

ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ОНЛАЙН-РИТЕЙЛЕРА

FORMATION OF INFORMATION SUPPORT FOR THE STRATEGIC MANAGEMENT PROCESS OF AN ONLINE RETAILER

У статті обґрунтовано необхідність формування системи інформаційного забезпечення просу стратегічного управління підприємств роздрібною торгівлі в інтернет-середовищі (онлайн-ритейлерів). Розкрито основні вимоги до інформаційного забезпечення яке закладається в основу стратегічного управління онлайн-ритейлера, а саме: повнота та актуальність інформації, достовірність та точність, оперативність доступу та обробки, масштабованість та гнучкість, інтегрованість, безпека та конфіденційність, аналітична потужність та прогнозування, омніакальність. Надано визначення категорії система управління інформацією. Виділено елементи управління стратегічно важливою інформацією, як сукупність процесів, операцій і зв'язків, націлених на інформаційне забезпечення стратегічного управління. Сформовано узагальнену структуру системи інформаційного забезпечення потреб стратегічного управління онлайн-ритейлера. Система інформаційного забезпечення містить чотири основні блоки інформації: дані про ринок та клієнтів, фінансова інформація, дані про запаси та логістику, інформація про ризики та загрози.

Ключові слова. Стратегічна інформація, інформаційне забезпечення, онлайн-ритейлери, стратегічне управління, система інформаційного забезпечення.

The article substantiates the need to form an information support system for the strategic management process of retail enterprises in the Internet environment (online retailers). The main requirements for information support that underlies the strategic management of an online retailer are disclosed, namely: completeness and relevance of information, reliability and accuracy, efficiency of access and processing, scalability and flexibility, integration, security and confidentiality, analytical power and forecasting, omni-directionality. When studying the scientific and theoretical literature, a number of scientists were identified who dealt with issues of information support for strategic management in general, and separately investigated the problems of information support for managing the online business of retailers. Directions for further research in the field of strategic management of the online business of retailers were identified. The article reveals the concept of the category of strategic decision and describes the six-stage process of making a strategic decision. A stage in the process of developing and making a strategic decision, which the authors believe was missed, was identified. The definition of the category of information management system is provided. Elements of strategically important information management are highlighted as a set of processes, operations and connections aimed at information support for strategic management. The elements of the information management system in the article include: information collection and storage, data processing and analysis, information flow management, security and accountability standards, use of information for strategic planning. The article provides a brief description of each of the elements. A generalized structure of the information support system for the needs of strategic management of an online retailer has been formed. The information support system contains four main blocks of information: market and customer data, financial information, inventory and logistics data, and information on risks and threats. Each block of the information support system for strategic management of an online retailer has its own specific tasks and functions. The article reveals in detail the importance of each block and the main area of strategic management for which a separate block is responsible.

Keyword. Strategic information, information support, online retailers, strategic management, information support system.

УДК 339.1:004.73

DOI: <https://doi.org/10.32782/bses.91-28>

Майстренко Ю.В.¹

к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту та маркетингу, Приватний вищий навчальний заклад «Європейський університет»

Фещук Д.²

аспірант кафедри менеджменту та маркетингу, Приватний вищий навчальний заклад «Європейський університет»

Maistrenko Yuliia

Private Higher Education Establishment "European University"

Feshchuk Dmytro

Private Higher Education Establishment "European University"

Постановка проблеми. В сьогоднішніх викликах, які стоять перед українськими онлайн-ритейлерами, включаючи вплив воєнних дій, зміни платоспроможності споживачів, перебої в постачанні товарів та посилення міжнародної конкуренції, стратегічне управління набуває особистого значення. Підвищується також актуальність дослідження питань якісного інформаційного забезпечення процесу стратегічного управління. Адже саме на інформації базується ефективність управлінських рішень, які дозволяють компаніям не лише виживати в умовах економічної нестабільності, а й успішно розвиватись.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питанням інформаційного забезпечення

