

**Катрич О. С.**

Здобувачка першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,  
четвертого курсу спеціальності 073 Менеджмент,  
Херсонський державний університет  
Науковий керівник: професор Соловійов А.І

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ПРОЕКТАМИ НА СУЧАСНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ**

Управління проектами здійснюється через реалізацію наступних заходів: формування основних задач проекту, планування проекту, регулювання та контроль. Виконуючі ці заходи в процесі управління проектом виконують наступні етапи [1, с. 76]: аналіз ймовірності успіху проекту, з прорахуванням всіх проблем, потреб та ризиків; планування загальних принципів реалізації проекту; визначення вихідних даних для планування проектної діяльності організації; планування функцій у запропонованому проекті; планування та визначення економічності та ефективності проекту; реалізація проекту; отримання результатів проекту (звіт) та передача даних замовнику; підтримка при оголошенні результатів. Особливе місце в управлінні проектами посідають саме інформаційні технології. Адже саме завдяки їм підвищується ефективність управління, значно зменшується кількість незавершених проектів, тому що створена інформаційна система на підприємстві дозволяє управляти одночасно всіма факторами, що мають істотний вплив на реалізацію проекту. Завдяки інформаційним технологіям комунікація між учасниками (працівники/клієнт) стає стійкою, швидкою та результативною. Також варто відмітити, що інформаційні системи дозволяють ефективно здійснювати документування всіх етапів проекту без зайвої трати часу, а сам процес контролю стає більш механізованим та оперативним.

Перед тим як обирати ту чи іншу інформаційну систему, варто визначити, для яких саме проектів вона буде використовуватися. Ефективність використання інформаційних систем можна визначити за

прорахунком сукупності понесених на неї витрат, а також можливих прибутків. Управління проектами оптимізують за допомоги трьох основних параметрів: час, вартість та якість роботи. Обов'язково варто пам'ятати, що за неефективне управління проектом підприємство зазначає збитків, в результаті чого відбувається зрив строків виконання та перевищення фінансування проекту. До основних завдань інформаційних систем в управлінні проектами відносять: аналіз прибутків та витрат проектів; складання розкладу робіт із встановленням термінів; аналіз критичних операцій та резервів часу; розрахунок загального бюджету проекту; розрахунок та аналіз ризиків від впровадження проектів; розрахунок успішності виконання поставлених задач; ведення обліку та контролю за виконання поставлених задач; складання звітності за проектом. Серед додаткових функцій виділяють: (а) введення архіву та всієї необхідної документації; (б) аналіз аналітичних функцій планування проекту; (в) контрольно-ревізійна функція [2, с. 70]. Особливе місце в системі управління будь-яких проектів посідає технологія на основі CRM-системи, що відповідає за налагодження ефективної системи взаємовідносин з клієнтами, а поряд з цим дозволяє створити ефективні механізми управління маркетингом, продажами та сервісом. CRM-система успішно забезпечує координацію дій різних підрозділів на основі створення загальної інформаційної платформи з клієнтами [4, с. 89]. Інформаційна система класу CRM спрямована на створення великої бази клієнтів, а отже відповідає за формування довгострокової конкурентної переваги на сучасному національному ринку послуг. Основною перевагою використання інформаційної системи класу CRM є можливість ведення безперервної взаємодії з клієнтами з питань, що пов'язані з просування послуг, їх продажем та підтримкою у сфері зворотного зв'язку.

Головною функцією інформаційної системи класу CRM в управлінні проектом є допомога менеджерам здійснювати продаж, організувати

прозорий процес управління угодами підприємства, а також оптимізувати всі можливі канали збуту послуг. Саме за допомоги даної системи класу CRM працівники підприємства можуть здійснювати контроль за якістю зроблених робіт під час реалізації проекту, аналізувати дії та потреби клієнтів, а також відслідковувати обсяги продажу послуг. CRM-система сприяє оптимізації каналів збуту, що позитивно впливає на збільшення прибутку компанії [3, с. 310]. Отже, використання інформаційних технологій в управлінні проектами сучасної організації допомагає вирішувати цілу низку завдань та сприяє ефективному управлінні декількома проектами одночасно. На сьогодні існує величезна кількість інформаційних систем в управлінні проектами, проте до їх вибору необхідно ставитися обачно попередньо здійснивши планування проекту, встановивши основні шляхи регулювання та контролювання виконання поставлених задач. Однією з таких інформаційних систем є – CRM-система, яка володіє всіма необхідними інструментами для здійснення аналізу поточного стану введення бізнес-проектів, а також є успішним засобом підтримки зворотного зв'язку з клієнтами.

#### Список використаних джерел

1. Башинська І. О. Ефективне управління проектами підприємства. Економіка та управління підприємствами. 2017. № 6. С. 75-78.  
URL: [https://www.researchgate.net/publication/317905222\\_Efektivne\\_upravlin\\_na\\_proekta\\_mi\\_pidpriemstva](https://www.researchgate.net/publication/317905222_Efektivne_upravlin_na_proekta_mi_pidpriemstva) (дата зведення 13. 02. 2024).
2. Бібік Г. Ю. Інформаційні технології в управлінні підприємствами. Вісник Дніпропетровського університету. Серія: Економіка. 2013. № 7. С. 69- 75.  
URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vdumov\\_2013\\_21\\_7%282%29\\_12](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vdumov_2013_21_7%282%29_12) (дата зведення 13. 02. 2024).
3. Білоцерківський О. Б. Вибір, впровадження та вдосконалення CRM-систем торговельних підприємств: проблеми та шляхи вирішення. Держава, галузі, підприємства, бізнес: реалії і тенденції економічного, інформаційного та технічного розвитку. 2020. № 2. С. 305-312.

URL: [http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPIPress/49718/1/Bilotserkiivskyi\\_Vybir\\_vprovadzhennia\\_2020.pdf](http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPIPress/49718/1/Bilotserkiivskyi_Vybir_vprovadzhennia_2020.pdf) (дата зведення 13. 02. 2024).

4. Марусей Т. В. Впровадження CRM-систем у маркетингову діяльність підприємства. Економіка та держава. 2016. No 6. С. 87-89.

URL: <http://www.economy.in.ua/?op=1&z=3548&i=17> (дата зведення 13. 02. 2024).