

ОЦІНКА ЕКОНОМІЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ТОРГОВЕЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ

Білоцерківський О.Б.

*Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут», м. Харків*

У роботі наведено методику оцінки економічної ефективності впровадження інформаційних систем (ІС) у діяльність торговельних підприємств. Автором у попередніх роботах [1-4] було визначено найбільш оптимальну CRM-систему для управління торговельними підприємствами України: Terrasoft Creatio (bpm online до жовтня 2019 року), тому наступним етапом є оцінка ефективності впровадження цієї CRM-системи на торговельних підприємствах. Ефективністю ІС називається її властивість виконувати поставлені цілі й задачі (функції) у заданих умовах та із заданою якістю. Щодо CRM-систем, то ефективність CRM-стратегій визначається підвищенням результативності управління збутовою діяльністю. Методика оцінки економічної ефективності впровадження ІС містить такі етапи: 1) виявлення ключових факторів, що впливають на результативність CRM-системи, їх аналіз та оцінка; 2) розробка ключових показників ефективності КРІ на основі факторів, що впливають на результативність системи; 3) аналіз можливих змін ключових показників для кожного модуля CRM-системи, і прогноз їх динаміки в часі в міру впровадження системи; 4) оцінка ефективності проекту (через критерій повернення на вкладену суму ROI, чисту приведену вартість NPV, термін окупності проекту [5]). Зокрема, ROI – це відношення середнього збільшення прибутку, отриманого від впровадження CRM-технологій, до обсягу інвестицій: $ROI = (P_{crm} - P) / Z * 100\%$, де P_{crm} – прибуток, отриманий підприємством при впровадженні CRM; P – прибуток, отриманий без впровадження CRM; Z – витрати на реалізацію проекту.

Література:

1. Білоцерківський О. Б. Порівняльний аналіз інтелектуально-інформаційних систем управління торговельними підприємствами. *Інформаційні технології: наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я* : тези доп. XXVII Міжнар. наук.-практ. конф. MicroCAD-2019, 15-17 трав. 2019 р. Харків : НТУ «ХПІ», 2019. С. 97.
2. Білоцерківський О. Б. Використання CRM-систем для управління торговельними підприємствами. *Держава та регіони. Сер. Економіка та підприємництво*. 2019. № 2(107). С. 190-194.
3. Белоцерковский А. Б. Рейтинговая оценка и выбор CRM-систем для управления торговыми предприятиями. *Интеллект XXI*. 2019. №5. С. 14-17.
4. Білоцерківський О. Б. Дослідження сучасного стану та програмного забезпечення торговельної галузі України. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. Економічні науки*. 2019. Вип. 36. С. 120-123.
5. Білоцерківський О. Б. Кількісне оцінювання ризику високотехнологічного проекту. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2016. Вип. 4(04), Ч. 2. С. 105-109.