МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ
ФАКУЛЬТЕТ КУЛЬТУРОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
Кафедра цифрових комунікацій та інформаційних технологій

БОНДАРЕНКО ДМИТРО ВОЛОДИМИРОВИЧ

ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ КОМЕРЦІЙНИХ ПІДПРИЄМСТВ

спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
освітня програма Інформаційна та документаційна діяльність
галузь знань 02 Культура та мистецтво

Подається на здобуття кваліфікації бакалавр з
інформаційної, бібліотечної та архівної справи

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач 4 курсу **Бондаренко Дмитро Володимирович**
Науковий керівник: Філіпова Людмила Яківна, доктор педагогічних наук, професор кафедри цифрових комунікацій та інформаційних технологій

Дата захисту 11 червня 2026р.
Національна шкала відмінно
Кількість балів 96 А

Харків – 2026

ЗМІСТ

ВСТУП……3

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ПІДПРИЄМСТВ....……8

1.1. Стан наукової розробки проблеми інформаційного забезпечення комерційних підприємств……..……..8

1.2. Значення інформаційного забезпечення в сучасних ринкових умовах……...9

1.3. Нормативно-правове регулювання інформаційної діяльності підприємств в Україні……...13

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМЕРЦІЙНОГО ПІДПРИЄМСТВА, НА ПРИКЛАДІ ТОВ «НОВА ПОШТА»……...17

2.1. Організаційно-інформаційна характеристика діяльності ТОВ «Нова Пошта»……17

2.2. Використання автоматизованих систем та цифрових комунікацій (CRM, ERP-системи) у діяльності підприємств……22

2.3. Забезпечення захисту інформації та комерційної таємниці……...26

2.4. Аналіз ефективності та стратегії вдосконалення інформаційної системи підприємства……...29

ВИСНОВКИ……35

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……....41

ДОДАТКИ……42

ВСТУП

У сучасних умовах цифровізації економіки та стрімкого розвитку інформаційних технологій інформація перетворилася на один із ключових ресурсів діяльності комерційних підприємств. Ефективність функціонування підприємства значною мірою залежить не лише від матеріальних чи фінансових ресурсів, а й від якості організації інформаційних процесів, швидкості обробки даних, рівня інформаційної взаємодії між структурними підрозділами та здатності оперативно реагувати на зміни зовнішнього середовища. У зв'язку з цим інформаційне забезпечення набуває особливого значення як складова системи управління сучасним підприємством.

Інформаційне забезпечення діяльності комерційних підприємств охоплює сукупність методів, засобів, технологій та інформаційних ресурсів, необхідних для ефективного управління, організації документообігу, здійснення комунікацій та підтримки управлінських рішень. Сучасні підприємства активно впроваджують автоматизовані системи управління, CRM- та ERP-системи, електронний документообіг, хмарні сервіси, цифрові засоби комунікації та аналітичні платформи. Це дозволяє оптимізувати бізнес-процеси, підвищити конкурентоспроможність і забезпечити стабільне функціонування підприємства в умовах динамічного ринку.

Особливо актуальним питання інформаційного забезпечення є для великих комерційних підприємств, діяльність яких пов'язана зі значними обсягами інформаційних потоків, необхідністю швидкого обміну даними та забезпеченням захисту комерційної інформації. У таких умовах інформаційна система підприємства стає не лише інструментом підтримки діяльності, а й важливим елементом стратегічного розвитку компанії.

Актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю вдосконалення інформаційного забезпечення діяльності комерційних підприємств в умовах цифрової трансформації суспільства, розвитку електронних комунікацій та посилення вимог до захисту інформації. Впровадження сучасних

інформаційних технологій сприяє підвищенню ефективності управління підприємством, оптимізації документообігу, автоматизації процесів обробки інформації та забезпеченню оперативності прийняття управлінських рішень. Водночас розвиток цифрового середовища створює нові виклики, пов'язані із захистом інформації, забезпеченням конфіденційності даних та організацією ефективної інформаційної взаємодії між усіма учасниками діяльності підприємства.

Проблематика інформаційного забезпечення діяльності підприємств знайшла відображення у працях українських та зарубіжних науковців у галузі інформаційної діяльності, документознавства, менеджменту, цифрових комунікацій та інформаційних технологій. Дослідники розглядають питання організації інформаційних систем підприємств, автоматизації документообігу, управління інформаційними потоками, використання сучасних цифрових платформ та забезпечення інформаційної безпеки. Незважаючи на значну кількість наукових праць, питання вдосконалення інформаційного забезпечення діяльності комерційних підприємств в умовах постійного технологічного розвитку залишаються актуальними та потребують подальшого дослідження.

Метою дипломної роботи є дослідження особливостей інформаційного забезпечення діяльності комерційних підприємств та визначення шляхів його вдосконалення на прикладі ТОВ «Нова Пошта».

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі **завдання**:

- проаналізувати стан наукової розробки проблеми інформаційного забезпечення комерційних підприємств;
- визначити роль інформаційного забезпечення в діяльності сучасних підприємств;
- дослідити нормативно-правові засади інформаційної діяльності підприємств в Україні;
- охарактеризувати особливості організації інформаційного забезпечення ТОВ «Нова Пошта»;

- проаналізувати використання автоматизованих систем та цифрових комунікацій у діяльності підприємства;
- дослідити питання захисту інформації та комерційної таємниці;
- визначити напрями вдосконалення інформаційного забезпечення підприємства.

Об'єктом дослідження є інформаційне забезпечення діяльності комерційних підприємств.

Предметом дослідження є особливості організації та функціонування системи інформаційного забезпечення комерційного підприємства, на прикладі ТОВ «Нова Пошта».

У процесі дослідження використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, зокрема метод аналізу і синтезу — для вивчення наукових підходів до інформаційного забезпечення підприємств; системний метод — для дослідження структури інформаційної системи підприємства; порівняльний метод — для аналізу сучасних інформаційних технологій та цифрових систем; метод узагальнення — для формування висновків і визначення шляхів удосконалення інформаційного забезпечення діяльності підприємства.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання запропонованих рекомендацій для вдосконалення інформаційного забезпечення діяльності комерційних підприємств, оптимізації інформаційних процесів, підвищення ефективності документообігу та забезпечення захисту інформації в умовах цифровізації бізнес-середовища.

Структура дипломної роботи зумовлена метою та завданнями дослідження. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. У першому розділі розглянуто теоретико-методологічні засади інформаційного забезпечення діяльності комерційних підприємств. Другий розділ присвячений аналізу інформаційного забезпечення ТОВ «Нова Пошта» та визначенню шляхів його вдосконалення.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ПІДПРИЄМСТВ

1.1. Стан наукової розробки проблеми інформаційного забезпечення комерційних підприємств

Питання інформаційного забезпечення діяльності комерційних підприємств сьогодні посідає важливе місце серед наукових досліджень у сфері інформаційної діяльності, менеджменту, документознавства та цифрових комунікацій. Це пов’язано насамперед із тим, що сучасне підприємство вже неможливо уявити без постійної роботи з великими обсягами інформації, цифровими сервісами та автоматизованими системами управління [8; 18]. Зміни, які відбуваються в економічному середовищі під впливом цифровізації, змушують підприємства шукати нові підходи до організації інформаційних процесів та вдосконалення систем управління інформацією.

У науковій літературі поняття інформаційного забезпечення трактується по-різному залежно від напряму дослідження. Частина науковців розглядає його як сукупність інформаційних ресурсів та засобів їх обробки, інші — як систему організації інформаційних потоків у межах підприємства [8; 18]. Проте більшість дослідників погоджується з тим, що інформаційне забезпечення охоплює процеси збору, зберігання, передавання, аналізу та використання інформації, необхідної для функціонування підприємства й ухвалення управлінських рішень [8].

