В., ПЕТРЯЄВ О. О., КНИШ А. С.

УДК 658:004

JEL: C88; D29; F19; M21

Мозгова Г. В., Петряєв О. О., Книш А. С. Використання програмного забезпечення Sitniks CRM у дрібному товарному бізнесі

Метою даної статті є визначення доцільності використання програмного забезпечення Sitniks CRM для малого товарного бізнесу, дослідження його відповідності еталону та основних конкурентних переваг серед подібних продуктів. Аналізуючи й узагальнюючи наукові праці багатьох учених, був доведений позитивний вплив якісного інформаційного забезпечення на діяльність підприємства. Проте, незважаючи на очевидну вигоду від використання систем автоматизації, більша частка українських підприємців не використовує CRM-системи (Customer Relationship Management – управління взаємовідносинами з клієнтами) або через відсутність проінформованості, або через невдалий досвід впровадження. У статті використовувалися порівняльний і матричний аналіз. Порівняльний аналіз конкурентів показав, що досліджувана CRM-система виділяється серед інших високим рівнем гнучкості та персоналізованості, що і є основною перевагою даного програмного забезпечення. При проведенні SWOT-аналізу були детально опрацьовані фактори, що впливають на розвиток компанії. Виявлено, що основним недоліком даного програмного забезпечення є відносно довгий термін впровадження, а його можливостями та загрозами є відповідно масштабування та збільшення конкурентів у ніші. Були зроблені висновки, що CRM-система Sitniks – це не просто система для спрощення та автоматизації бізнес-процесів, це платформа, яка має достатньо потужний функціонал завдяки кастомізації, інтеграції, можливості відстеження та простоті використання. Впровадження даного програмного забезпечення приведе компанію до приросту продуктивності, дозволить ефективно планувати та контролювати, а також налагодить міцні взаємовідносини з клієнтами.

Ключові слова: CRM-система, програмне забезпечення, кастомізація, аналіз бізнесу, інтеграція.

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-5-146-152>

Рис.: 2. **Табл.:** 1. **Бібл.:** 10.

Мозгова Галина Валентинівна – кандидат економічних наук, доцент кафедри маркетингу, менеджменту та підприємництва, Харківський національний університет ім. В. Н. Каразіна (майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна)

E-mail: g.v.mozgovaya@karazin.ua

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9763-3298>

Петряєв Олексій Олександрович – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри маркетингу, менеджменту та підприємництва, Харківський національний університет ім. В. Н. Каразіна (майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна)