

Література

1. Буковинський С. А. Фінансова криза в Україні: вплив на розвиток економіки та деякі заходи з досягнення фінансової стабілізації [Текст] / С. А. Буковинський // Фінанси України. – 2010. – № 11. – С. 10–30.
2. Дорошенко І. В. Причини й наслідки кризи єврозони: уроки для України [Текст] / І. В. Дорошенко // Фінанси України. – 2010. – № 12. – С. 58–68.
3. Потенціал національної промисловості: цілі та механізми ефективного розвитку: Текст]: [моногр.] / Ю. В. Кіндзерський, М. М. Якубовський, І. О. Галиця та ін. – К.: Ін-т екон. та прогнозів. НАН України, 2009. – 928 с.

УДК 621.398:658(477)

ІНСТРУМЕНТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДИСТАНЦІЙНОЇ РОБОТИ НА СУЧАСНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ УКРАЇНИ

Н. В.Зайцева, О. С.Довгань

У сучасному світі інформаційно-комунікаційні технології є важливою і невід'ємною частиною держави, бізнесу, приватного життя і одними з ефективних інструментів організації дистанційної роботи на сучасних підприємствах. Адже популярність практики дистанційної зайнятості є сьогодні глобальною тенденцією як у світі, так і в Україні. І з кожним роком все більше компанії віддають перевагу дистанційній формі зайнятості. Так, наприклад, в опитуванні Gallup в 2015 р. зазначається, що в останнє десятиліття дистанційна робота досягла 37% зростання популярності, а за даними Міжнародної організації праці довіра роботодавців до такої зайнятості буде й надалі зростати приблизно на 5–10 % в рік. Так, за підрахунками Української біржі дистанційного праці Weblancer, за період з 2008 по 2016 рр. кількість зареєстрованих віддалених працівників збільшилася в тридцять разів. Тому потреба всебічного вивчення питань організації дистанційної зайнятості є актуальною.

Питанням використання ІКТ для організації віддаленої роботи присвячені дослідження таких вчених як: Дж. Ніллес, Ф. Кінсман, М. Маллоун, Р. Лойберх та ін. Однак швидке вдосконалення сучасних інформаційно-комунікаційних технологій обумовлює невгасаючу актуальність визначення найбільш ефективних інструментів організації дистанційної роботи.

Метою даної роботи є визначення дієвих інструментів організації дистанційної роботи на підприємствах України.

Існують вагомі комерційні підстави для використання технологій віддаленої роботи в бізнесі. Організації з розподіленими ресурсами більш стійкі, тому деякі компанії виділяють певну кількість співробітників для віддаленої роботи. При меншій кількості офісних працівників компанії можуть скоротити витрати на оренду, а коли відстань до офісу не має ніякого значення, стає простіше знайти і утримати талановитого фахівця.

Віддаленим співробітникам, щоб залишатися на зв'язку зі своїми колегами в організації та іншими людьми за її межами, необхідно мати в своєму розпорядженні технології віддаленого доступу. Дистанційна робота з використанням тільки лише телефону не є ефективною при віддаленій роботі, такий підхід добре працює при розмові, лише з одним колегою, але голосового зв'язку недостатньо, коли доводиться розмовляти з великою групою людей, з якими не буде можливості зустрітись особисто. Більшу частину телефонної конференції людина намагається зіставити голоси учасників з їх іменами і ролями в організації. Тому без використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій дистанційна зайнятість була б просто неможлива.

Отже, основними інструментами організації віддаленої праці виступають інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) – технології, пов’язані зі створенням, збереженням, передачею, обробкою і управлінням інформацією, який включає в себе всі технології, що використовуються для спілкування та роботи з інформацією. Іншими словами, ІКТ складається з інтелектуальних технологій, а також телекомунікацій, медіа-трансляцій, усіх видів аудіо- та відеобробки, передачі, мережевих функцій управління, моніторингу [1].

Останні досягнення в області голосового зв’язку і в сфері технологій відео зв’язку вирішили багато з питань організації взаємодії на відстані. Наприклад, втома, викликана нестачею звукової інформації, може бути виключена шляхом застосування ширококутових і над ширококутових технологій передачі звуку, які забезпечують передачу більш широкого спектру звукових частот, що містяться в людській мові. Багато що було зроблено для поліпшення розбірливості складних звуків – таких, як фрикативні приголосні. Однак поліпшення якості звуку не здатне вирішити деякі проблеми, що стосуються невербального спілкування.

Всі інформаційно-комунікаційні технології для дистанційної роботи можна поділити на п’ять підрозділів за головними завданнями, які вони можуть вирішувати. Приклади існуючих технологій у відповідності до завдань наведено у табл. 1.