Значний внесок у розвиток теоретичних основ інформаційної діяльності зробили українські дослідники Г. Швецова-Водка, Л. Філіпова та інші науковці, праці яких присвячені документно-комунікаційним процесам, інформаційному менеджменту та організації інформаційних ресурсів [19; 21].

У їхніх роботах інформаційне забезпечення розглядається як невід'ємна складова управлінської діяльності, що забезпечує ефективну взаємодію між структурними підрозділами та створює умови для стабільної роботи підприємства.

У сучасних дослідженнях дедалі частіше увага приділяється саме цифровому аспекту інформаційного забезпечення. Це пов'язано з активним використанням інформаційних технологій у діяльності підприємств. Науковці наголошують, що цифровізація бізнес-процесів значно змінює підходи до управління інформацією та організації внутрішніх комунікацій [8; 18]. Використання автоматизованих систем дозволяє підприємствам швидше обробляти інформацію, оптимізувати документообіг та підвищувати ефективність роботи персоналу.

Окремий напрям досліджень стосується впровадження CRM- та ERP-систем у діяльність підприємств. У наукових працях зазначається, що такі системи сприяють централізації інформаційних ресурсів та забезпечують інтеграцію основних бізнес-процесів підприємства [8; 18]. CRM-системи використовуються переважно для роботи з клієнтами, аналізу їхніх потреб і підтримки комунікації, тоді як ERP-системи дозволяють координувати фінансову, кадрову, логістичну та документаційну діяльність підприємства.

Дослідники також звертають увагу на роль інформаційного забезпечення у процесі прийняття управлінських рішень. Від якості інформації, її актуальності та швидкості обробки безпосередньо залежить ефективність управління підприємством [6; 8]. У зв'язку з цим інформаційні системи поступово перетворюються не лише на технічний інструмент, а й на важливий елемент стратегічного розвитку підприємства.

Суттєвий інтерес у наукових працях викликає питання електронного документообігу. Перехід до цифрових форм роботи з документами став одним із результатів розвитку інформаційних технологій та поширення електронних комунікацій [12; 14]. У працях, присвячених інформаційній діяльності підприємств, наголошується, що електронний документообіг дозволяє

скоротити час обробки документів, спростити процедури погодження та забезпечити централізоване зберігання інформації.

Разом із перевагами цифровізації в науковій літературі активно досліджуються і проблеми інформаційної безпеки. Використання електронних систем та хмарних сервісів створює нові ризики, пов'язані з витоком інформації, кібератаками та несанкціонованим доступом до даних [7; 15]. Через це питання захисту інформації та персональних даних стало одним із ключових напрямів сучасних досліджень у сфері інформаційної діяльності підприємств.

Аналіз наукових праць свідчить про те, що проблема інформаційного забезпечення підприємств продовжує активно розвиватися. Це пояснюється швидкими змінами цифрового середовища, появою нових технологій та постійним зростанням ролі інформації у функціонуванні бізнесу. Особливо актуальними залишаються питання автоматизації інформаційних процесів, інтеграції цифрових платформ, удосконалення інформаційної безпеки та використання аналітичних систем для підтримки управлінських рішень [7; 18].

Попри значну кількість досліджень, окремі аспекти інформаційного забезпечення комерційних підприємств досі потребують додаткового вивчення. Насамперед це стосується адаптації інформаційних систем до сучасних умов цифрової трансформації, удосконалення електронних сервісів та оптимізації роботи з інформаційними ресурсами підприємства.

Отже, аналіз наукової літератури підтверджує актуальність теми дипломної роботи та свідчить про важливість інформаційного забезпечення для діяльності сучасних комерційних підприємств. Розвиток цифрових технологій і зростання обсягів інформації зумовлюють необхідність подальшого вдосконалення інформаційних систем та пошуку ефективних механізмів управління інформаційними процесами.

1.2. Роль інформаційного забезпечення в управлінні сучасним комерційним підприємством

Управління сучасним комерційним підприємством без якісного інформаційного забезпечення фактично неможливе. Будь-яке управлінське рішення ґрунтується на певній інформації: фінансових показниках, результатах діяльності, даних про клієнтів, внутрішніх процесах або стані ринку. Саме тому інформація сьогодні розглядається не лише як допоміжний ресурс, а як один із ключових елементів функціонування підприємства [8; 11].

Розвиток цифрових технологій суттєво змінив підходи до організації управлінської діяльності. Якщо раніше основна частина інформації зберігалася у паперовому вигляді та потребувала значних витрат часу на обробку, то зараз більшість підприємств використовує автоматизовані системи, електронний документообіг та цифрові сервіси [12; 18]. Це дозволяє швидко отримувати необхідні дані, координувати роботу структурних підрозділів і контролювати виконання поставлених завдань.

Інформаційне забезпечення охоплює не лише технічні засоби чи програмне забезпечення. Воно включає інформаційні ресурси, бази даних, канали комунікації, методи обробки інформації та механізми її використання у процесі управління [8; 21]. Ефективність роботи підприємства багато в чому залежить від того, наскільки швидко працівники можуть отримати потрібну інформацію та використати її для виконання своїх функцій.

Однією з головних функцій інформаційного забезпечення є підтримка процесу прийняття управлінських рішень. Для керівництва підприємства важливими є не лише самі дані, а й їхня достовірність, актуальність і своєчасність [6; 8]. Неповна або застаріла інформація може призвести до помилок у плануванні діяльності, фінансових втрат чи неефективного використання ресурсів. Саме тому сучасні підприємства прагнуть створити єдину інформаційну систему, яка забезпечує централізований доступ до необхідних даних.

Важливе місце у діяльності підприємств займають інформаційні потоки.

Вони забезпечують рух інформації між керівництвом, структурними підрозділами, працівниками, партнерами та клієнтами [8; 18]. Від того, наскільки правильно організований цей процес, залежить швидкість обміну даними та загальна ефективність роботи підприємства. У великих компаніях обсяги інформації можуть бути настільки значними, що без автоматизації процесів ефективне управління стає практично неможливим.

Сьогодні більшість комерційних підприємств використовує автоматизовані інформаційні системи, які дозволяють оптимізувати управлінську діяльність та скоротити витрати часу на обробку інформації [18; 19]. Такі системи забезпечують централізоване зберігання даних, контроль виконання завдань, формування звітності та аналітичну підтримку діяльності підприємства.

Особливо поширеними є CRM- та ERP-системи. CRM-системи використовуються для управління взаємовідносинами з клієнтами, збереження інформації про замовлення, аналізу потреб споживачів та підтримки комунікації [11; 18]. Їх використання дозволяє підприємствам покращувати якість обслуговування та формувати більш ефективну систему взаємодії з клієнтами.

ERP-системи мають ширший функціонал і забезпечують інтеграцію різних напрямів діяльності підприємства в межах єдиної інформаційної системи [18]. Вони використовуються для управління фінансами, кадровими ресурсами, логістикою, документообігом та іншими внутрішніми процесами. Використання ERP-систем дозволяє підприємствам підвищувати рівень координації роботи структурних підрозділів та зменшувати ризик інформаційних помилок.

Для узагальнення основних функцій інформаційного забезпечення доцільно подати їх у вигляді таблиці.

Таблиця 1.1

Основні функції інформаційного забезпечення діяльності комерційного підприємства [8; 11; 21].

Функція	**Характеристика**
Управлінська	Забезпечення керівництва необхідною інформацією для прийняття рішень
Комунікаційна	Організація інформаційного обміну між структурними підрозділами та працівниками
Аналітична	Аналіз даних, прогнозування розвитку та оцінювання ефективності діяльності
Контрольна	Контроль виконання завдань, документів та бізнес-процесів
Документаційна	Формування, обробка, зберігання та передавання документної інформації
Захисна	Забезпечення інформаційної безпеки та захисту комерційної інформації

Як видно з таблиці 1.1, інформаційне забезпечення виконує одразу кілька важливих функцій, які тісно пов’язані між собою та забезпечують стабільне функціонування підприємства.

Окремої уваги заслуговує роль електронного документообігу. Перехід до цифрових форм роботи з документами дозволив значно прискорити управлінські процеси та зменшити витрати на паперову документацію [12; 13]. Електронний документообіг забезпечує оперативне погодження документів, контроль їх виконання та централізоване зберігання інформації. Для сучасних підприємств це особливо важливо в умовах дистанційної роботи та активного використання цифрових комунікацій.

Інформаційне забезпечення також безпосередньо впливає на конкурентоспроможність підприємства. Підприємства, які швидше аналізують інформацію та оперативніше реагують на зміни ринку, мають більше можливостей для ефективного розвитку [6; 18]. Використання цифрових

систем дозволяє підвищувати якість обслуговування клієнтів, оптимізувати внутрішні процеси та знижувати витрати.

Разом із цим розвиток цифрових технологій створює й нові проблеми. Зростання обсягів електронної інформації підвищує ризики витоку даних, кібератак та несанкціонованого доступу до інформаційних ресурсів [7; 15; 22]. Через це сучасні підприємства змушені приділяти значну увагу питанням інформаційної безпеки та захисту персональних даних.

Отже, інформаційне забезпечення є однією з основних складових управління сучасним комерційним підприємством. Воно забезпечує підтримку управлінських процесів, організацію інформаційних потоків, автоматизацію діяльності та ефективну взаємодію між структурними підрозділами. Використання сучасних інформаційних систем та цифрових технологій дозволяє підприємствам підвищувати ефективність роботи й адаптуватися до умов розвитку цифрової економіки.

1.3. Нормативно-правове регулювання інформаційної діяльності підприємств в Україні

Діяльність сучасних підприємств тісно пов’язана з використанням інформації, електронних документів, цифрових сервісів та автоматизованих систем управління. У зв’язку з цим важливого значення набуває нормативно-правове регулювання інформаційної діяльності, оскільки саме законодавство визначає правила роботи з інформаційними ресурсами, порядок використання електронних систем та механізми захисту даних [5; 17].

Правове регулювання інформаційної діяльності в Україні ґрунтується насамперед на положеннях Конституції України, яка гарантує право кожного громадянина на інформацію, свободу слова та захист персональних даних [4]. Конституційні норми створюють загальні правові засади функціонування інформаційної сфери та визначають основні принципи інформаційних відносин у державі.

Одним із базових нормативно-правових актів у цій сфері є Закон України «Про інформацію». У ньому визначено основні види інформації, права та обов'язки учасників інформаційних відносин, порядок доступу до інформації, а також принципи її використання та захисту [17]. Закон регулює процеси створення, одержання, поширення та зберігання інформації, що має важливе значення для діяльності комерційних підприємств.

У сучасних умовах розвитку цифрових технологій особливу роль відіграє законодавство, пов'язане з використанням електронних документів. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначає правовий статус електронного документа та порядок його використання [12]. Саме цей нормативний акт створив правові умови для впровадження електронного документообігу в діяльність підприємств.

Перехід до цифрових форм роботи з документами дозволив підприємствам значно скоротити витрати часу на обробку інформації, прискорити внутрішні комунікації та оптимізувати управлінські процеси [12; 18]. Електронний документообіг сьогодні використовується у фінансовій діяльності, кадровій роботі, логістиці, внутрішньому управлінні та взаємодії з державними органами.

Тісно пов'язаним із питаннями електронного документообігу є Закон України «Про електронні довірчі послуги» [13]. Він регулює використання електронного підпису, електронних печаток та інших засобів електронної ідентифікації. Для сучасних підприємств це має особливе значення, оскільки дозволяє підтверджувати юридичну силу електронних документів та забезпечувати безпечний електронний обмін інформацією.

Важливим напрямом правового регулювання є захист інформації та персональних даних. Підприємства працюють із великою кількістю конфіденційної інформації: даними клієнтів, фінансовими показниками, внутрішньою документацією та комерційною інформацією [16]. Через це законодавство встановлює вимоги щодо порядку обробки, зберігання та використання персональних даних.

Основним нормативно-правовим актом у цій сфері є Закон України «Про захист персональних даних» [16]. Він визначає права суб'єктів персональних даних, обов'язки власників інформаційних систем та відповідальність за порушення вимог законодавства. Для комерційних підприємств дотримання вимог цього закону є необхідною умовою забезпечення довіри клієнтів та захисту інформаційних ресурсів.

Окреме місце у системі нормативно-правового регулювання займає Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» [15]. У ньому визначено основні принципи забезпечення інформаційної безпеки, порядок захисту електронних систем та механізми запобігання несанкціонованому доступу до даних. Використання автоматизованих інформаційних систем та цифрових платформ потребує від підприємств дотримання вимог інформаційної безпеки та впровадження сучасних механізмів захисту даних.

Для комерційних підприємств важливе значення має також правовий захист комерційної таємниці. Відповідно до положень Цивільного кодексу України та Господарського кодексу України підприємства мають право визначати перелік інформації, яка становить комерційну таємницю, та самостійно встановлювати порядок її захисту [2; 20]. До такої інформації можуть належати фінансові показники, клієнтські бази, внутрішня документація, маркетингові стратегії та інші дані, розголошення яких може завдати шкоди діяльності підприємства.

Розвиток цифрової економіки також зумовив необхідність правового регулювання електронних комунікацій. Закон України «Про електронні комунікації» визначає правові засади функціонування електронних комунікаційних мереж та послуг [14]. Для підприємств це має значення у сфері організації цифрових комунікацій, роботи онлайн-сервісів, мобільних застосунків та електронної взаємодії з клієнтами.

Для узагальнення основних нормативно-правових актів у сфері інформаційної діяльності підприємств доцільно подати їх у вигляді таблиці.

Таблиця 1.2

Основні нормативно-правові акти у сфері інформаційної діяльності підприємств [4; 12–17]

Нормативно-правовий акт	**Основний зміст**
Конституція України	Визначає право на інформацію та засади інформаційних відносин
Закон України «Про інформацію»	Регулює створення, використання, поширення та захист інформації
Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах»	Визначає механізми забезпечення інформаційної безпеки
Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»	Регламентує використання електронних документів
Закон України «Про електронні довірчі послуги»	Визначає порядок використання електронного підпису
Закон України «Про захист персональних даних»	Регулює порядок обробки та захисту персональних даних
Закон України «Про електронні комунікації»	Визначає правові засади функціонування електронних комунікацій

Як видно з таблиці 1.2, нормативно-правове регулювання охоплює різні аспекти інформаційної діяльності підприємств — від використання електронних документів до захисту інформації та забезпечення цифрових комунікацій.

Сьогодні законодавство у сфері інформаційної діяльності продовжує активно змінюватися під впливом розвитку цифрових технологій. Поява нових електронних сервісів, хмарних платформ та автоматизованих систем управління створює потребу у вдосконаленні правового регулювання інформаційних процесів [15; 17]. Особливо актуальними залишаються

питання інформаційної безпеки, кіберзахисту та захисту персональних даних.

Отже, нормативно-правове регулювання інформаційної діяльності є важливою складовою функціонування сучасних комерційних підприємств. Законодавство України визначає правові механізми використання інформаційних ресурсів, електронного документообігу, цифрових комунікацій та захисту інформації. В умовах цифровізації економіки роль правового регулювання інформаційної діяльності продовжує зростати, а вдосконалення законодавчої бази залишається необхідною умовою розвитку сучасного інформаційного середовища.

.

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТОВ «НОВА ПОШТА»

2.1. Організаційно-інформаційна характеристика діяльності ТОВ «Нова Пошта»

Одним із найбільших підприємств логістичної сфери в Україні сьогодні є ТОВ «Нова Пошта». Компанія займає провідні позиції на ринку експрес-доставки та надає широкий спектр послуг, пов’язаних із перевезенням документів, посилок і вантажів як на території України, так і за її межами [9]. Масштаб діяльності підприємства та значні обсяги інформаційних потоків зумовлюють необхідність використання сучасних інформаційних систем і цифрових технологій для організації ефективної роботи компанії.

ТОВ «Нова Пошта» було засновано у 2001 році. За час функціонування підприємство сформувало розгалужену мережу відділень, сортувальних центрів, логістичних терміналів та поштоматів [9]. Сьогодні діяльність компанії охоплює не лише логістичні послуги, а й фінансові сервіси, цифрові комунікації, мобільні застосунки та електронні платформи для взаємодії з клієнтами [9; 10].

Особливістю діяльності підприємства є високий рівень автоматизації бізнес-процесів. У роботі компанії постійно здійснюється обробка великих обсягів інформації, пов’язаної з реєстрацією відправлень, логістичними операціями, фінансовими розрахунками, комунікацією з клієнтами та внутрішнім документообігом [3; 18]. У зв’язку з цим інформаційне забезпечення виступає одним із ключових елементів організації діяльності підприємства.

Організаційна структура ТОВ «Нова Пошта» включає центральний офіс, регіональні представництва, логістичні центри, відділення, цифрові сервіси та служби підтримки клієнтів. Для забезпечення стабільної взаємодії між структурними підрозділами підприємство використовує єдину інформаційну

систему, яка дозволяє централізовано управляти інформаційними потоками та координувати виконання основних операцій [18].

Інформаційна система підприємства забезпечує централізоване управління інформаційними ресурсами, автоматизацію документообігу, підтримку комунікацій та контроль виконання логістичних операцій. Схему основних інформаційних потоків ТОВ «Нова Пошта» подано в додатку А.

У діяльності підприємства активно використовуються автоматизовані системи управління, які забезпечують:

- реєстрацію відправлень;
- контроль переміщення вантажів;
- формування електронної документації;
- координацію роботи відділень;
- обробку фінансових операцій;
- взаємодію з клієнтами [9; 18].

Одним із найбільш важливих елементів інформаційної системи ТОВ «Нова Пошта» є система відстеження відправлень. Завдяки автоматизованій обробці інформації клієнти можуть у режимі реального часу отримувати дані про місцезнаходження посилки, етапи її переміщення та орієнтовний час доставки [9]. Це значно підвищує якість обслуговування та забезпечує прозорість логістичних процесів.

Важливу роль у діяльності компанії відіграють цифрові канали комунікації. Підприємство використовує офіційний вебсайт, мобільний застосунок, чат-боти, SMS-інформування та електронну пошту для взаємодії з клієнтами [9; 10]. Використання цифрових сервісів дозволяє значно скоротити навантаження на працівників відділень та забезпечити оперативне інформування користувачів.

Для узагальнення основних складових інформаційного забезпечення підприємства доцільно подати їх у вигляді таблиці.

Таблиця 2.1

Основні складові інформаційного забезпечення ТОВ «Нова Пошта» [9; 10; 18].

Складова інформаційного забезпечення	**Характеристика**
Інформація про відправлення	Дані про переміщення посилок, статус доставки, маршрути перевезення
Клієнтська база даних	Інформація про клієнтів, історію замовлень, контакти та взаємодію
Автоматизовані логістичні системи	Забезпечують управління перевезеннями та сортуванням вантажів
Електронний документообіг	Організація роботи з електронними документами та внутрішньою документацією
Цифрові комунікації	Сайт, мобільний застосунок, чат-боти, SMS-інформування, електронна пошта
Аналітичні системи	Аналіз ефективності роботи підприємства та логістичних процесів
Засоби інформаційної безпеки	Захист персональних даних та комерційної інформації

Як видно з таблиці 2.1, інформаційне забезпечення ТОВ «Нова Пошта» охоплює різні напрями діяльності підприємства та забезпечує підтримку як внутрішніх, так і зовнішніх інформаційних процесів.

Важливе значення для діяльності компанії має використання CRM- та ERP-систем. CRM-системи використовуються для роботи з клієнтами, накопичення інформації про замовлення та підтримки комунікації [11; 18]. ERP-системи забезпечують інтеграцію фінансової, логістичної та управлінської діяльності підприємства в межах єдиної інформаційної системи [18].

У діяльності підприємства значна увага приділяється електронному документообігу. Використання цифрових документів дозволяє забезпечити

швидкий обмін інформацією між структурними підрозділами, спростити процедури погодження документації та скоротити витрати часу на обробку документів [12; 18]. Приклад електронної накладної, яка використовується у цифровому документообігу підприємства, наведено в додатку Б.

Суттєвим елементом інформаційної системи підприємства є забезпечення інформаційної безпеки. Оскільки компанія працює зі значними обсягами персональних даних та фінансової інформації, підприємство використовує сучасні механізми захисту даних, системи контролю доступу та резервного копіювання інформації [7; 15]. Захист інформаційних ресурсів є необхідною умовою стабільного функціонування підприємства та підтримання довіри клієнтів.

Сьогодні ТОВ «Нова Пошта» продовжує активно розвивати цифрові сервіси та автоматизовані системи управління. Компанія впроваджує нові електронні послуги, вдосконалює мобільний застосунок та розширює можливості онлайн-взаємодії з клієнтами [9; 10]. Це дозволяє підприємству підтримувати конкурентні позиції на ринку логістичних послуг та адаптуватися до сучасних умов розвитку цифрової економіки.

Отже, діяльність ТОВ «Нова Пошта» значною мірою базується на використанні сучасних інформаційних систем та цифрових технологій. Інформаційне забезпечення підприємства охоплює автоматизовані системи управління, електронний документообіг, цифрові комунікації та механізми захисту інформації. Використання сучасних цифрових рішень забезпечує ефективну організацію логістичних процесів, підтримку управлінської діяльності та підвищення якості обслуговування клієнтів.

2.2. Використання автоматизованих систем та цифрових комунікацій (CRM, ERP-системи) у діяльності підприємств

Розвиток цифрових технологій суттєво вплинув на організацію діяльності сучасних комерційних підприємств. У більшості компаній значна частина

управлінських процесів сьогодні здійснюється за допомогою автоматизованих інформаційних систем, які забезпечують обробку інформації, координацію роботи структурних підрозділів, підтримку комунікацій та контроль виконання операцій [1; 18]. Особливо важливу роль такі системи відіграють у діяльності великих логістичних підприємств, де щоденно обробляються значні обсяги інформації.

Для ТОВ «Нова Пошта» використання автоматизованих систем є необхідною умовою стабільного функціонування підприємства. Робота компанії пов’язана з реєстрацією відправлень, обробкою замовлень, фінансовими операціями, взаємодією з клієнтами та координацією логістичних процесів [9; 10]. Без використання сучасних цифрових технологій ефективне управління такими процесами було б практично неможливим.

Одними з найбільш поширених автоматизованих систем у діяльності підприємств є CRM- та ERP-системи. Їх використання дозволяє забезпечити централізоване управління інформацією, автоматизувати внутрішні процеси та оптимізувати роботу підприємства [18].

