

УДК 005.591.6:004.67:352

**ІНФОРМАЦІЙНА ПІДТРИМКА ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ
ПОСЛУГАМИ: СУЧАСНІ ІНСТРУМЕНТИ ЦИФРОВОЇ АНАЛІТИКИ**

Гончаренко Ірина Василівна

доктор економічних наук, професор, професор кафедри публічного
управління та адміністрування і міжнародної економіки

Москаль Ілля Валерійович

аспірант

Миколаївський національний аграрний університет,
Україна

Цифровізація інтенсивно трансформує сферу послуг в Україні, змінюючи принципи організації сервісних процесів і створюючи нові вимоги до ефективності управління. Динаміка ринку послуг, зростання обсягів даних та підвищення конкуренції формують запит на сучасні інструменти інформаційної підтримки, які забезпечують швидке опрацювання інформації й доступ до аналітичних показників. У сучасних дослідженнях українських авторів наголошується, що цифрова аналітика стає ключовим інструментом підвищення якості сервісів та оптимізації управлінських рішень [1, с. 46; 5, с. 2].

Інформаційна підтримка управління послугами виступає комплексною системою збору, інтеграції й аналізу даних, що охоплює операційні, маркетингові та клієнтські процеси. На відміну від традиційних ІТ-рішень, цифрові аналітичні платформи забезпечують наскрізний погляд на цикл надання послуг, формують базу для data-driven management та дозволяють швидко реагувати на зміни поведінки споживачів. У роботах Г. Й. Островської та співавторів підкреслюється значення узгодженого функціонування інформаційних потоків як основи ефективного сервісного менеджменту [3, с. 257]. Дослідження О. Дюк та співавторів демонструє, що розвинена CRM-аналітика забезпечує цінний масив даних про взаємодію з клієнтами, що безпосередньо впливає на якість обслуговування [2, с. 3].

Сучасні інструменти цифрової аналітики є важливим елементом підвищення ефективності прийняття рішень у сфері послуг. ВІ-системи

дають можливість створювати інтерактивні панелі моніторингу, формувати прогнозні моделі попиту та проводити кластеризацію клієнтів. Як зазначає О.Я. Чернін, бізнес-аналітика підвищує прозорість операцій та сприяє раціоналізації ресурсів [5, с. 3].

Хмарні платформи формують єдиний простір зберігання даних, забезпечуючи мобільність і масштабованість сервісних систем. Ефективне використання хмарних технологій, Big Data та автоматизованих систем створює передумови для підвищення точності обробки інформації та швидкості управлінських рішень [4, с. 41-53]. Інтеграція CRM та ERP-рішень посилює здатність підприємств аналізувати клієнтську активність, визначати рівень лояльності та оцінювати ефективність сервісних процесів.

Цифровізація інтенсивно трансформує сферу послуг в Україні, змінюючи принципи організації сервісних процесів і створюючи нові вимоги до ефективності управління. Динаміка ринку послуг, зростання обсягів даних та підвищення конкуренції формують запит на сучасні інструменти інформаційної підтримки, які забезпечують швидке опрацювання інформації й доступ до аналітичних показників. Отже, цифрова аналітика стає ключовим інструментом підвищення якості сервісів та оптимізації управлінських рішень.

Інформаційна підтримка управління послугами виступає комплексною системою збору, інтеграції й аналізу даних, що охоплює операційні, маркетингові та клієнтські процеси. На відміну від традиційних ІТ-рішень, цифрові аналітичні платформи забезпечують наскрізний погляд на цикл надання послуг, формують базу для data-driven management та дозволяють швидко реагувати на зміни поведінки споживачів.

Подальше зростання ролі цифрової аналітики пов'язане з формуванням нормативної бази, яка регулюватиме процеси обробки, захисту і використання даних у сервісній сфері. Удосконалення вимог до інформаційних систем, визначення принципів сумісності та безпеки цифрових платформ створять умови для системного впровадження

аналітичних рішень. Важливим чинником є розвиток людського капіталу: здатність працівників інтерпретувати дані та застосовувати аналітичні інструменти безпосередньо впливатиме на конкурентоспроможність сервісних підприємств. Таким чином, цифрова аналітика стає основним ресурсом підвищення ефективності управління послугами. Вона інтегрує маркетингові, операційні та стратегічні процеси, забезпечуючи підприємствам гнучкість, адаптивність та здатність ухвалювати рішення на основі доказових даних. Розвиток BI-технологій, CRM-аналітики, хмарних сервісів і автоматизованих інструментів комунікації формує нову сервісну екосистему, де дані виступають ключовим активом.

Отже, у середньостроковій перспективі цифрова аналітика визначатиме темпи модернізації українського сервісного сектора. Ефективність її використання залежатиме від готовності підприємств розбудовувати інформаційну інфраструктуру, інвестувати у компетентності персоналу та впроваджувати єдині стандарти управління даними. Сервісні організації, здатні інтегрувати аналітичні інструменти у щоденну діяльність, отримують суттєву конкурентну перевагу, посилюючи якість обслуговування та підвищуючи стійкість бізнес-моделей у цифровій економіці.

Список використаних джерел

1. Бужимська К. О., Царук, І. М. Управління бізнес-процесами торговельного підприємства в умовах цифровізації. Економіка, управління та адміністрування. 2025. Вип. 1(111). С. 44–50. DOI: [https://doi.org/10.26642/ema-2025-1\(111\)-44-50](https://doi.org/10.26642/ema-2025-1(111)-44-50).
2. Дюк, О., Даляк, Н., & Коневич, С. (2024). Digital-маркетинг на європейському ринку: виклики внаслідок війни в Україні. Економіка та суспільство. 2024. Вип. 68. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-68-136>.
3. Островська Г.Й., Шерстюк Р.П., Ціх Г.В. Управління бізнес-процесами в умовах цифрової трансформації підприємств. Трансформація бізнесу для сталого майбутнього: дослідження, цифровізація та інновації:

монографія. Тернопіль : ФОП Паляниця В.А, 2024. С. 254–275. URL:
<https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/46517>.

4. Potryvaieva, N., Dubinina, M., Cheban, Yu., Syrtseva, S., & Luhova, O. (2024). Digitalisation of accounting of agricultural enterprises: National and international experience. *Ukrainian Black Sea Region Agrarian Science*, 28(4), 41-53. doi: 10.56407/bs.agrarian/4.2024.41..

5. Чернін О. Я. Вплив інструментів бізнес-аналітики на розвиток цифрової економіки України. *Економіка та суспільство*. 2025. Вип. 72. DOI:
<https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-40>

УДК 338.439.6:551.583(477.7)

**КООПЕРАЦІЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ АДАПТАЦІЇ АГРАРНОГО СЕКТОРУ
 ПІВДЕННОГО РЕГІОНУ УКРАЇНИ ДО КЛІМАТИЧНИХ ЗМІН
 COOPERATION AS AN INSTRUMENT FOR THE ADAPTATION OF THE
 AGRICULTURAL SECTOR OF THE SOUTHERN REGION OF UKRAINE
 TO CLIMATE CHANGE**

Гончаренко Ірина Василівна,

д-р екон. наук, професор кафедри публічного управління
 та адміністрування і міжнародної економіки

Миколаївський національний аграрний університет, Миколаїв, Україна

Honcharenko Iryna Vasylivna,

Doctor of Economics, Professor of the Department of
 Public Administration and International Economics,
 Mykolaiv National Agrarian University, Mykolaiv, Ukraine

honcharenko@mnaeu.edu.ua

<https://orcid.org/0000-0001-9670-9812>

Шелінгер Уляна Павлівна,

здобувачка вищої освіти

другого (магістерського) рівня вищої освіти факультету менеджменту

Миколаївський національний аграрний університет

Shelinher Uliana Pavlivna,

higher education student

of the second (master's) level of higher education of the faculty of management
 of the Mykolaiv National Agrarian University

ubaglyuk12@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-5323-0876>

Територія Південного регіону України протягом багатьох десятиліть
 залишається зоною ризикованого землеробства. Проте останніми роками