

УДК 658

О. О. Лемешев,
аспірант, Національний технічний університет
"Харківський політехнічний інститут"
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-7921-8952>
Н. М. Шматко,
д. е. н., професор, професор кафедри менеджменту,
Національний технічний університет "Харківський політехнічний інститут"
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4909-252X>

DOI: 10.32702/2306-6792.2024.10.83

НЕОБХІДНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВА

O. Lemeshev,
Postgraduate student, National Technical University "Kharkiv Polytechnic Institute"
N. Shmatko,
Doctor of Economic Sciences, Professor, Professor of the Department of Management,
National Technical University "Kharkiv Polytechnic Institute"

THE NEED TO IMPLEMENT AN ENTERPRISE BUSINESS PROCESS MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM

Досліджено інформаційну систему управління підприємством, як набір інтегрованих програм, які комплексно підтримують основні аспекти управлінської діяльності підприємства. Встановлено, що системний підхід в управлінському процесі підкреслює важливість інтеграції інформаційних систем з охопленням різних видів діяльності (маркетинг і збут, виробництво, закупівлі, фінанси), що підвищує якість управління за рахунок координації та інформаційного обміну, забезпечуючи тим самим отримання додаткового ефекту. Визначено, що основу для інтеграції утворюють різні бізнес-процеси, процес прийняття рішень.

Доведено, що сучасні ERP-системи надають можливість вирішення завдань інтеграції при плануванні, управлінні та контролі роботи підприємства. ERP інформаційні системи управління діють на основі об'єднаної ІТ-платформи в рамках єдиного стандарту обміну даними. Вдала інформаційна інтеграція сприяє усуненню дублювання інформаційних потоків, визначенню єдиного стандарту інформаційних процесів, виконанню операцій з інформаційного перетворення. При цьому формуються єдині вимоги до форм і методів зберігання, передачі та подання інформації.

The current economic situation and a high degree of uncertainty require successful business management in the areas of production, CRM, marketing, HRMS, industry solutions, etc. For this purpose, management information systems are designed, which are computer information systems that focus on actual operational areas of activity, which is important in planning, decision-making, control and provides the necessary information to managers. The current stage of development is characterized by the creation of new types of enterprise management information systems, and they allow solving functional tasks, providing internal users with complete and reliable information about business processes, taking into account the impact of environmental factors.

Trends in the development of enterprise information infrastructure are characterized by a significant number of functions, processes, data elements and complex interconnections between them. In turn, changes in the external environment and improvement of business processes necessitate change management with the help of integrated information systems, the functionality and scope of which is expanding.

The study of significant works by scientists proves the relevance of researching the feasibility of implementing an enterprise information system for managing business processes to improve performance.

The experience of creating ERP systems and the development of a progressive concept by experts, taking into account the adaptation to the Ukrainian business realities, allowed us to develop a structure and functionality that helps to achieve world standards of enterprise management. Based on the requirements of optimizing the company's work and increasing its profitability, the Odoo platform was created, which took into account the analysis of the needs of thousands of successful international companies.

The Ukrainian ERP system BJet for business management complies with domestic legislation. Among the advantages is the optimal unified functionality.

The effectiveness of the BJet solution for enterprises is due to the following:

- it takes into account the cycle of business processes: from processing potential customers to reviewing performance and analyzing development prospects
- multi-level analytics of income and expenses, which allows you to see the full state of the processes, as well as control income and expenses by customer, and promptly generate reports;
- generating invoices to customers for goods and services provided;
- can be integrated to interact with other systems: synchronize and import data, connect to the bank, view the status of accounts and transactions in real time.

Ключові слова: бізнес-процеси, ERP-системи, системи управління, управління бізнесом, дашборди, аналітика.

Key words: business processes, ERP systems, management systems, business management, dashboards, analytics.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ

Сучасна економічна ситуація і високий ступінь ризикованості та невизначеності потребують вправно керувати бізнесом за напрямками виробництво, CRM, маркетинг, HRMS, склад, проекти, галузеві рішення тощо. Для цього призначені управлінські інформаційні системи (Management Information System) — це комп'ютерні інформаційні системи, що орієнтовані на фактичні, операційні напрями діяльності, що особливо важливо в плануванні, прийнятті рішень, контролюванні і надає повсякденну інформацію менеджерам [1]. Сучасний етап розробки характеризується створенням нових видів інформаційних систем, і вони, як компонент інформаційного забезпечення управління підприємством, дають змогу вирішувати функціональні завдання керування, забезпечуючи внутрішніх користувачів повною та достовірною інформацією про господарські процеси, враховуючи вплив чинників зовнішнього середовища.