CRM-системи (Customer Relationship Management) призначені для управління взаємовідносинами з клієнтами. Вони використовуються для накопичення інформації про споживачів, аналізу їхніх потреб, контролю звернень та організації комунікації [11; 18]. Основне завдання CRM-систем полягає у формуванні єдиної клієнтської бази та забезпеченні якісної взаємодії між підприємством і клієнтами.

У діяльності ТОВ «Нова Пошта» CRM-системи використовуються для:

- реєстрації клієнтів;
- зберігання інформації про замовлення;
- автоматизації звернень;
- SMS-інформування;
- аналізу клієнтської активності;
- підтримки онлайн-комунікації [9; 10].

Використання CRM-систем дозволяє підприємству швидше реагувати на запити клієнтів, покращувати якість сервісу та підвищувати рівень лояльності користувачів. Крім того, система забезпечує можливість аналізу статистичних даних та оцінювання ефективності роботи підприємства.

Для узагальнення основних функцій CRM-систем доцільно подати їх у вигляді таблиці.

Таблиця 2.2

Основні функції CRM-систем у діяльності підприємства [11; 18].

Функція CRM-системи	**Характеристика**
Зберігання інформації про клієнтів	Формування єдиної клієнтської бази
Автоматизація комунікацій	Надсилання повідомлень, SMS-інформування, електронна пошта
Аналіз клієнтської активності	Вивчення потреб клієнтів та історії замовлень
Контроль звернень	Обробка скарг, запитів та звернень користувачів
Формування аналітичної звітності	Аналіз ефективності роботи та рівня обслуговування
Підтримка маркетингової діяльності	Персоналізовані пропозиції та рекламні кампанії

Як видно з таблиці 2.2, CRM-системи виконують не лише комунікаційну, а й аналітичну функцію, що дозволяє підприємству більш ефективно організовувати роботу з клієнтами.

Не менш важливими для діяльності сучасних підприємств є ERP-системи (Enterprise Resource Planning). ERP-системи забезпечують інтеграцію основних напрямів діяльності підприємства в межах єдиної інформаційної системи [18]. Вони дозволяють координувати фінансову діяльність, логістичні процеси, кадрову роботу, документообіг та інші внутрішні операції підприємства.

У діяльності ТОВ «Нова Пошта» ERP-системи використовуються для:

- управління логістичними процесами;
- контролю перевезень;
- координації роботи відділень;
- управління фінансовими ресурсами;
- автоматизації документообігу;
- формування аналітичної звітності [3; 18].

Використання ERP-систем дозволяє підприємству забезпечити централізоване управління інформаційними потоками та мінімізувати ризик інформаційних помилок. Крім того, інтеграція різних бізнес-процесів у межах єдиної системи сприяє підвищенню швидкості обробки інформації та ефективності роботи структурних підрозділів.

Для узагальнення основних функцій ERP-систем доцільно подати їх у вигляді таблиці.

Таблиця 2.3

Основні функції ERP-систем у діяльності підприємства [3; 18]

Функція ERP-системи	**Характеристика**
Управління ресурсами	Контроль фінансових, матеріальних та кадрових ресурсів
Автоматизація бізнес-процесів	Оптимізація внутрішніх операцій підприємства
Управління логістикою	Координація перевезень та складських процесів
Електронний документообіг	Автоматизація роботи з документацією
Аналітична обробка інформації	Формування звітності та оцінка ефективності діяльності
Інтеграція структурних підрозділів	Об’єднання всіх підрозділів у межах єдиної системи

Порівняльну характеристику традиційного та електронного

документообігу подано в додатку В.

У сучасних умовах важливе значення для діяльності підприємств мають цифрові комунікації. Сьогодні більшість підприємств використовує електронну пошту, корпоративні месенджери, мобільні застосунки, онлайн-сервіси та чат-боти для організації взаємодії між працівниками та клієнтами [10; 14]. Використання цифрових каналів комунікації дозволяє забезпечити оперативний обмін інформацією та підтримку безперервності бізнес-процесів.

ТОВ «Нова Пошта» активно використовує цифрові сервіси для взаємодії з клієнтами. Одним із найбільш важливих інструментів є мобільний застосунок підприємства, який дозволяє користувачам:

• створювати електронні накладні;

• відстежувати відправлення;

• оплачувати послуги;

• отримувати повідомлення про доставку;

• користуватися поштоматами [10].

Використання цифрових сервісів значно спрощує процес взаємодії між підприємством та клієнтами, а також дозволяє скоротити навантаження на працівників відділень.

Разом із перевагами автоматизованих систем підприємства стикаються і з певними проблемами. Насамперед це стосується необхідності постійного оновлення програмного забезпечення, значних витрат на підтримку цифрової інфраструктури та ризиків кіберзагроз [7; 22]. Крім того, ефективне використання автоматизованих систем потребує відповідної підготовки персоналу та постійного вдосконалення цифрових навичок працівників.

Попри це використання CRM-, ERP-систем та цифрових комунікацій сьогодні є необхідною умовою ефективної діяльності сучасного підприємства. Автоматизація бізнес-процесів дозволяє прискорити обробку інформації, оптимізувати управлінську діяльність та забезпечити якісне обслуговування клієнтів.

Отже, використання автоматизованих систем та цифрових комунікацій є

важливою складовою інформаційного забезпечення сучасних комерційних підприємств. CRM- та ERP-системи забезпечують централізоване управління інформаційними потоками, автоматизацію внутрішніх процесів та підтримку взаємодії з клієнтами. У діяльності ТОВ «Нова Пошта» використання сучасних цифрових технологій сприяє підвищенню ефективності логістичних процесів, розвитку клієнтського сервісу та підтриманню конкурентоспроможності підприємства.

2.3. Забезпечення захисту інформації та комерційної таємниці

У сучасних умовах розвитку цифрових технологій питання захисту інформації стало одним із найважливіших напрямів діяльності комерційних підприємств. Використання електронного документообігу, автоматизованих систем управління, цифрових сервісів та онлайн-комунікацій значно підвищує ефективність роботи підприємств, однак одночасно створює нові ризики, пов’язані з витоком інформації, кібератаками та несанкціонованим доступом до даних [7; 15].

Для сучасного підприємства інформація має не лише управлінське, а й економічне значення. Втрата важливих даних або їх поширення може негативно вплинути на репутацію підприємства, фінансові показники та конкурентоспроможність [7; 8]. Саме тому забезпечення інформаційної безпеки сьогодні розглядається як одна з необхідних умов стабільного функціонування підприємства.

Особливо актуальним це питання є для великих логістичних компаній, діяльність яких пов’язана з постійною обробкою значних обсягів інформації. У роботі ТОВ «Нова Пошта» щоденно використовуються персональні дані клієнтів, електронні накладні, фінансова документація, логістична інформація та внутрішні службові документи [9; 10]. У зв’язку з цим підприємство потребує ефективної системи захисту інформаційних ресурсів.

Інформаційна безпека підприємства охоплює комплекс технічних,

організаційних та правових заходів, спрямованих на захист інформації від несанкціонованого доступу, пошкодження, втрати або незаконного поширення [15; 16]. Основними завданнями системи інформаційної безпеки є:

- забезпечення конфіденційності інформації;
- захист персональних даних;
- контроль доступу до інформаційних ресурсів;
- запобігання витоку інформації;
- забезпечення стабільної роботи інформаційних систем.

Одним із найважливіших напрямів захисту інформації є забезпечення безпеки персональних даних клієнтів. У процесі діяльності підприємства здійснюється обробка контактної інформації, адрес доставки, платіжних даних та історії замовлень користувачів [16]. Використання таких даних потребує дотримання вимог законодавства щодо їх обробки та зберігання.