стратегічного управління бізнесом в інтернет-середовищі присвятили роботи багато вітчизняних та зарубіжних авторів. У своїх наукових доробках Шевчук О. [1], досліджував вплив цифровізації та інформаційних технологій на стратегічне управління, аналізував моделі впровадження ІТ-рішень у бізнес-процеси. Коваль С. [2], зосереджував свої роботи на дослідженні інтеграції сучасних ІТ-рішень в управлінські процеси, включаючи інформаційне забезпечення для електронної комерції та онлайн бізнесу. Питання інформаційних потоків та систем підтримки прийняття рішень в онлайн-середовищі, досліджувала Бойко І. [3]. У своїх роботах автор обґрунтовувала вплив інформаційного забезпечення на управлінські рішення та оптимізацію

¹ ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1291-016X>

² ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-0470-9643>

усіх бізнес-процесів. Гончар М. [4], займається дослідженнями використання цифрових технологій та інновацій в електронній комерції, розробкою моделей інформаційного забезпечення для онлайн-бізнесу.

Попри існування певної кількості наукових публікацій, які сприяють розумінню ролі інформації в управлінні онлайн-бізнесом та розробці відповідних стратегічних підходів, швидкий розвиток інтернет-технологій, цифрових інструментів та мінливість зовнішнього середовища, актуалізують нові дослідження системи інформаційного забезпечення, яке закладається в основу прийняття стратегічно важливих рішень в роботі вітчизняних онлайн-ритейлерів.

Постановка завдання. Метою дослідження є вивчення та систематизація процесу інформаційного забезпечення стратегічного управління бізнесом онлайн-ритейлерів, узагальнення методів та інструментів аналітичної роботи.

Виклад основного матеріалу дослідження. Специфікою стратегічного управління є те, що запорукою його ефективної роботи є велика кількість інформації і постійний доступ до неї. Зміна інформації та її кількості зумовлена перш за все мінливістю та невизначеністю середовища функціонування суб'єкта господарювання. Конкурентоспроможність кожного підприємства залежить від своєчасного отримання достовірної інформації про стан зовнішнього середовища для прийняття стратегічних рішень [5; 6].

Стратегічні рішення – це результат вибору суб'єктом управління варіанту дій, спрямованих на вирішення конкретних стратегічних завдань

підприємства в існуючій або прогнозованій майбутній ситуації.

Процес прийняття стратегічного рішення складається з ряду послідовних дій. До основних етапів прийняття рішення зазвичай відносять: діагностику та аналіз ситуації; напрацювання альтернативних рішень; оцінку альтернатив; вибір найкращої альтернативи; реалізація стратегічного рішення; зворотний зв'язок та оцінку результатів. Якість реалізації кожного з етапів здійснює безпосередній вплив на подальший процес і, зрештою, на якість та ефективність стратегічного управління в цілому.

Незважаючи на те, що в представленій класифікації відсутній окремий етап аналізу інформації, можна говорити, що робота з інформацією є важливою складовою кожного етапу прийняття стратегічного рішення. Розробка та оцінка варіантів стратегічного рішення, вибір кращої альтернативи відбуваються на основі інформації, яка проаналізована раніше.

Досліджуючи основні вимоги, які ставляться до інформації, слід відмітити, що інформаційне забезпечення як система повинна надавати інформацію, що володіє ознаками якості, інакше її корисність буде нижчою, ніж витрачені ресурси. Вимоги до інформаційного забезпечення стратегічної діяльності онлайн-ритейлера визначаються необхідністю ефективного управління бізнесом в умовах високої конкуренції, динамічного розвитку інтернет-технологій і змін у поведінці споживачів

Перелік вимог, що ставляться до аналітичної інформації, яка закладається в основу стратегічного управління онлайн-ритейлера, наведено у таблиці 1.

