

Чуйко М.М.,

кандидат технічних наук, доцент,

доцент кафедри маркетингу та торговельного підприємництва,

Українська інженерно-педагогічна академія

ЦИФРОВІ ІНСТРУМЕНТИ ТА МЕТОДИ В ДЕРЖАВНОМУ СЕКТОРІ УКРАЇНИ

В роботі розглянуто доступні цифрові інструменти та методи, що можуть бути застосовані урядовими структурами та державними установами для підвищення ефективності надання своїх послуг, зниження витрат з державного бюджету, проведення діяльності прозоро тощо.

Урядові структури та державні установи можуть багато чого навчитись у ІТ-компаній, аби краще розуміти запити громадян, надавати більш якісні послуги, оптимізувати витрати з бюджету, вести свою діяльність прозоро та мінімізувати корупційні ризики. Адже ІТ є одною з найбільш гнучких галузей, що швидко підлаштовується під мінливі умови ринку, що робить її прикладом для наслідування. В сучасних умовах приклади технологічних рішень стають ще більш привабливими. Державні структури можуть значно полегшити процес отримання послуг, надавши людям можливість самостійно заповнювати заявки, документи та форми в інтернеті. Оцифрування послуг також робить державні послуги більш доступними для маломобільних груп населення (осіб з інвалідністю, молодих батьків тощо). Окрім того, переведення послуг в цифровий формат дозволяє боротися з корупцією, адже процес надання послуг стає прозорим для всіх, а частина процесів відбуваються в автоматичному режимі, що виключає людський фактор.

В Україні приклади діджиталізації є і на державному, і на місцевому рівні. Так, онлайн можна подати заявку на отримання електронного цифрового підпису і звіти у податкову від підприємців. З недавніх прикладів – можливість отримати компенсацію для ФОП, що постраждали від карантинних обмежень, та їхніх найманих працівників – через додаток або електронну версію «Дія». Дані заявників, що зберігаються в державних реєстрах, перевірялися автоматично, що виключало можливість маніпуляцій щодо прийняття рішень по виплаті.

Завдяки автоматизації «ручної» роботи державний сектор може заощадити час, гроші та ресурси. Наприклад, створення чат-боту на основі відкритих даних – це значно дешевше, ніж інвестувати в додаткових операторів колцентру та телефонію.

Agile являє собою підхід до розробки продуктів та сервісів, що передбачає гнучке планування, роботу короткими блоками, постійні невеликі покращення, співпрацю різних спеціалістів у крос-функціональних командах. Agile-методи дозволяють працювати максимально швидко – не лише ІТ-компаніям, а і державним структурам, які наважились змінити стиль роботи. Наприклад, Agile-підходи використовує державне підприємство Prozorro. Це дозволило розробити платформу з нуля за два роки, у той час у світі на створення подібних систем витрачається 8-10 років. Ще одним український

прикладом є Нова митниця. ІТ-департамент після трансформації почав працювати спринтами, ставлячи конкретні задачі і цілі на кожен тиждень, а завдання фахівці ведуть у звичній для ІТ-фахівців системі Jira.

Концепція Data-driven management (менеджмент, що керується даними), або DDM все частіше використовується в ІТ-компаніях. Управлінські рішення спираються на результати аналізу даних і стандартизовані регламенти. Цей підхід вже дає переваги і державному сектору в Україні. Держструктури та органи центральної і місцевої влади працюють зокрема з відкритими даними, адже відкриття інформації збільшує рівень прозорості влади і довіру громадян. А машиночитаний формат дозволяє іншим компаніям створювати корисні продукти і сервіси на базі цих даних. Серед прикладів – дані Національної служби здоров'я (НСЗУ), яка одною з перших почала робити різноманітні дашборди на базі open data, зробивши цю інформацію максимально доступною і зрозумілою для громадян. Саме відкриті дані та дашборди, побудовані на їхній основі, стали важливим інструментом розвитку та функціонування медичної реформи. Крім того, НСЗУ звітує про всі витрачені кошти за медичні послуги та лікарські засоби за програмою «Доступні ліки». Це дозволяє знижувати рівень корупції.