Закон України «Про захист персональних даних» визначає порядок використання персональної інформації, права суб'єктів даних та обов'язки підприємств щодо забезпечення їх захисту [16]. Для комерційних підприємств дотримання вимог цього закону є важливою умовою підтримання довіри клієнтів та забезпечення належного рівня інформаційної безпеки.

Не менш важливим є захист комерційної таємниці підприємства. До категорії комерційної інформації можуть належати:

- фінансові показники;
- клієнтські бази;
- внутрішня документація;
- логістичні схеми;
- маркетингові стратегії;
- службова інформація [2; 20].

Розголошення такої інформації може завдати підприємству фінансових збитків або негативно вплинути на його конкурентні позиції. Саме тому підприємства впроваджують внутрішні механізми контролю доступу до

конфіденційної інформації та встановлюють правила роботи з документами й електронними ресурсами.

Для узагальнення основних видів інформації, що потребують захисту, доцільно подати їх у вигляді таблиці.

Таблиця 2.4

Основні види інформації, що потребують захисту на підприємстві [2; 15; 16].

Вид інформації	**Характеристика**
Персональні дані клієнтів	Контактні дані, адреси доставки, платіжна інформація
Комерційна таємниця	Фінансові показники, внутрішня документація, клієнтські бази
Фінансова інформація	Дані про платежі, доходи та фінансові операції
Внутрішня службова інформація	Робоча документація та внутрішні управлінські матеріали
Логістична інформація	Маршрути перевезень, графіки доставки, інформація про вантажі
Електронні документи	Документи електронного документообігу підприємства

Основні загрози інформаційній безпеці підприємства та засоби їх мінімізації наведено в додатку Г.

У сучасних умовах одним із найбільших ризиків для діяльності підприємств є кіберзагрози. Використання цифрових платформ та електронних сервісів створює потенційні ризики кібератак, фішингових схем, витоку інформації та технічних збоїв [7; 22]. У зв’язку з цим підприємства повинні постійно вдосконалювати механізми кіберзахисту та контролювати стан інформаційних систем.

Для забезпечення інформаційної безпеки підприємства використовують:

- антивірусне програмне забезпечення;
- системи резервного копіювання;

- багаторівневу автентифікацію;
- шифрування даних;
- контроль доступу до інформаційних ресурсів;
- моніторинг інформаційних систем [15; 22].

У діяльності ТОВ «Нова Пошта» важливу роль відіграє захист цифрових каналів комунікації. Компанія активно використовує мобільний застосунок, електронні сервіси, системи онлайн-оплати та електронний документообіг [9; 10]. Це потребує забезпечення стабільної роботи цифрової інфраструктури та захисту електронних транзакцій.

Ефективність системи інформаційної безпеки значною мірою залежить не лише від технічних засобів, а й від рівня підготовки працівників. Людський фактор залишається однією з найпоширеніших причин витоку інформації або порушення правил інформаційної безпеки [7]. Через це підприємства проводять навчання персоналу щодо правил роботи з інформаційними ресурсами та основ кібербезпеки.

Сьогодні підприємства також орієнтуються на міжнародні стандарти у сфері інформаційної безпеки. Одним із найбільш поширених є стандарт ISO/IEC 27001, який визначає вимоги до систем управління інформаційною безпекою [22]. Використання міжнародних стандартів дозволяє підприємствам систематизувати процеси захисту інформації та підвищити рівень безпеки інформаційних ресурсів.

Розвиток цифрових технологій і надалі впливатиме на систему захисту інформації підприємств. Збільшення кількості електронних сервісів, автоматизованих систем та онлайн-комунікацій потребуватиме постійного вдосконалення механізмів інформаційної безпеки та адаптації підприємств до нових цифрових ризиків [7; 22].

Отже, забезпечення захисту інформації та комерційної таємниці є важливою складовою діяльності сучасного підприємства. Використання цифрових технологій значно розширює можливості обробки та використання інформації, однак одночасно підвищує ризики кіберзагроз і витоку даних. Для

ТОВ «Нова Пошта» ефективна система інформаційної безпеки є необхідною умовою стабільного функціонування підприємства, захисту клієнтської інформації та підтримання конкурентних позицій на ринку логістичних послуг.

2.4. Аналіз ефективності та стратегії вдосконалення інформаційної системи підприємства

Ефективність діяльності сучасного комерційного підприємства значною мірою залежить від рівня розвитку його інформаційної системи. Саме інформаційні технології забезпечують координацію внутрішніх процесів, підтримують управлінську діяльність та дозволяють підприємству швидко реагувати на зміни зовнішнього середовища [8; 18]. Для логістичних компаній, діяльність яких пов’язана з великими обсягами інформації та постійною взаємодією з клієнтами, ефективна інформаційна система є однією з основних умов стабільного функціонування.

У діяльності ТОВ «Нова Пошта» інформаційна система використовується практично на всіх етапах роботи підприємства — від реєстрації відправлень до аналітичної обробки даних та організації цифрових комунікацій [9; 10]. Використання автоматизованих систем дозволяє підприємству забезпечити швидке обслуговування клієнтів, контроль логістичних процесів та координацію діяльності структурних підрозділів.

Одним із головних показників ефективності інформаційної системи є швидкість обробки інформації. Завдяки автоматизації процесів ТОВ «Нова Пошта» забезпечує оперативне формування електронних накладних, оновлення статусів відправлень та передачу інформації між відділеннями й логістичними центрами [9; 10]. Це дозволяє підприємству мінімізувати затримки у роботі та підтримувати високий рівень організації логістичних процесів.

Важливу роль у забезпеченні ефективності діяльності підприємства відіграє інтеграція різних інформаційних систем. Використання CRM- та ERP-

систем дозволяє централізовано управляти інформаційними потоками та об’єднувати різні напрями діяльності підприємства в межах єдиної цифрової інфраструктури [11; 18]. Структуру інформаційної системи підприємства подано в додатку Д.

Використання сучасних інформаційних систем забезпечує ефективну організацію логістичних процесів, підтримку комунікацій та автоматизацію управлінської діяльності. Завдяки цифровим сервісам клієнти можуть швидко оформлювати відправлення, відстежувати доставку та користуватися онлайн-послугами підприємства [9; 10].

Разом із цим аналіз інформаційної системи ТОВ «Нова Пошта» дозволяє визначити окремі проблеми та напрями її подальшого вдосконалення. Насамперед це стосується необхідності постійного оновлення програмного забезпечення та адаптації цифрової інфраструктури до сучасних вимог [1; 18]. Розвиток електронних сервісів та збільшення навантаження на інформаційні системи потребують регулярної модернізації технічних ресурсів підприємства.

Ще одним важливим питанням залишається інформаційна безпека. Зростання кількості електронних операцій, використання мобільних застосунків та онлайн-комунікацій підвищує ризики кібератак, витоку інформації та технічних збоїв [7; 22]. У зв’язку з цим підприємство повинно постійно вдосконалювати системи захисту інформації та контролю доступу до інформаційних ресурсів.

Для узагальнення основних переваг і проблем інформаційної системи ТОВ «Нова Пошта» доцільно подати їх у вигляді таблиці.

Таблиця 2.5

Переваги та проблеми інформаційної системи ТОВ «Нова Пошта» [1; 7; 18]

Переваги інформаційної системи	**Проблеми інформаційної системи**
Високий рівень автоматизації бізнес-процесів	Необхідність постійного оновлення програмного забезпечення
Оперативна обробка інформації	Ризики кіберзагроз та витоку

	інформації
Розвинена система цифрових комунікацій	Значні витрати на підтримку цифрової інфраструктури
Ефективна організація логістичних процесів	Потреба у постійному навчанні персоналу
Централізоване управління інформаційними потоками	Залежність діяльності підприємства від цифрових систем
Використання сучасних цифрових сервісів	Можливі технічні збої в роботі інформаційних систем

Як видно з таблиці 2.5, інформаційна система підприємства має значні переваги, пов'язані з автоматизацією процесів та розвитком цифрових сервісів, однак водночас потребує постійного вдосконалення та адаптації до нових цифрових викликів.