Таблиця 1

Вимоги до інформаційного забезпечення стратегічного управління онлайн-ритейлера

№	Вимоги	Характеристика
1.	Повнота та актуальність інформації	Інформація повинна охоплювати всі аспекти діяльності (продажі, логістику, поведінку споживачів, конкурентів тощо), інформація має оновлюватись в режимі реального часу або з мінімальними затримками
2.	Достовірність та точність	Інформація повинна бути без спотворень та похибок, перевірятись за допомогою сучасних методів збору та перевірки інформації (AI-аналітика, BigData)
3.	Оперативність доступу та обробки	Обробка інформації повинна відбуватись швидко з використання автоматизованих систем бізнес-аналітики (BI-системи, CRM, ERP), що необхідно для прийняття стратегічних рішень
4.	Масштабованість та гнучкість	Система інформаційного забезпечення повинна підтримувати розширення бізнесу без втрат ефективності, мати властивості адаптивності до змін ринку, споживчих уподобань та регуляторних вимог
5.	Інтегрованість	Інформаційна система повинна бути єдиною, поєднуючи у собі всі бізнес-процеси (фінанси, маркетинг, клієнтська аналітика)
6.	Безпека та конфіденційність	Інформація повинна бути захищена від кібератак та витоків.
7.	Аналітична потужність та прогнозування	Інформація має бути проаналізована та закладена у прогнози, на основі яких приймаються стратегічні рішення
8.	Омнікальність	Інформаційна система повинна підтримувати всі канали взаємодії з клієнтами (вебсайти, мобільні додатки, соціальні мережі тощо), дані про клієнтів, замовлення ат продажі повинні синхронізуватись між каналами для забезпечення єдиної інформаційної клієнтської бази

Джерело: сформовано авторами

Система управління інформацією – це впорядкована сукупність взаємопов'язаних елементів, які відрізняються функціональними цілями, діють автономно, але спрямовані на досягнення загальної мети. Елементи управління стратегічною інформацією, в даному дослідженні розглядається як сукупність процесів, операцій і зв'язків, націлених на інформаційне забезпечення розробка та ухвалення стратегій розвитку. Управління стратегічною інформацією онлайн-ритейлерів охоплює кілька ключових елементів (рис. 1).

Перший елемент в системі забезпечення інформацією процесу стратегічного управління – це «Збір та зберігання інформації», який дозволяє онлайн-ритейлерам виявляти зміни ринку, тренди, зміну смаків, збирати інформацію про конкурентів та споживачів.

Для якісного впровадження першого елементу системи управління інформацією, онлайн-ритейлери мають бути забезпечені системою управління базами даних (DBMS), що дозволяють централізовано зберігати та обробляти великі обсяги даних. Важливим також є використання IoT-рішень для збору інформації про клієнтську поведінку та управління ланцюгами поставок. Для синхронізації даних між відділами компанії слід застосовувати єдині інформаційні платформи (SAP, Oracle, Microsoft Dynamics).

Другий елемент «Обробка та аналіз даних» припускає використання Big Data та AI для аналізу поведінки споживачів та прогнозування майбутніх тенденцій. Важливим також є застосування інструментів бізнес-аналітики (BI) та машинного навчання для формування персоналізованих рекомендацій. Важливим є впровадження автоматизованих алгоритмів динамічного ціноутворення, що враховують попит, активність конкурентів та споживчі вподобання.

Завданнями третього елементу «Управління інформаційними потоками» виступає створення

ефективної системи внутрішньої комунікації між відділами маркетингу, продажів, логістики та фінансів. Оптимізація ланцюгів поставок здійснюється за допомогою аналітичних платформ (наприклад, Amazon використовує AI для прогнозування логістичних потреб). Також необхідна інтеграція ERP-систем для контролю всіх бізнес-процесів онлайн-ритейлера.

У сучасних умовах воєнного стану підприємств набуває критичного значення питання інформаційної безпеки. Зростає кількість кібератак, спроб несанкціонованого доступу до даних та інших загроз, що можуть вплинути на функціонування бізнесу. Надійний захист інформаційних ресурсів стає необхідною умовою стабільної роботи підприємства, що визначає актуальність даного дослідження. Тому, четвертий елемент «Безпека та відповідальність стандартам» займає важливе місце в системі управління стратегічною інформацією. Особливу роль відіграють міжнародні стандарти захисту персональних даних (GDPR, ISO 27001, PCI DSS), які допомагають вибудовувати ефективну систему управління інформаційною безпекою [7; 8].

Останній елемент «Використання інформації для стратегічного планування» націлено на використання інформації при формуванні довгострокових стратегій та довгострокових планів, обґрунтовує альтернативні стратегічні рішення. Головним завданням даного елементу є надання керівництву актуальної, структурованої та якісної інформації для моделювання майбутніх сценаріїв та розробки стратегічних напрямків дій. Важливим є також використання аналітичних інструментів і методів для виявлення тенденцій, ризиків та можливостей.

Узагальнену структуру системи інформаційного забезпечення потреб стратегічного управління онлайн-ритейлера представлено на рис. 2.

Основні функції системи інформаційного забезпечення включають: визначення інформаційних потреб; визначення джерел інформації; збір, реєстрація та обробка даних; конвертація даних з різних джерел в єдиний формат; перевірка логічної правильності та повноти введеної інформації; контроль за надходженням інформації; зберігання поточних та історичних даних; та забезпечення зручного доступу до збереженої інформації [9].

Блок маркетингової інформації є ключовим елементом системи інформаційного забезпечення стратегічного управління, оскільки надає дані про ринкове середовище, конкурентів і споживачів для формування ефективної маркетингової стратегії. Блок поєднує в собі всі процеси щодо збору та аналізу інформації про тенденції на ринку, конкурентів та споживачів тощо.

Блок інформації про логістику та запаси є критично важливим, оскільки забезпечує систему стратегічного забезпечення актуальними

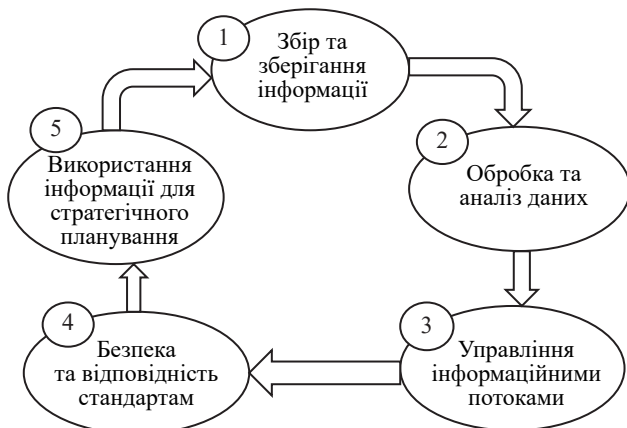


Рис. 1. Елементи управління стратегічною інформацією

Джерело: розроблено авторами

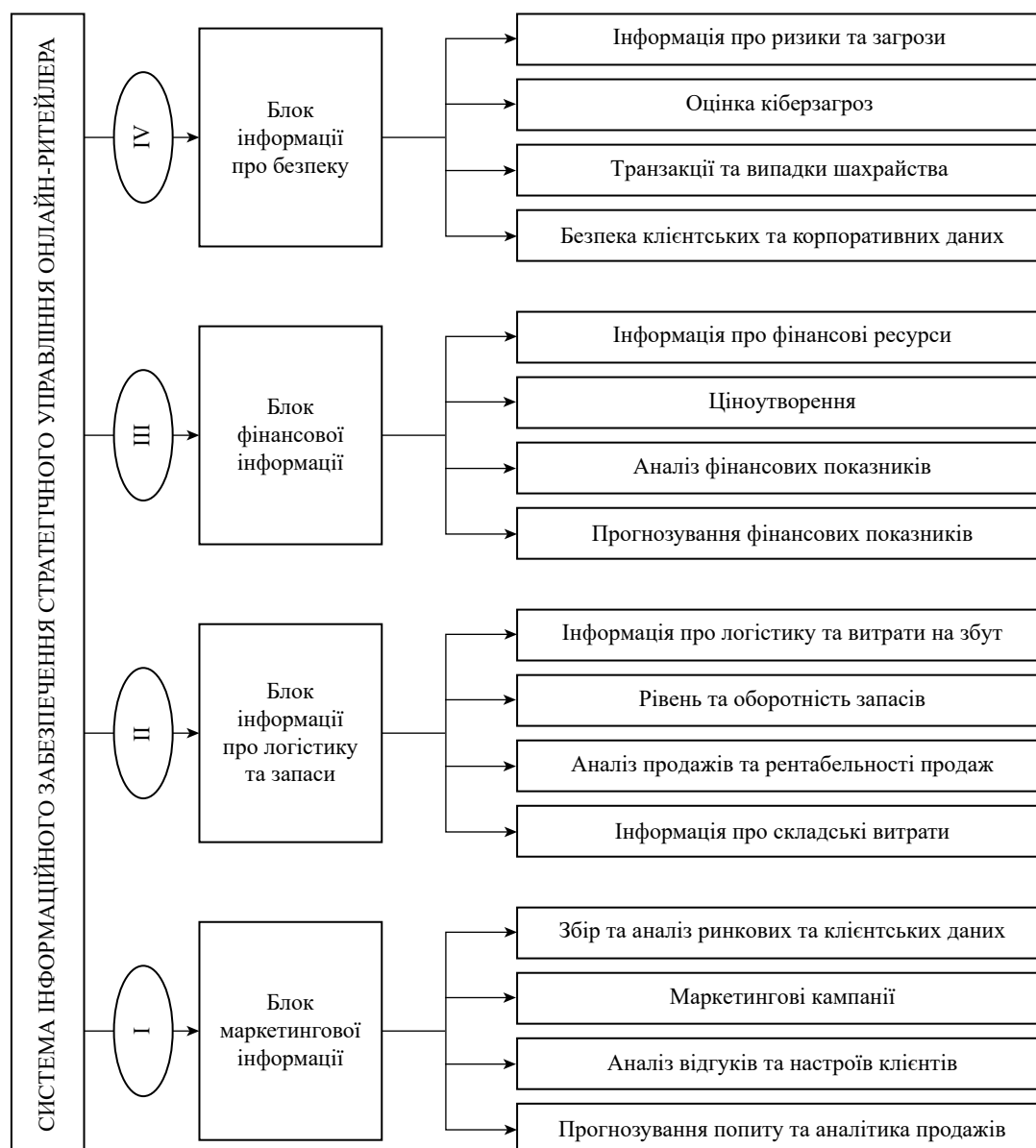


Рис. 2. Структура системи інформаційного забезпечення стратегічного управління онлайн-ритейлера

Джерело: розроблено авторами

даними про ланцюжок та матеріальні ресурси. Блок включає інформацію про поточний рівень запасів, їх вартість, оборотність та структуру запасів, дані про логістику та постачальників.

Блок фінансової інформації містить аналіз фінансової ситуації онлайн-ритейлера: фінансові ресурси, політику ціноутворення, оцінку фінансово-економічних показників та прогнозні дані.

Блок інформації про безпеку має на меті забезпечити систему стратегічного управління про ризики та загрози, що можуть вплинути на стратегічні рішення та майбутні бізнес-процеси.

Висновки. Отже, сьогоднішні реалії функціонування та умови для розвитку онлайн-ритейлера, підкреслюють надважливість інформаційного забезпечення стратегічних рішень. У свою чергу, стратегічне рішення це набір виведених дій, які

впливають на поточну ситуацію та майбутній розвиток діяльності онлайн-ритейлера. Від своєчасності, повноти та якості інформації, з якою працюють менеджери при розробці управлінських стратегічних рішень залежить ефективність стратегій. Проте, робота з масивом інформації не може бути рандомною та хаотичною, що обумовлює важливість систематизації дій і процесів в системі управління інформацією. Саме визначення основних елементів та блоків у системі інформаційного забезпечення, дасть змогу підвищити ефективність стратегічних рішень та стратегічного планування розвитку онлайн-ритейлерів.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Шевчук О. Механізми забезпечення контролю за дотриманням правил захисту персональних даних

в ЄС. *Актуальні проблеми правознавства*. 2017. Випуск 4 (12). С.164–169.