Тенденції розвитку інформаційної інфраструктури підприємств характеризуються значною кількістю функцій, процесів, елементів даних і складними взаємозв'язками між ними. У свою чергу зміни у зовнішньому середовищі і удосконалення бізнес-процесів викликають необхідність управління змінами за допомогою інтегрованих інформаційних систем, функціональність і масштаб охоплення яких розширюється.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Дослідженню можливостей інформаційних систем в управлінні діяльністю підприємства присвячено праці М. Б. Вітер, Ю. М. Грибовської, К. І. Дмитріва, В. І. Дудука, Ж. А. Кононенко, О. М. Томашевського, Г. Г. Цегелика, Ю. Н. Шпака, Н. П. Юрчука [1—4]. У свою чергу, аналіз переваг та недоліків впровадження ERP-систем в компаніях можна спостерігати у роботах таких дослідників, як І. Вовк, А. М. Гафіяк, Я. В. Карпусь, Н. В. Курган, Л. М. Пилипенко [5—9]. Вивчення вагомих праць вчених доводить актуальність пошуку оптимальної інформаційної системи управління комплексом бізнес-процесів підприємства, забезпечуючи єдність виконання завдань, заощадження часу та коштів.

МЕТА СТАТТІ

Метою статті є дослідження доцільності впровадження підприємством інформаційної системи управління бізнес-процесами для підвищення ефективності діяльності.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Власників малого та середнього бізнесу цікавить вдалий сучасний інструмент автоматизації бізнес-процесів, що дозволить наочно представити формування прибутків, обсяг та структуру витрат та резерви покращення діяльності. Популярними є не лише CRM-системи, які впорядковують процеси взаємодії з клієнтами, але і по-

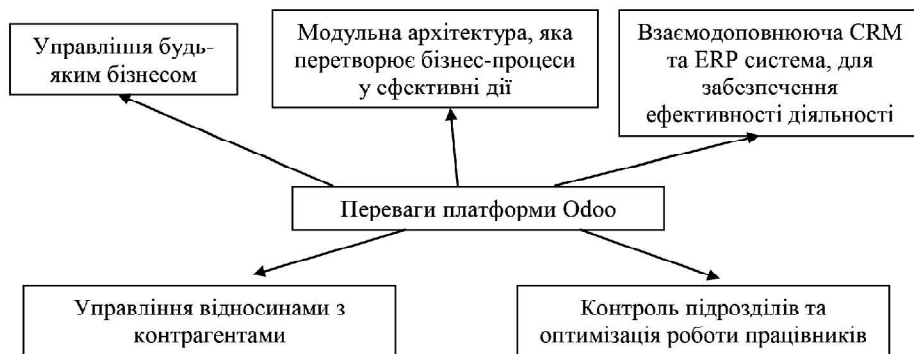


Рис. 1. Переваги платформи Odoo для системного управління бізнесом



Рис. 2. Інтерфейс системи VJet

вності ERP-системи. ERP мають широкий функціонал і містять CRM інструмент, як модуль, що оптимізує внутрішні процеси підприємства і роботу з клієнтами [10].

Досвід створення ERP-систем, розробка експертами прогресивної концепції з урахуванням пристосування до українських реалій ведення бізнесу дозволили розробити структуру та функціонал, які допомагають досягти світових стандартів управління підприємством. Спираючись на вимоги оптимізації роботи суб'єкта господарювання і підвищення прибутковості діяльності, а також управління бізнес-процесами і контролю була створена платформа Odoo (рис. 1), яка врахувала аналіз потреб тисячі успішних компаній міжнародного рівня [11].

На базі популярної ERP-платформи Odoo в Україні з'являються різні локалізовані рішення. Наприклад, комплексне хмарне рішення

VJet Service для розвитку та ефективного управління бізнесом, яке сприяє результативній взаємодії між працівниками, забезпечуючи єдність у виконанні завдань, заощаджуючи час та кошти.

Українська ERP-система VJet для управління бізнесом відповідає вітчизняному законодавству, до поточних змін адаптується автоматично, легко інтегрує редакції і доповнення нормативної бази. Серед переваг можна вказати оптимальний уніфікований функціонал. VJet придатне для роботи відразу після базового налаштування та імпорту даних, які користувачі можуть провести і самостійно. Готове рішення VJet має головне меню з встановленими додатками, набір яких може варіюватися (рис. 2).

Зазначена система містить комплект словників, таких як:

Management Information Systems report (MIS): фінансова та управлінська звітність; Аналітичний облік (система бухгалтерських кореспонденцій рахунків з деталізацією відомостей про рух господарських засобів, призначена для оперативного управління господарством і складання звітності, будується щодо кожного синтетичного рахунку); Класифікатор видів економічної діяльності: складова частина державної системи класифікації і кодування техніко-економічної та соціальної інформації в Україні; Табельний облік (облік робочого часу працівників за кожен робочий день). Багаторівнева аналітика даних системи доступна користувачам у актуальний для них момент часу, для керування бізнесом. Наприклад, VJet характеризується адаптивністю (відкритий код, що дозволяє змінювати систему та створювати власні модулі, пристосовуючись до



Рис. 3. Можливості системи VJet

специфіки бізнесу) і доступом до бібліотеки з чотирмастами модулями з можливістю вибору. У системі разом зібрана консолідована звітність (фінансова, податкова, управлінська). Вищезазначене вказує на широкі можливості системи VJet (рис. 3).

Світові стандарти управління підприємством диктують необхідність впровадження системи, адаптованої до реалій ведення бізнесу в Україні, з автоматизацією обліку, забезпеченням безпеки даних. Певні спеціалізовані ІТ-продукти виконують такі завдання, зберігаючи інформацію у хмарному сховищі, захищеною рівнями доступу та двофакторною аутентифікацією. Для попередження випадкової втрати даних система автоматично створює резервні копії. Завдяки структурі та функціоналу VJet допомагає бізнесу швидше досягти світових стандартів управління підприємством.

Система VJet для управління сервісним бізнесом надає:

- CRM (база потенційних клієнтів, лійка продажів, контроль угодам);
- управління відносинами з клієнтами: виставлення рахунків (на основі відпрацьованого часу), проведення оплати (банківської виписки), перегляд дебіторської заборгованості;
- управління проєктами, завданнями, таблицями обліку робочого часу;
- кадровий облік, облік відсутностей;
- облік взаємовідносин з працівниками: нарахування (на основі відпрацьованого часу) та виплата заробітної плати;

— облік розрахунків з постачальниками, перегляд кредиторської заборгованості;

— формування управлінської звітності та дашбордів.

Ефективність рішення VJet для підприємств обумовлена наступним:

— передбачено облік циклу бізнес-процесів: від опрацювання потенційних клієнтів до перегляду результатів діяльності та аналізу перспектив розвитку;

— багаторівнева аналітика доходів та витрат, яка дозволяє бачити повний стан процесів, а також контролювати доходи та витрати за клієнтами, оперативно формувати звітність;

— генеруються рахунки клієнтам за надані товари, послуги на підставі кількості годин, відпрацьованих спеціалістами щодо проєктів;

— через API можливо інтегруватися для взаємодії з іншими системами: синхронізувати та імпортувати дані, підключатися до банку, переглядати стан рахунків та транзакцій у режимі реального часу.

Це рішення для компаній містить функціонал для управління проєктами, обліку робочого часу, працівників та активів, щомісячний інвойсинг за відзвітованими годинами. Дозволяє управляти запасами на складах, підключати обладнання, отримувати оперативні звіти, вести складський бухгалтерський облік в одній системі. Можливо автоматизувати цикли виробництва, побудувати систему контролю якості, управляти запасами на складах, отримувати оперативні звіти, побудувати облік в одній системі та сформувати онлайн звіти для всіх напрямків компанії. Конструктор звітів дає можливість створювати власні управлінські звіти, налаштувавши їх структуру і стиль, а також містить готові бухгалтерські звіти.

З системи VJet можна оперативно отримати аналітику щодо доходів та витрат, договорів і оплат за ними, а інформація може формуватися у звіти та дашборди (у форматі P&L, Cashflow, Balance Sheet). Можливо здійснити аналіз прибутковості проєктів та формування рахунків клієнтам (вручну, з замовлення на продаж, а також з шаблонів для регулярних операцій); маркування боржників за показниками платіжної дисципліни, планування комунікацій з клієнтами, відправку комерційних пропозицій. У підсумку система дозволяє управляти проєкта-

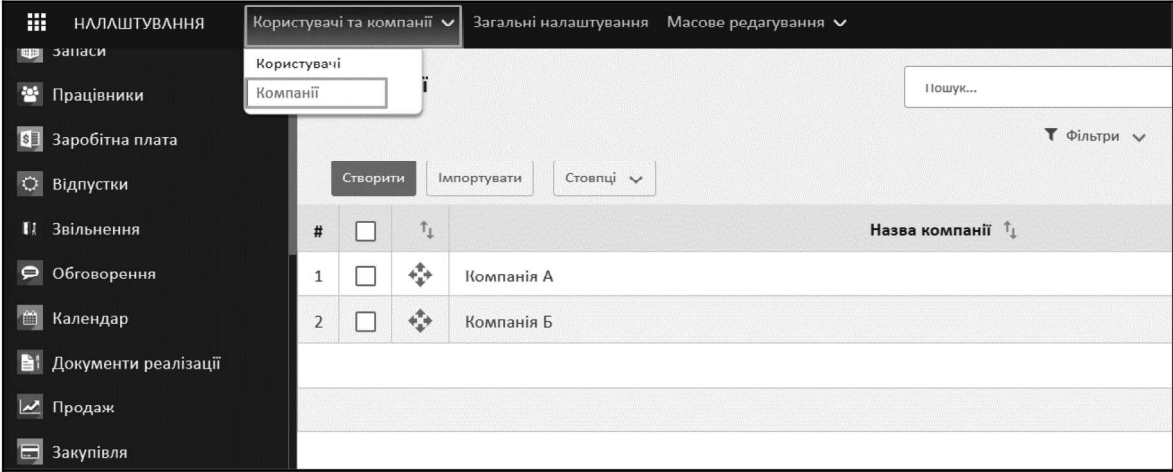


Рис. 4. Редагування картки компанії через меню

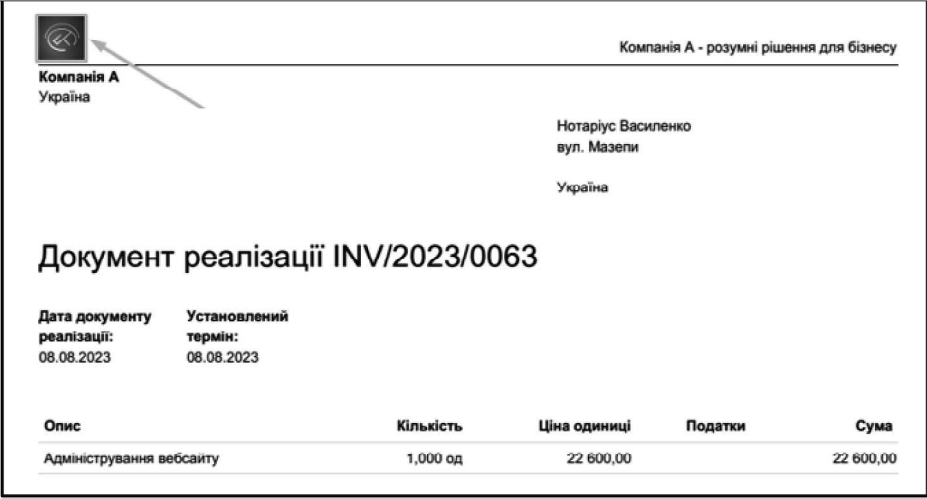


Рис. 5. Редагування лого компанії у системі

ми, планувати етапи роботи, делегувати завдання команді, відслідковувати прогрес, планувати ресурси.

Для початку роботи у системі VJet потрібно внести початкові дані компанії у налаштуваннях (рис. 4).

Разом з назвою компанії треба обрати зображення для компанії, яке необхідне для коректної роботи усіх друкованих форм, наприклад документів на реалізацію (рис. 5).

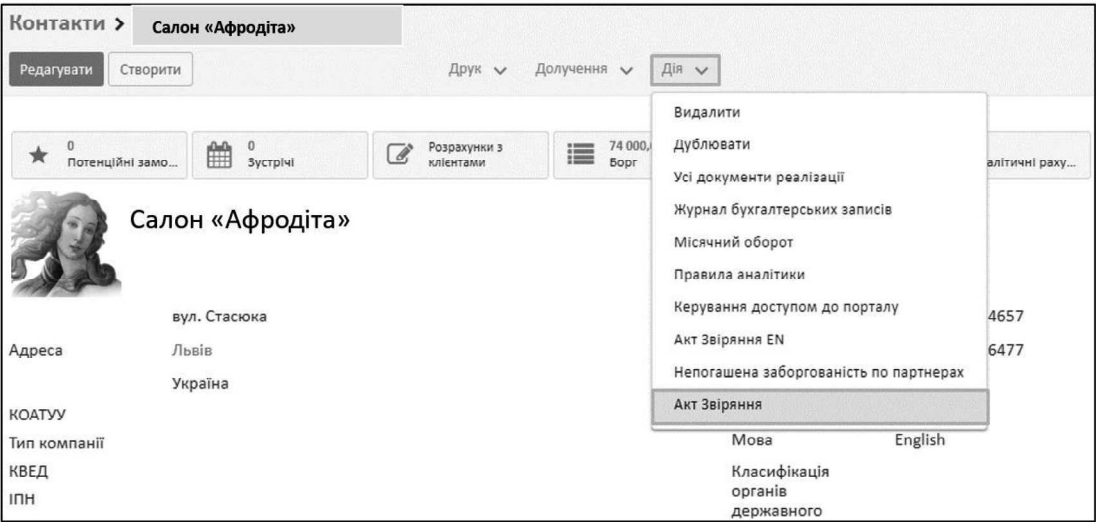


Рис. 6. Смарт-кнопки для переходу на відповідні розділи системи VJet для роботи з контрагентами та спадний список кнопки "Дія"

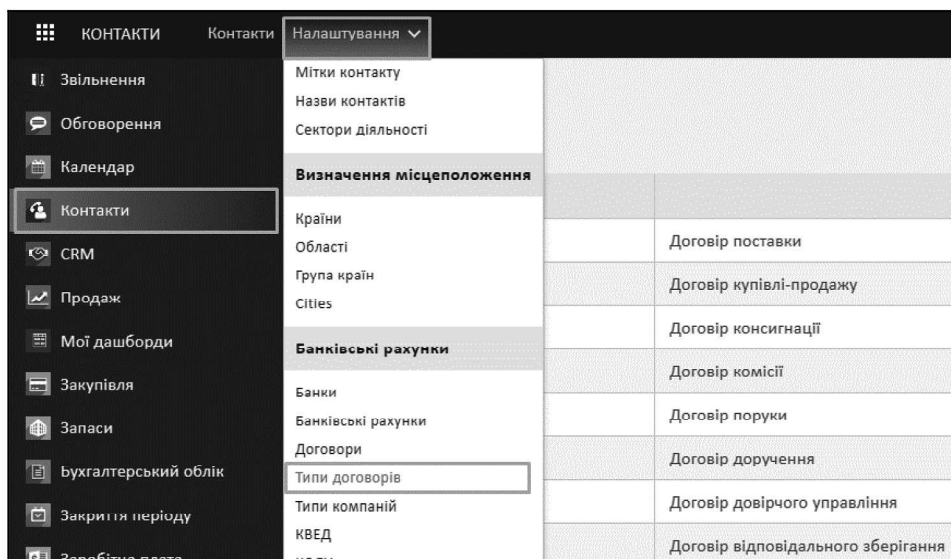


Рис. 7. Налаштування типу договорів для роботи з контрагентами у системі BJet

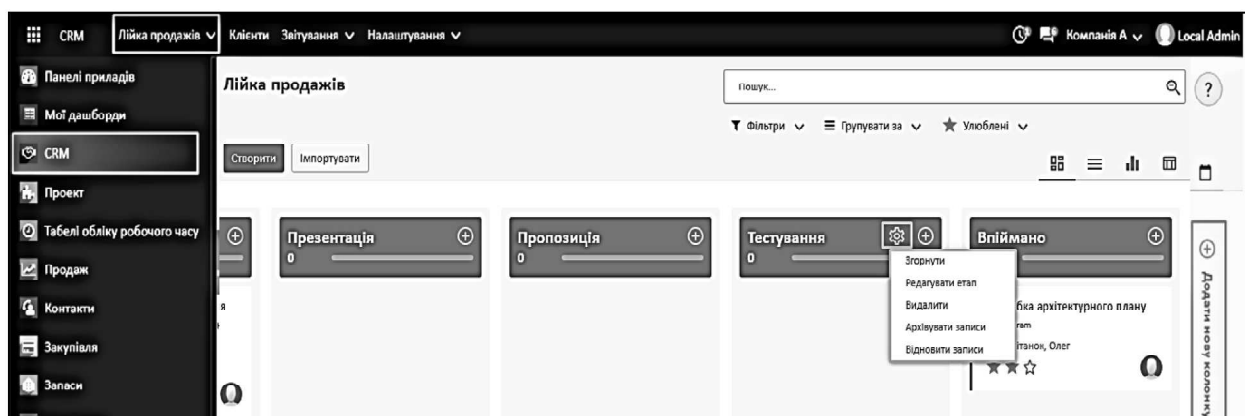


Рис. 8. Меню "CRM" з діями для стадії лійки продажів у системі BJet

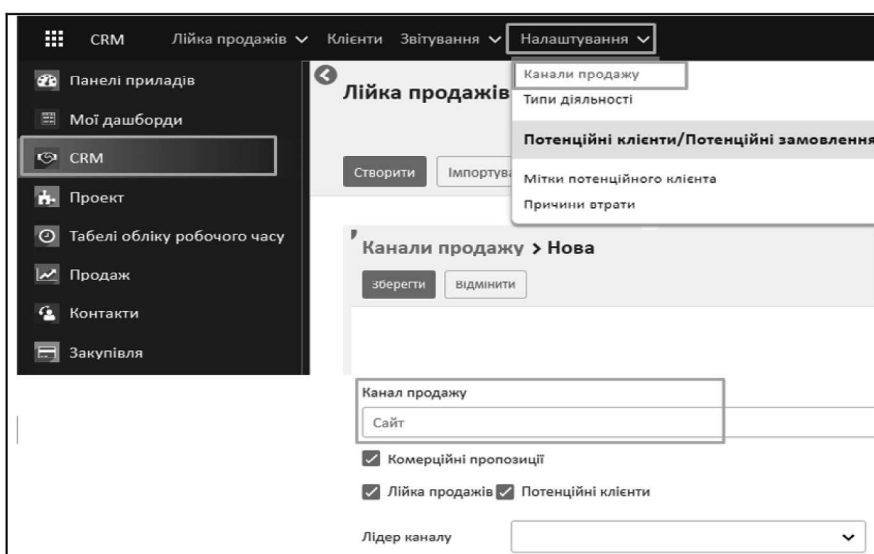


Рис. 9. Створення у системі BJet нового каналу продажу через пункт меню "CRM"

Перед проведенням операцій та створенням документів у BJet потрібно заповнити довідники. Для операцій по закупівлям і продажу товарів (послуг) є ті, що створюються за замовчуванням (План рахунків, Податки, Журнали, Склади), але деякі потрібно додатково заповнити (категорії продуктів, прайс-листи, контрагенти, договори, аналітика за статтями та центрами витрат). Можливо одразу активізувати валюти, які актуальні для діяльності певного підприємства.

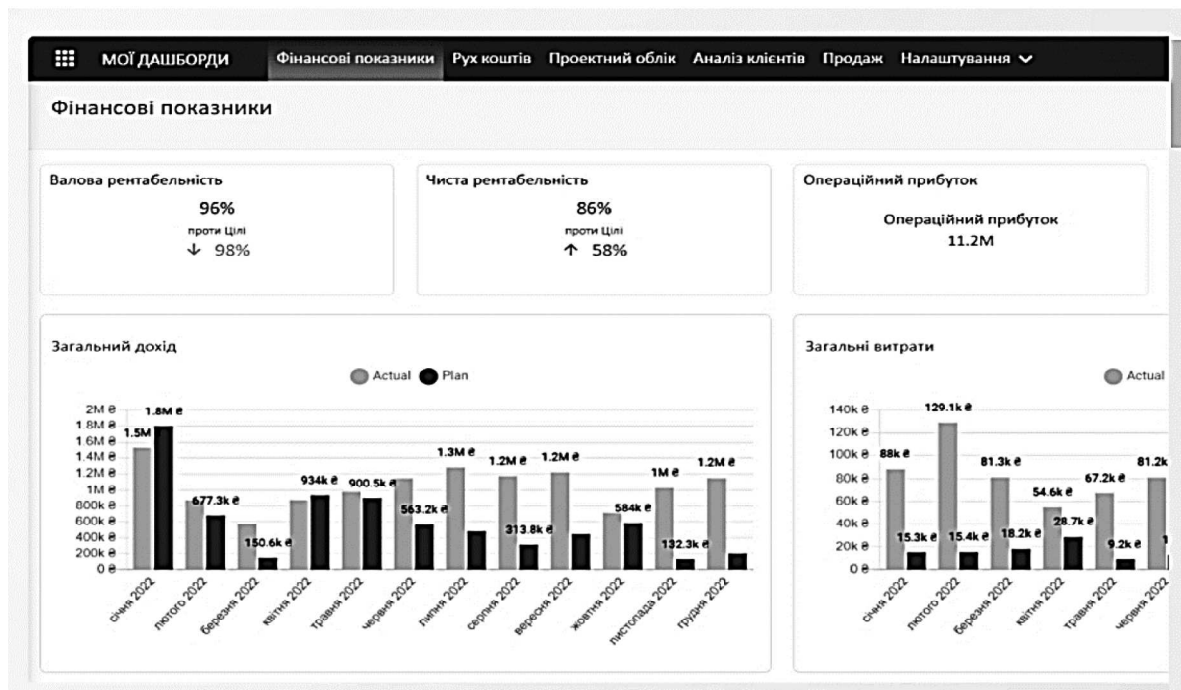


Рис. 10. Фінансові показники у меню "Мої дашборди" у системі BJet

Для роботи в BJet необхідно додати контакти (компанії, штатні працівники, клієнти, постачальники). Усі компанії та контрагенти відображаються у відповідному списку контактів. Для кожної з компаній автоматично створюється партнер, який братиме участь в операціях купівлі-продажу валют, операціях між контрагентами. У картці контрагента будуть доступні смарт-кнопки, що відображають потенційні замовлення, замовлення на закупівлю та продаж, борги, документи реалізації та надходження, завдання у проектах, договори (рис. 6).

Смарт-кнопки "Узгодити дебіторську (кредиторську) заборгованість" переходять до розділів, у яких можна узгодити документи, пов'язані з контрагентами та банківські виписки. Система містить певні типи договорів, додатково можна створити інші (рис. 7).

Перед початком роботи з розділом CRM також необхідно провести налаштування. Наприклад, власні стадії лійки продажів, за якими проходять клієнти (рис. 8). Лійка (воронка) продажів у CRM-системі — це дошка з етапами, які відображають життєвий цикл взаємодії з клієнтом, починаючи від першого контакту і закінчуючи укладанням угоди або підтримкою клієнта [12].

Для оптимізації роботи з клієнтами налаштовуються канали продажу: соціальні мережі, сайт (рис. 9).

Користувач системи може створити та наповнити дашборди, де будуть відображатись ключові показники сфери бізнесу, які допоможуть відстежувати поточний стан процесів у реальному часі.

Аналітичні дашборди — це і готові інформаційні панелі, і створені персоналізовані, для швидкого дослідження та кращої візуалізації даних [13].

Дашборди можна наповнити графіками чи показниками з попередньо встановлених дашбордів: звіт про прибутки та збитки, контроль грошових коштів, проектний облік, аналітика по клієнтах. Так, дашборд "Фінансові показники" відображає фінансові результати діяльності підприємства за звітний період і містить дані про доходи, витрати та кінцевий результат (рис. 10).

Дашборд "Контроль грошових коштів" відображає касовий контроль за звітний період і містить дані про отримання, видаток та використання коштів компанії (рис. 11).

Дашборд "Аналітика по клієнтах" відображає планові та фактичні дані по загальному прибутку і витратах, неврахований прибуток, а також валовий коефіцієнт прибутку.

Зазначимо також, що ERP-система повинна відповідати сучасним стандартам безпеки щодо запобігання несанкціонованому доступу, витоку даних, кібератакам і порушенням нормативних вимог. Важливим є процес дотримання законів і правил, які застосовуються до системи SaaS ERP та її клієнтів (комплаєнс). Документація системи повинна забезпечувати дотримання національного законодавства про збереження конфіденційних даних для користувачів, а також про дотримання відповідних актів ЄС, США тощо. У BJet ERP реалізована політика управління доступами на основі ролей, коли кожен користувач може бачити лише ту інфор-