Система CRM (customer relations management, управління відносинами з клієнтом) є цифровою базою даних клієнтів, що дозволяє відстежувати історію покупок і взаємодії кожного покупця з компанією. Приватні компанії давно помітили вигоду від коректного використання CRM: показники продажів ростуть, як і рівень задоволеності клієнтів сервісом. Державні органи також можуть взяти CRM «на озброєння», щоб краще взаємодіяти з громадянами та виборцями. Існує вже навіть спеціальний термін для таких систем: citizen relationship management, тобто управління відносинами з громадянами, що також скорочується як CRM. Таке програмне забезпечення автоматизує частину роботи державних службовців і допомагає краще виконувати свої обов'язки.

Навіть у країнах з розвиненою економікою державні структури рідко мають ресурси, щоб розробляти власні інноваційні рішення. Та можна придивитись до роботи стартапів, які дуже швидко і з мінімальними ресурсами розробляють базову версію сервісу. Навіть великі ІТ-компанії або ІТ-відділи корпорацій час від часу так роблять. Наприклад, NASA оголошує конкурси для розробників дає контракти невеликим стартапам-підрядникам, які виконують частину роботи, доправляючи вантажі на орбіту або на МКС. Проте не обов'язково навіть виділяти кошти і запрошувати стартапи зі сторони. Навпаки, можна сформувати стартап-команду зі співробітників і подати заявку на грантовий проект або конкурс, що фінансується програмами міжнародної підтримки. Для державної структури, яка звітує про свої бюджети перед платниками податків, це ефективний спосіб швидко створити якісний продукт, який відповідатиме задачам конкретної установи.

Отже, застосування цифрових технологій дозволяє вирішувати складні задачі не тільки для користувачів і бізнесу, а і цілих держав і відповідно прискорити розвиток державного сектору економіки України.

Янковська Я.Р.,
здобувач вищої освіти
Сімахова А.О.
д.е.н., доцент

Національний авіаційний університет

ЦИФРОВІ ТРАНСФОРМАЦІЇ В УКРАЇНСЬКИХ КОМПАНІЯХ

В роботі розглянута цифрова трансформація бізнес-процесів в українських компаніях.

Цифровою трансформацією можна назвати впровадження сучасних технологій у процеси компанії, що означає серйозні зміни в методах управління, корпоративній культурі та зовнішніх комунікаціях, що сприяє підвищенню продуктивності кожного працівника та задоволеності клієнтів.

Цифровізація процесів актуальна не лише для окремих компаній, галузі обрають цей шлях розвитку як єдину можливість реагувати на стрімкі зміни умов навколишнього світу. Цифрова трансформація бізнес-процесів спрямована на те, щоб дозволити підприємствам швидко приймати рішення, швидко адаптуватися до потреб робочого моменту та реагувати на потреби клієнтів [1].

До цифрових способів розвитку підприємств відносять [2] :

- 1) Хмарні технології, які дозволяють декільком командам працювати над одним проектом одночасно та ефективно витратити ресурси компанії;
- 2) Стратегія «Mobile First», за допомогою якої компанії отримують та монетизують мобільний трафік, який за показниками наздогнав трафік зі стаціонарних пристроїв.
- 3) Готові рішення, які економлять час на вирішенні задач. Різноманітні програми, розширення та конектори оптимізують роботу компанії з мінімальною витратою часу на їх впровадження та адаптацію.

Можна відзначити, що основним проявом цифрової трансформації є система онлайн-платежів, завдяки якій тисячі українських компаній змогли вийти на світовий рівень.

Міжнародна торгівля стрімко розвивається в усьому світі, а Україна приймає активну участь у трансформаційних процесах. Одним із рушійних факторів змін є активний розвиток цифрових транзакцій. У 2010 році обсяг міжнародних платежів становив 15 000 мільярдів доларів, тоді як у 2022 році 156 000 мільярдів доларів [3]. За цей період обсяги онлайн-платежів зросли в десятки разів і продовжують зростати.

Глобальні бізнес-трансформації в Україні впливають із п'яти основних тенденцій: