

ВИКОРИСТАННЯ ПРОГРАМНИХ ЗАСОБІВ ЯК ВАЖЛИВОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ В ПРОЦЕСІ ПІДВИЩЕННЯ ПРОДУКТИВНОСТІ ПРАЦІ

¹Вінницький національний технічний університет

Анотація

Дослідження зосереджене на виявленні шляхів підвищення продуктивності праці за допомогою автоматизованих систем управління. Проведено аналіз та порівняння програмних засобів з метою встановлення найбільш відповідних для контролю та підвищення рівня продуктивності праці на підприємстві.

Ключові слова: *продуктивність праці, програмні засоби, автоматизовані системи.*

Abstract

Research is focused on identifying ways to increase labor productivity with the help of automated control systems. An analysis and comparison of software tools is carried out in order to identify the most appropriate ones for controlling and increasing the level of labor productivity at an enterprise.

Keywords: *labor productivity, software, automated systems.*

Вступ

Завдяки швидкому технологічному розвитку та постійним змінам у глобальній економіці підприємствам дедалі більше потрібно швидко адаптуватися та вдосконалювати свої бізнес-процеси. Використання програмних засобів в роботі підприємства дозволяє оптимізувати робочі процеси та автоматизувати рутинні завдання. Автоматизовані системи допомагають в управлінні персоналом, плануванні ресурсів, аналізі даних та прийнятті стратегічних рішень.

Оптимізація та автоматизація праці через використання програмних засобів представляє собою складний процес, що включає як позитивні, так і негативні аспекти. Серед переваг можна виділити підвищення продуктивності праці завдяки автоматизації рутинних операцій, прискорення виконання завдань, поліпшення співпраці між командами та покращення якості виробів або послуг. У той же час, вартість впровадження та підтримки програмних засобів може бути високою, в тому числі вимагаючи постійного навчання персоналу. Також до недоліків можемо віднести технічні проблеми та потенційні загрози безпеці даних.

Результати дослідження

На сьогоднішній час всі автоматизовані системи умовно можна розділити на такі, що засновані на концепції ERP (Управління підприємством), системи CRM (управління відносинами з клієнтами), фінансово-аналітичні системи, системи захисту інформації, довідкові системи і системи проектування. Метою впровадження автоматизованих систем є досягнення підприємством таких цілей, як зменшення витрат підприємства та збільшення віддачі, підвищення продуктивності праці [1].

Дослідження питання підвищення продуктивності праці стало предметом уваги багатьох класиків менеджменту та економіки, зокрема – Д. Сінка, Ф. Тейлора, Г. Емерсона. Серед вітчизняних науковців, в цьому напрямку працюють А. Ю. Шахно, С. В. Мочерний, Д. П. Богиня, О. А. Грішнова та ін.

Згідно з класичним баченням науковця Д. Сінка, продуктивність праці – це відношення кількості продукції, виробленої даною системою за даний період часу, до кількості ресурсів, спожитих для створення цієї продукції за той же період часу.

Вітчизняний економіст С. В. Мочерний визначає продуктивність праці як ефективність виробничої діяльності людей у процесі створення матеріальних благ і послуг [2].

В таблиці 1 наведено перелік наявних програмних засобів, які мають вплив на рівень продуктивності праці та користуються значним попитом в галузі інформаційних технологій.

Таблиця 1 – Перелік програмних засобів, що виступають інструментарієм в процесі управління продуктивністю праці