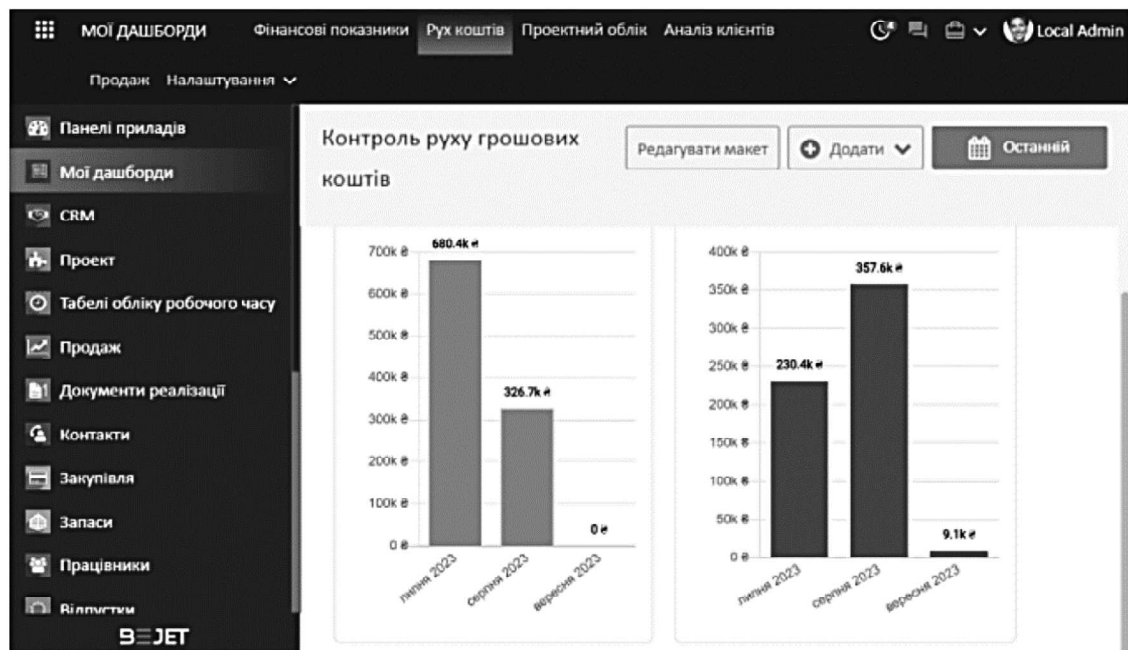


Рис. 11. Рух грошових коштів у меню "Мій дашборд" у системі BJet

мацію, яка призначена для його ролі (рівень доступу для працівників, зовнішніх контрагентів).

ВИСНОВКИ

Сьогодні на підставі провідних практик автоматизації бізнес-процесів, з урахуванням українського законодавства, пропонуються універсальні інформаційні рішення для впорядкування процесів управління фінансами та бізнесом компаній. Разом з тим, необхідно враховувати, що відповідна модернізація бажана за помірні інвестиції для оптимізації витрат суб'єктів господарювання. За допомогою розглянутої системи BJet можна здійснити оперативне керування бізнесом, користувач отримає, у необхідний момент часу, інформацію про доходи та витрати. ERP-система дозволяє контролювати договори та оплати, а отриману інформацію формує у звіти та дашборди. Перевагами інформаційної системи управління бізнесом є: європейський зразок будови, проста та зручна CRM, аналітика по клієнтах, контроль заборгованостей, облік доходів та витрат у різних розрізах, управління проектами та завданнями, конструктор звітів. ERP-система BJet автоматизує різні бізнес-процеси: облік та інвентаризацію, управління персоналом, відносини з клієнтами. Саме таке поєднання процесів надає різнорівневу аналітику для ухвалення керівником стратегічних рішень.

Література:

1. Грибовська Ю. М., Кононенко Ж. А. Застосування інформаційних систем в управлінні підприємством. Економіка та суспільство. Вип.

47. 2023. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-84> (дата звернення: 01.05.2024).

2. Томашевський О. М., Цегелик Г. Г., Вітер М. Б., Дудук В. І. Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 296 с.

3. Дмитрів К. І., Шпак Ю. Н. Дослідження інформаційних систем в управлінні підприємствами: досвід та перспективи. Економічний вісник НТУУ "КПІ". 2017. № 14. С. 231—239.

4. Юрчук Н. П. Інформаційні системи в управлінні діяльністю підприємства. Агросвіт. 2015. № 19. С. 53—58. URL: http://www.agrosvit.info/pdf/19_2015/12.pdf (дата звернення: 01.05.2024).

5. Вовк І. Проблеми автоматизації управління ресурсами підприємства засобами ERP систем. Соціально-економічні проблеми і держава. 2011. Вип. 2(5). URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2011/11vipres.pdf> (дата звернення: 01.05.2024).

6. Гафіяк А. М. ERP-системи: переваги та недоліки. 71 наук. конф. професорів, викладачів, наукових працівників, аспірантів університету, м. Полтава, 22 квітня—17 травня 2019 р. / Полтавський нац. технічний ун-т ім. Ю. Кондратюка. Полтава, 2019. Т. 1. С. 377—378. URL: <http://reposit.pntu.edu.ua/handle/PoltNTU/5888> (дата звернення: 01.05.2024).

7. Карпусь Я. В. Переваги та недоліки впровадження ERP-систем для підвищення ефективності діяльності підприємства. Розвиток європейського простору очима молоді: економічні, соціальні та правові аспекти: праці Все-

укр. наук.-практ. конф., м. Харків, 22 квітня 2016 р. Харків, 2016. С. 554—559.

8. Курган Н. В. Обґрунтування вибору ERP-рішення для цифровізації обліку, аналізу та управління на підприємстві України. Економічний вісник НТУУ "Київський політехнічний інститут". 2020. № 17. С. 238—249.

9. Пилипенко А. М., Редько М. О. Аналіз переваг та недоліків упровадження ERP-системи на підприємствах. Приазовський економічний вісник. 2019. № 6(17). URL: http://www.pev.kpu.zp.ua/journals/2019/6_17_ukr/6_17_2019.pdf#page=172 (дата звернення: 01.05.2024)

10. Що таке ERP-система та як вона допоможе вашому бізнесу? Дія. Бізнес. URL: <https://business.diia.gov.ua/cases/sistematizacia-biznes-procesiv/so-take-erp-sistema-ta-ak-vona-dopomoze-vasomu-biznesu> (дата звернення: 01.05.2024).

11. Odoo: powerful business software. Captivea. URL: <https://www.captivea.com/odoo> (дата звернення: 01.05.2024).

12. Попова К. Воронка продажів в CRM: як створити та використовувати. CRM LAB. URL: <https://nethunt.ua/blog/voronka-prodazhiv-v-crm-iak-stvoriti-ta-vikoristovuvati/> (дата звернення: 01.05.2024).

13. Мучанка В. Що таке аналітичні дашборди і як використовувати їх для звітності? Webpromo. URL: <https://web-promo.ua/ua/blog/sho-take-analitichni-dashbordi-i-yak-vikoristovuvati-yih-dlya-zvitnosti/> (дата звернення: 01.05.2024).

References:

1. Hrybovska, Yu.M. and Kononenko, Zh.A. (2023), "Application of information systems in enterprise management", *Ekonomika ta suspilstvo*, vol. 47. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-84>.

2. Tomashevskiy, O.M. Tsehelyk, H.H. Viter, M.B. and Duduk, V.I. (2012), *Informatsiini tekhnolohii ta modeliuvannia biznes-protsesiv* [Information technology and business process modeling], Tsentr uchbovoi literatury, Kyiv, Ukraine.

3. Dmytriv, K.I. and Shpak, Yu.N. (2017), "Doslizhennia informatsiinykh system v upravlinni pidpriemstvamy: dosvid ta perspektyvy", *Ekonomichnyi visnyk NTUU "KPI"*, vol. 14, pp. 231—239.

4. Yurchuk, N.P. (2015), "Information systems in enterprise management", *Ahrosvit*, vol. 19, pp. 53—58, available at: http://www.agrosvit.info/pdf/19_2015/12.pdf (Accessed 01.05.2024).

5. Vovk, I. (2011), "Problems of automation of enterprise resource management by means of ERP systems", *Sotsialno-ekonomichni problemy i derzhava*, vol. 2 (5), available at: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2011/11vipres.pdf> (Accessed 01 May 2024).

6. Hafiak, A.M. (2019), "ERP systems: advantages and disadvantages", 71 nauk. konf. profesoriv, vykladachiv, naukovykh pratsivnykiv, aspirantiv universytetu [Conference Proceedings of the 71 Science Conference], National University "Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic", Poltava, Ukraine, vol. 1, pp. 377—378, available at: <http://reposit.pntu.edu.ua/handle/PolNTU/5888> (Accessed 01 May 2024).

7. Karpus, Ya.V. (2016), "Advantages and disadvantages of implementing ERP systems to improve the efficiency of the enterprise", *Rozvytok ievropejs'koho prostoru ochyma molodi: ekonomichni, sotsial'ni ta pravovi aspekty: Pratsi Vseukrainskoi naukovopraktychnoi konferentsii* [The development of the European space through the eyes of young people: economic, social and legal aspects: All-Ukrainian scientific and practical conference], Kharkiv, Ukraine, pp. 554—559.

8. Kurhan, N.V. (2020), "Rationale for choosing an ERP solution for digitalization of accounting, analysis and management at an Ukrainian enterprise", *Ekonomichnyi visnyk NTUU "Kyivskiy politekhnichnyi instytut"*, vol. 17, pp. 238—249.

9. Pylypenko, L.M. and Redko, M.O. (2019), "Analyzing the advantages and disadvantages of implementing an ERP system at enterprises", *Pryazovskiy ekonomichnyi visnyk*, vol. 6(17), available at: http://www.pev.kpu.zp.ua/journals/2019/6_17_ukr/6_17_2019.pdf#page=172 (Accessed 01 May 2024).

10. Diya. Business (2021), "What is an ERP system and how can it help your business?", available at: <https://business.diia.gov.ua/cases/sistematizacia-biznes-procesiv/so-take-erp-sistema-ta-ak-vona-dopomoze-vasomu-biznesu> (Accessed 01 May 2024).

11. Captivea (2024), "Odoo: powerful business software", available at: <https://www.captivea.com/odoo> (Accessed 01 May 2024).

12. CRM LAB (2023), "Sales funnel in CRM: how to create and use it", available at: <https://nethunt.ua/blog/voronka-prodazhiv-v-crm-iak-stvoriti-ta-vikoristovuvati/> (Accessed 01 May 2024).

13. Webpromo (2024), "What are analytical dashboards and how to use them for reporting?", available at: <https://web-promo.ua/ua/blog/sho-take-analitichni-dashbordi-i-yak-vikoristovuvati-yih-dlya-zvitnosti/> (Accessed 01 May 2024).

Стаття надійшла до редакції 05.05.2024 р.