Одним із перспективних напрямів розвитку інформаційної системи підприємства є вдосконалення аналітичних інструментів та використання технологій бізнес-аналітики [8; 18]. Використання сучасних аналітичних платформ дозволяє підприємству прогнозувати навантаження логістичної мережі, аналізувати потреби клієнтів та оцінювати ефективність діяльності структурних підрозділів.

Важливим напрямом удосконалення є розвиток мобільних цифрових сервісів. Сьогодні клієнти очікують максимально швидкого доступу до послуг підприємства через мобільні застосунки та онлайн-платформи [9; 10]. Через це підприємству доцільно постійно розширювати функціональні можливості цифрових сервісів та вдосконалювати систему онлайн-комунікації з користувачами.

Суттєві перспективи для розвитку інформаційних систем підприємств відкриває використання технологій штучного інтелекту та автоматизованого аналізу даних. Такі технології можуть застосовуватися для оптимізації логістичних маршрутів, прогнозування навантаження на відділення, аналізу клієнтської активності та автоматизації окремих управлінських процесів [3;

18].

Окремої уваги потребує підвищення рівня інформаційної безпеки підприємства. Для цього доцільно:

- удосконалювати системи кіберзахисту;
- використовувати сучасні механізми автентифікації;
- здійснювати резервне копіювання інформації;
- контролювати доступ до інформаційних ресурсів;
- проводити навчання працівників з основ кібербезпеки [15; 16; 22].

Важливим чинником ефективного функціонування інформаційної системи є рівень цифрової компетентності персоналу. Навіть сучасні автоматизовані системи не можуть забезпечити ефективну роботу підприємства без належної підготовки працівників [8; 18]. Через це підприємствам необхідно проводити навчання персоналу щодо використання інформаційних систем та цифрових сервісів.

Для узагальнення основних напрямів удосконалення інформаційної системи ТОВ «Нова Пошта» у роботі було розроблено схему, подану на рисунку 2.1.



Рисунок 2.1 – Основні напрями вдосконалення інформаційної системи ТОВ «Нова Пошта» [1; 9; 18].

Отже, проведений аналіз свідчить про те, що інформаційна система ТОВ «Нова Пошта» характеризується високим рівнем автоматизації та широким використанням сучасних цифрових технологій. Використання CRM-, ERP-систем, електронного документообігу та цифрових сервісів забезпечує ефективну організацію діяльності підприємства та підтримку логістичних процесів. Водночас розвиток цифрового середовища та посилення кіберзагроз потребують постійного вдосконалення інформаційної системи, модернізації цифрової інфраструктури та впровадження сучасних механізмів захисту інформації.

ВИСНОВКИ

У процесі виконання дипломної роботи було здійснено комплексне дослідження особливостей інформаційного забезпечення діяльності комерційних підприємств та проаналізовано сучасні підходи до організації інформаційних процесів у діяльності підприємств в умовах цифровізації економіки. Проведене дослідження дозволило визначити роль інформаційного забезпечення у системі управління сучасним підприємством, охарактеризувати нормативно-правові засади інформаційної діяльності та проаналізувати практичні аспекти функціонування інформаційної системи ТОВ «Нова Пошта».

У результаті дослідження встановлено, що інформаційне забезпечення є однією з ключових складових ефективного функціонування сучасного комерційного підприємства. В умовах розвитку інформаційного суспільства та цифрової економіки інформація перетворилася на стратегічний ресурс, який забезпечує управлінську діяльність, підтримує бізнес-процеси та впливає на рівень конкурентоспроможності підприємства. Ефективність функціонування підприємства значною мірою залежить від якості організації інформаційних потоків, рівня автоматизації управлінських процесів та швидкості обробки інформації.

У ході аналізу наукової літератури з’ясовано, що питання інформаційного забезпечення діяльності підприємств активно досліджуються у сфері документознавства, інформаційної діяльності, менеджменту та цифрових комунікацій. Сучасні наукові підходи розглядають інформаційне забезпечення як комплекс інформаційних ресурсів, технологій, методів і засобів, які забезпечують процеси збору, обробки, зберігання, передавання та використання інформації у діяльності підприємства. Встановлено, що сучасні тенденції розвитку інформаційних систем підприємств пов’язані з автоматизацією бізнес-процесів, розвитком цифрових платформ, впровадженням електронного документообігу та використанням аналітичних

систем.

У процесі дослідження визначено, що інформаційне забезпечення виконує важливі управлінські, аналітичні, комунікаційні, документаційні та контрольні функції. Одним із головних завдань інформаційного забезпечення є створення умов для прийняття ефективних управлінських рішень на основі достовірної, актуальної та оперативної інформації. Встановлено, що сучасні інформаційні системи забезпечують координацію діяльності структурних підрозділів підприємства, підтримку внутрішніх і зовнішніх комунікацій, автоматизацію документообігу та аналітичну обробку даних.

Особливу увагу в роботі приділено використанню автоматизованих систем управління у діяльності підприємств. Дослідження показало, що впровадження CRM- та ERP-систем дозволяє підприємствам централізовано управляти інформаційними потоками, автоматизувати внутрішні процеси, забезпечувати оперативний доступ до інформації та підвищувати ефективність управлінської діяльності. Використання таких систем є особливо важливим для підприємств логістичної сфери, діяльність яких пов’язана зі значними обсягами інформації та необхідністю швидкого обміну даними між структурними підрозділами.

У роботі встановлено, що важливою складовою сучасного інформаційного забезпечення є електронний документообіг. Перехід до цифрових форм роботи з документами сприяє оптимізації управлінських процесів, скороченню часу обробки інформації та підвищенню ефективності внутрішніх комунікацій. Використання електронних документів та цифрових платформ дозволяє забезпечити оперативний доступ до інформації, контроль руху документації та централізоване зберігання даних.

У результаті аналізу нормативно-правового регулювання інформаційної діяльності підприємств встановлено, що законодавство України формує правові засади використання інформаційних ресурсів, електронного документообігу, захисту персональних даних та забезпечення інформаційної безпеки. Проаналізовано основні нормативно-правові акти, які регулюють

інформаційну діяльність підприємств, зокрема Конституцію України, Закони України «Про інформацію», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про захист персональних даних», «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» та інші нормативні документи. Встановлено, що розвиток цифрових технологій потребує постійного вдосконалення законодавчої бази та адаптації правового регулювання до сучасних викликів інформаційного суспільства.

Практична частина дипломної роботи була присвячена аналізу особливостей інформаційного забезпечення ТОВ «Нова Пошта». У процесі дослідження встановлено, що підприємство активно використовує сучасні цифрові технології, автоматизовані інформаційні системи, електронний документообіг та цифрові комунікації для забезпечення ефективного функціонування логістичних процесів. Визначено, що високий рівень автоматизації діяльності підприємства забезпечує оперативну обробку інформації, швидке обслуговування клієнтів та ефективну координацію діяльності структурних підрозділів.

У ході аналізу встановлено, що ТОВ «Нова Пошта» активно використовує CRM- та ERP-системи для автоматизації управлінських процесів, організації логістичних операцій та підтримки взаємодії з клієнтами. Використання цифрових сервісів, мобільного застосунку, чат-ботів, систем відстеження відправлень та електронних комунікацій дозволяє підприємству забезпечувати високий рівень клієнтського сервісу та підтримувати конкурентні позиції на ринку логістичних послуг.