Програмний засіб	Опис
Jira» (https://www.atlassian.com/software/jira)	Jira - це програмне забезпечення для управління проектами та задачами, що розробляється компанією Atlassian. Воно дозволяє командам спільно працювати над проектами, відстежувати завдання, планувати роботу та контролювати процеси розробки.
«ATS HURMA» (https://hurma.work/)	Applicant Tracking System (ATS) – це програма, яка використовується для автоматизації роботи рекрутерів. Вона допомагає шукати претендентів, додавати інформацію в базу та обробляти її, а також відстежувати ефективність закриття вакансій.
«WHMCS» (https://www.whmcs.com/)	"WHMCS" (Web Host Manager Complete Solution) - це популярна платформа автоматизації бізнесу для хостинг-провайдерів і інших компаній, що працюють у сфері хмарних послуг. Вона надає широкий спектр функцій, включаючи автоматизацію замовлень, облік клієнтів, виставлення рахунків, підтримку клієнтів та інтеграцію з різними платіжними шлюзами. WHMCS допомагає підприємствам управляти своєю бізнес-діяльністю з більшою ефективністю і автоматизувати багато рутинних завдань.
«SAP ERP» (https://www.sap.com/)	"SAP ERP" - це інтегрована система управління підприємством, розроблена компанією SAP SE. Ця платформа надає широкий спектр функцій для автоматизації різних бізнес-процесів, включаючи фінанси, управління людськими ресурсами, виробництво, управління логістикою та багато інших. SAP ERP дозволяє компаніям ефективно управляти своєю діяльністю, збільшувати продуктивність та підвищувати конкурентоспроможність.
«Trello» (https://trello.com/uk)	"Trello" - це онлайн-інструмент для управління проектами та спільної роботи над завданнями. Він базується на системі дошок, списків та карток, які дозволяють користувачам створювати, організовувати та відстежувати різні завдання, робочі процеси та проекти. Trello надає можливість легко спілкуватися та співпрацювати з колегами, призначати завдання, встановлювати дедлайни та відстежувати прогрес виконання робіт. Це дуже популярний інструмент для організації робочих процесів у різних командах та компаніях.
«UGLA ERP» (https://ugla.ua/)	"UGLA ERP" - це інтегрована система управління ресурсами підприємства (ERP), яка розроблена для автоматизації та оптимізації бізнес-процесів на підприємствах. Ця система надає комплексний підхід до управління різними аспектами бізнесу, включаючи фінанси, управління складом, продажі, виробництво, персонал та багато іншого. "UGLA ERP" допомагає підприємствам підвищити ефективність своєї діяльності, знизити витрати та підвищити конкурентоспроможність на ринку.
«Creatio» (https://www.creatio.com/ua/)	"Creatio" (раніше відома як bpm'online) - це інтегрована платформа для автоматизації бізнес-процесів, управління відносинами з клієнтами (CRM) та управління проектами (PM). Ця система дозволяє підприємствам ефективно управляти всіма аспектами відносин з клієнтами, від залучення потенційних клієнтів до підтримки і розвитку відносин. Крім того, "Creatio" надає інструменти для автоматизації процесів управління проектами, включаючи планування, виконання, контроль та звітність. Вона допомагає підприємствам підвищити продуктивність, покращити якість обслуговування клієнтів і збільшити прибутковість бізнесу.

На нашу думку, популярність програмних засобів наведених в таблиці 1, пояснюється їхньою здатністю легко інтегруватися з іншими інструментами.

Також нами було проведено порівняльну характеристику обраних програмних засобів за сферою використання, видом продукту, функціональністю і тд . Результати аналізу наведено в таблиці 2.

Таблиця 2 – Аналіз програмних засобів, що виступають інструментарієм в процесі управління продуктивністю праці

Назва	Вид продукту	Сфера використання	Функціональність	Розгортання	Наявність пробної або демо - версії
«Jira»	PM	ІТ-компанії, великі команди	Управління проектами, задачами, звітність	SaaS	+
«ATS HURMA»	HRM	Середні та великі підприємства	Постановка та управління цілями, база співробітників, управління відсутностями, розрахунок заробітної плати, проведення опитувань.	SaaS	+
«WHMCS»	CRM	Великі підприємства, здебільшого в сфері ІТ	Автоматизація бізнесу, управління клієнтами, облік	Сервер, хмара	+
«SAP ERP»	ERP	Великі підприємства, здебільшого в сфері ІТ	Управління ресурсами підприємства, бухгалтерія, звітність	Сервер, хмара	+
«Trello»	PM	ІТ-компанії, великі команди	Управління завданнями, проектами, спільною роботою	SaaS	+
«UGLA ERP»	ERP	Малі та середні підприємства	Управління виробництвом, облік, аналітика	Хмара, SaaS	+
«Creatio»	CRM та PM	Великі підприємства	Управління виробництвом, облік, аналітика	Сервер, хмара	+

На сьогоднішній день саме забезпечення високого рівня продуктивності праці в поєднанні із застосуванням високотехнологічних інформаційних технологій, дає змогу підприємству бути конкурентоздатними та виживати в умовах сьогодення вітчизняної економіки.

Підвищення продуктивності праці полягає в ефективному використанні ресурсів, що призводить до зниження витрат і можливого збільшення прибутку підприємства.