Таблиця 1

Групи ІКТ для дистанційної роботи

Завдання ІКТ	Приклади технологій
Організація роботи	Asana, Basecamp, Assembla, Confluence, Dapulse, GitHub, Glip, Jira, Podio
Проведення онлайн-зустрічей (calls та/або запису відеоінструкцій, уроків)	ExpertSystem, GoToMeeting, Google Hangouts, Skype
Спілкування команд	Messenger(facebook), Telegram, HipChat, Sqwiggle, Slack
Організація робочих файлів	GoogleDrive, Dropbox, InVision
Управління командою	GitHub, Wiki, Harvest, iDoneThis, Keep.google.com

Окрім ІКТ вагому роль в організації дистанційної роботи відведена правовому регулюванню. Так кодекс законів про працю України не містить чіткого правового регулювання дистанційної роботи, проте відсутня також і заборона на укладення трудових контрактів з такою умовою. До того ж, відповідно до закону, роботодавець зобов’язаний забезпечити безпечні та комфортні умови праці. На сьогоднішній день в українському законодавстві існує єдиний нормативно-правовий акт, який «регулює» роботу поза офісом – дистанційну роботу [2]. Відповідно до цього Положення надомниками вважаються особи, які уклали трудовий договір з підприємством, установою, організацією про виконання роботи вдома особистою працею з матеріалів і з використанням знарядь і засобів праці, що виділяються підприємством, або придбаних за рахунок коштів цього підприємства. Український законодавець зробив спробу закріпити норми про дистанційну роботу в проекті Трудового кодексу України [3]. Так, в ст. 51, яка має назву «Умова про роботу вдома» зазначено, що під час укладення трудового договору або пізніше сторони можуть домовитися про виконання працівником роботи вдома, якщо він має для цього необхідні умови, які відповідають вимогам.

Хоча кодекс законів про працю України не містить чіткого регулювання дистанційної роботи, такий вид зайнятості продовжує набирати популярності в різних компаніях та організаціях. Україна стала основним світовим постачальником талановитих фахівців у сфері ІТ. За кордоном високо цінують українських віддалених працівників, які якісно і відповідально виконують свою роботу, а також прагнуть працювати над цікавими проектами. Сьогодні Україна є найпривабливішим європейським ринком для найму талановитих віддалених працівників і четвертим

ринком в світі по заробітку фрілансерів. Віддалені працівники становить істотну частину українського експорту послуг.

Таким чином, на сьогодні головним дієвим інструментом організації дистанційної праці в Україні є сучасні ІКТ, які швидко вдосконалюються та відкривають все більше можливостей для віддалених працівників. В той же час в умовах широкого поширення віддаленого найму лишаються недосконалими вітчизняні правові інструменти регулювання дистанційної зайнятості.

Література

1. Інтернет-портал: [Wikipedia] / Інформаційно-комунікаційні технології – https://uk.wikipedia.org/wiki/Інформаційно-комунікаційні_технології#cite_note-2.

2. Положение об условиях труда надомников» [Текст]: утвержденное Постановлением Государственного комитета СССР по труду и социальным вопросам и Секретариата ВЦСПС 29.09.1981 N 275/17-99. – Бюллетень Госкомтруда СССР. – 1082. – № 1.

3. Проект №1108 Трудового кодекса Украины, зарегистрированный 04.12.2007 г. [Текст] [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// w1.c1.rada.gov.ua](http://w1.c1.rada.gov.ua).

УДК 330.47

ГЛОБАЛЬНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РИНКУ CRM СИСТЕМ

Н. В. Зайцева

В умовах ускладнення та підвищення динамічності сучасного суспільства у бізнесі стає неможливим приймати правильні рішення без використання інформаційних технологій. Поле конкурентної боротьби вже давно перемістилося з цінових та якісних характеристик товарів до якості обслуговування і встановлення довгострокових взаємовідносин з клієнтами. Дієвим сучасним інструментом конкурентної боротьби є інформаційні системи стандарту CRM (Customer Relationship Management).

У наукових працях Б. Голденберга, Д. Андерсона, П. Моліно, К. Керра, С. Трофімова, Д. Дейвіса, Д. Уільямса та ін. розкриваються основні переваги використання CRM у створенні лояльності клієнтів. Але оновлення існуючих CRM систем та поява нових відбувається дуже стрімко, що обумовлює актуальність обраної теми дослідження.

Мета роботи полягає в аналізі глобальних тенденцій на ринку CRM систем, визначенні лідерів та перспектив його подальшого розвитку.

Головним завданням сучасних CRM систем є залучення нових клієнтів та підвищення лояльності існуючих з метою максимізації одержуваного прибутку. Тобто за допомогою CRM систем компанія збирає інформацію про своїх клієнтів на всіх стадіях його життєвого циклу (залучення, утримання) і використовує в інтересах свого бізнесу шляхом вибудовування взаємовигідних відносин. Отже, CRM система є не просто програмним продуктом, а бізнес-стратегією побудови стійких ділових відносин компанії. Тому важливими є якість обраної CRM системи та наявність перспектив її розвитку.

Глобальний ринок CRM систем щорічно демонструє стрімке зростання. За даними компанії Gartner, обсяг ринку CRM систем у 2007 р. становив 8,1 млрд. дол. США, а вже у 2015 р. збільшився до 26,3 млрд. дол. США, що у три рази більше. Щодо щорічного зростання ринку, то цей показник становить 12,3 %. А за прогнозами на 2017CRM систем досягне 36,5 млрд. дол. США, а вже у 2020 р. – 48,4 млрд. дол. США [1].