2. Коваль С. Система забезпечення інформаційної безпеки в електронному бізнесі. *Безпека інформаційних технологій*. 2021. №1. С.12–27.

3. Бойко І. Інформаційні потоки в системах підтримки прийняття рішень онлайн-бізнесу. *Науковий вісник Харківського національного університету*. 2017. №45(3). С.78–89.

4. Гончар М. Інтеграція сучасних ІТ-інновацій у систему стратегічного управління підприємством. *Електронна комерція та інформаційні технології*. 2021. № 14(2). С.34–47.

5. Оніщенко М.Л., Дутченко О.О., Дубровіна О.М. Система інформаційного забезпечення стратегічного управління підприємствами. *Імплементація інновацій*. 2019. №72.

6. Панчишин Б.О. Інформаційне забезпечення процесу управління на підприємстві в сучасних умовах господарювання. *Економіка та суспільство*. 2017. №10. С. 326–329

7. ISO/IEC 27001:2022 – International Organization for Standardization. Information Security, Cybersecurity and Privacy Protection – Information Security Management Systems – Requirements.

8. ISO/IEC 27002:2022 – International Organization for Standardization. Code of Practice for Information Security Controls.

9. Дмитренко Д.М. Формування системи інформаційного забезпечення підтримки рішень у діагностиці ефективності управління фінансово-господарською діяльністю підприємства. *Економіка. Фінанси. Право*. 2023. №7. С.31–36. DOI: <https://doi.org/10.37634/efp.2023.7.6>

REFERENCES:

1. Shevchuk O. (2017) Mekhanizmy zabezpechennia kontroliu za dotrymanniam pravyl zakhystu personalnykh danykh v YeS. [Mechanisms for ensuring control over compliance with personal data protection rules in the EU]. *Aktualni problemy pravoznavstva*, vol. 4 (12), pp.164–169.

2. Koval S. (2021) Systema zabezpechennia informatsiinoi bezpeky v elektronnomu biznesi [Information security system in e-business]. *Naukovyi zhurnal Bezpeka informatsiinykh tekhnolohii*, no. 1, pp. 12–27.

3. Boiko I. (2017) Informatsiini potoky v systemakh pidtrymky pryiniattia rishen onlain-biznesu. [Information flows in online business decision support systems]. *Naukovyi visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu*, no. 45(3), pp. 78–89.

4. Honchar M. (2021) Intehratsiia suchasnykh IT-innovatsii u systemu stratehichnoho upravlinnia pidpriemstvom [Integration of modern IT innovations into the strategic management system of the enterprise]. *Elektronna komertsii ta informatsiini tekhnolohii*, vol. 14(2), pp. 34–47.

5. Onyshchenko M.L., Dutchenko O.O., Dubrovina O.M. (2019) Systema informatsiinoho zabezpechennia stratehichnoho upravlinnia pidpriemstvamy [Information support system for strategic enterprise management]. *Implementatsiia innovatsii*, no. 72.

6. Panchyshyn B.O. (2017) Informatsiine zabezpechennia protsesu upravlinnia na pidpriemstvi v suchasnykh umovakh hospodariuvannia [Information support for the management process at the enterprise in modern business conditions]. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 10, pp. 326–329

7. ISO/IEC 27001:2022 – International Organization for Standardization. Information Security, Cybersecurity and Privacy Protection – Information Security Management Systems – Requirements.

8. ISO/IEC 27002:2022 – International Organization for Standardization. Code of Practice for Information Security Controls.

9. Dmytrenko D.M. (2023) Formuvannia systemy informatsiinoho zabezpechennia pidtrymky rishen u diahnostytsii efektyvnosti upravlinnia finansovo-hospodarskoiu diialnistiu pidpriemstva [Formation of an information support system for decision support in diagnosing the effectiveness of managing the financial and economic activities of an enterprise]. *Ekonomika. Finansy. Pravo*, no. 7, pp. 31–36. DOI: <https://doi.org/10.37634/efp.2023.7.6>