Повертаючись до таблиці 2, хочемо відзначити особливість автоматизованої системи Creatio, оскільки в ході дослідження було виявлено, що саме ця система поєднує в собі два види програмного забезпечення, а саме CRM (Customer Relationship Management) та PM (Project Management Systems & Services).

CRM – це прикладне програмне забезпечення для організацій, призначене для автоматизації стратегій взаємодії з замовниками (клієнтами), зокрема, для підвищення рівня продажів, оптимізації маркетингу і поліпшення обслуговування клієнтів шляхом збереження інформації про клієнтів та історії взаємин з ними, встановлення і поліпшення бізнес процедур і подальшого аналізу результатів[3].

Управління проектами або Project Management (PM) – це мистецтво керівництва й координації людських і матеріальних ресурсів протягом життєвого циклу проекту шляхом застосування сучасних методів і техніки управління для досягнення певних у проекті результатів за складом і обсягом робіт, вартістю, часом, якістю й задоволення учасників проекту[4].

Об'єднання CRM (Customer Relationship Management) та PM (Project Management) систем має на меті покращення продуктивності праці шляхом оптимізації управління клієнтськими взаємовідносинами та проектами. Це дозволяє підприємствам забезпечити більш ефективне управління ресурсами та досягти кращих результатів.

Головне завдання CRM-системи – підвищення лояльності клієнтів до бренду під час взаємодії зі співробітниками. Вона дозволяє спростити та систематизувати бази даних про угоди, заявки та вподобання клієнтів, створювати нагадування про дзвінки та надсилати персональні акції та пропозиції. Операційні функції включають в себе реєстрацію вхідного трафіку, автоматизацію документообігу, фіксацію просування угод по воронці продажів, нагадування та контроль роботи співробітників [5]

Висновки

Згідно думки автора, завдання сучасних теоретиків та практиків в сфері управління персоналом полягає в пошуку та розробці шляхів підвищення продуктивності праці, зокрема із використанням автоматизованих систем. Використання автоматизованих систем сприяє загальному підвищенню продуктивності праці на підприємстві шляхом оптимізації робочих процесів, зменшення людського втручання, що в свою чергу знижує ризик помилок, які можуть бути викликані людським фактором, прискорення виконання завдань та доступність інформаційних ресурсів.

Згідно з проведеним дослідженням можемо зробити висновки, що на сьогодні найбільш прийнятним варіантом для підтримки процесу управління персоналом на сучасних підприємствах є саме CRM-системи з можливістю інтеграції до інших систем.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Азарова А. О. Впровадження та використання автоматизованих систем підвищення продуктивності праці на підприємств за умов кризи [Текст] / А. О. Азарова, О. М. Роїк, І. С. Лобанкіна // Економічний простір. – Дніпропетровськ : ПДАБА, 2010. № 42. С.125–132.
2. Мочерний С. В. Економічна енциклопедія: У трьох томах [Текст] / С. В. Мочерний. Київ : Видавничий центр «Академія», 2002. Т3. 951 с.
3. Птащенко О.В Мірошникова Є.Д. ПОБУДОВА CRM-СИСТЕМИ ЯК ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ МІЖ ОРГАНІЗАЦІЄЮ ТА КІНЦЕВИМ СПОЖИВАЧЕМ. ВІСНИК СХІДНОУКРАЇНСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ імені Володимира Даля. 2016. № 6 (230). С. 108–115.
4. Сметанюк О. А., Бондарчук А. В. Особливості системи управління проектами в іт-компаніях. Агросвіт. 2020. № 10. С. 105–111.
5. Kahan, I., & Kostyuchko, S. (2023). CRM systems as a tool for improving business efficiency. COMPUTER-INTEGRATED TECHNOLOGIES: EDUCATION, SCIENCE, PRODUCTION, (52), 5–9.

Міронова Юлія Володимирівна — канд. екон. наук, доцент кафедри менеджменту та безпеки інформаційних систем, Вінницький національний технічний університет.

Тузурідзе Олена Владиславівна — студентка групи МІТ-20Б, факультет менеджменту інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: tuzuridzeolena@gmail.com

Mironova V. Yuliia — candidate of economy Sciences, Associate Professor of the Department of Information Systems Management and Security, Vinnytsia National Technical University.

Tuzuridze V. Olena — student of MIT-20B group, Faculty of Information Security Management, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: tuzuridzeolena@gmail.com