У процесі дослідження також визначено основні проблеми та ризики, пов’язані з функціонуванням сучасних інформаційних систем підприємств. Встановлено, що розвиток цифрового середовища та активне використання електронних сервісів створюють нові виклики у сфері інформаційної безпеки. Основними загрозами для діяльності підприємств є кіберзагрози, витік інформації, несанкціонований доступ до даних та технічні збої у функціонуванні інформаційних систем. У зв’язку з цим сучасні підприємства

потребують постійного вдосконалення механізмів захисту інформації та впровадження сучасних систем кібербезпеки.

У результаті проведеного аналізу визначено основні напрями вдосконалення інформаційного забезпечення ТОВ «Нова Пошта». До них належать розвиток цифрових сервісів, удосконалення мобільних платформ, впровадження сучасних засобів інформаційної безпеки, використання аналітичних систем та технологій бізнес-аналітики, а також підвищення рівня цифрової компетентності працівників підприємства. Встановлено, що подальший розвиток інформаційної системи підприємства повинен бути спрямований на підвищення рівня автоматизації бізнес-процесів, забезпечення стабільності цифрової інфраструктури та вдосконалення механізмів захисту інформаційних ресурсів.

Таким чином, проведене дослідження підтвердило, що ефективне інформаційне забезпечення є необхідною умовою успішного функціонування сучасного комерційного підприємства. Використання автоматизованих інформаційних систем, цифрових комунікацій, електронного документообігу та сучасних технологій управління інформаційними потоками забезпечує підвищення ефективності діяльності підприємства, оптимізацію управлінських процесів та формування конкурентних переваг у сучасному цифровому середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Брусенцев В. О. Сучасні інформаційні системи та технології : навч. посіб. Харків : ХДАК, 2021. 214 с.
2. Господарський кодекс України : Закон України від 16.01.2003 № 436-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text
3. Гуменюк А. В., Гарматюк О. В. Формування та організація логістично-збутових систем для підприємств АПК. Приазовський економічний вісник. Випуск 3(20). С. 99-103. URL: https://pev.kpu.zp.ua/journals/2020/3_20_ukr/19.pdf
4. Конституція України : Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text
5. Кормич Б. А. Інформаційне право : підручник. Харків : Бурун Книга, 2011. 334 с. URL :https://dspace.onua.edu.ua/server/api/core/bitstreams/9123a0ca-d67b-436c-9abc-148a2d3b8745/content
6. Коваленко О. В., Ташева К. В. Складові системи планування господарської діяльності підприємства в ринкових умовах. Вісник Дніпропетровського університету. Серія : Економіка. 2014. Т. 22, вип. 8(4). С. 141-147. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vdumov_2014_22_8(4)__22.
7. Кузьомко В. Інформаційна безпека бізнесу в умовах цифрової трансформації економіки. Електрон. текст. дані. Київ : КНЕУ, 2021. С. 26–28. URL: https://ir.kneu.edu.ua/handle/2010/36159
8. Матвієнко О. В., Цивін М. Н. Основи інформаційного менеджменту : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2017. 176 с. URL: https://ru.scribd.com/document/663800664/
9. Нова Пошта : офіційний сайт. URL: https://novaposhta.ua
10. Нова Пошта : мобільний застосунок та онлайн-сервіси. URL: https://novaposhta.ua/mobile_application
11. Палеха Ю. І. Інформаційний бізнес : підручник. Київ : Ліра-К,

2015. 492 с. URL: https://textbook.com.ua/marketing/1473450991

12. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text

13. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text

14. Про електронні комунікації : Закон України від 16.12.2020 № 1089-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text

15. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах : Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-вр#Text

16. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text

17. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text

18. Пурій Г. М. Інформаційні системи і технології в управлінні підприємством Дрогобицький державний педагогічний університет імені Івана Франка, м. Дрогобич, 2019. 1-6 с. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2019/58.pdf

19. Філіпова Л. Я. Автоматизовані бази даних у світовому інформаційному просторі. Вісник Харківської державної академії культури. Харків: ХДАК, 1999. Вип.1 С.144-152. URL: https://repository.ac.kharkov.ua/items/48d438cd-9c5c-4a36-a939-48cc78e55616

20. Цивільний кодекс України : Закон України від 16.01.2003 № 435-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text

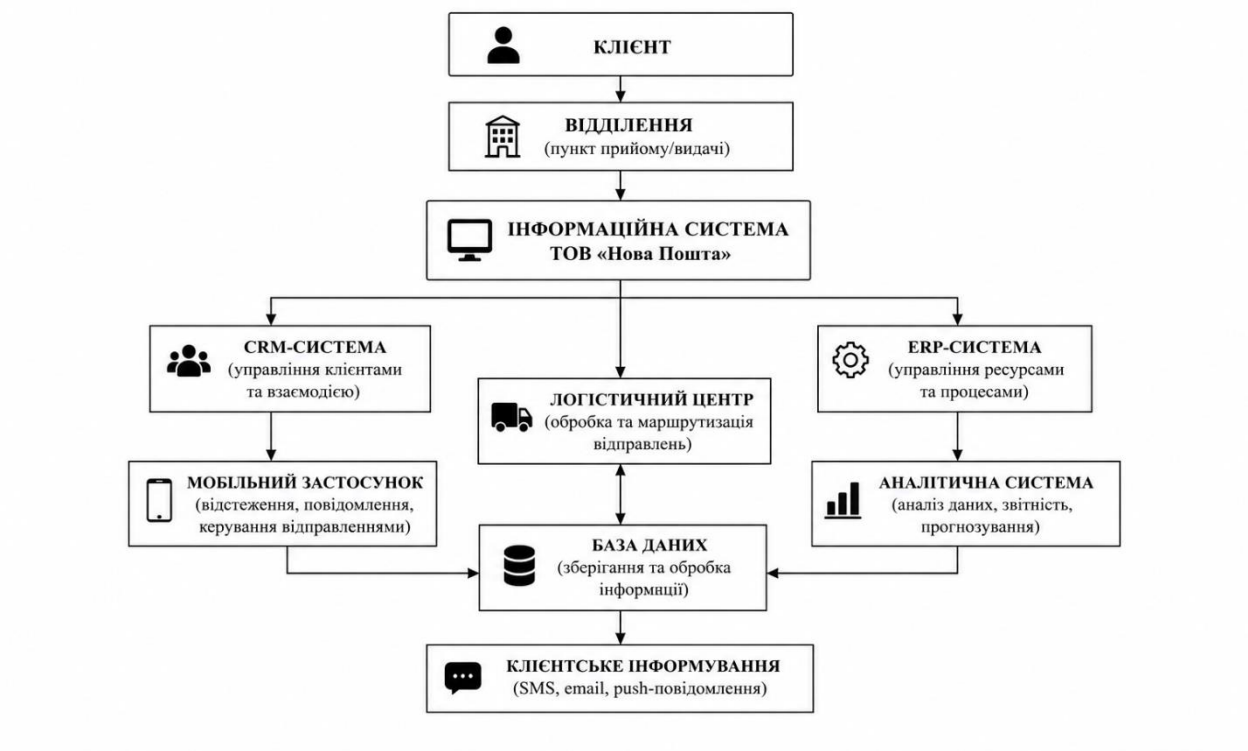
21. Швецова-Водка Г. М. Документознавство : навч. посіб. Київ : Знання, 2007. 79 с. URL: https://duikt.edu.ua/uploads/l_1296_45107204.pdf

22. ISO/IEC 27001 Information security management systems. URL: https://www.exactls.com/wp-content/uploads/2025/02/ISO_IEC-270012022-ed.3.pdf

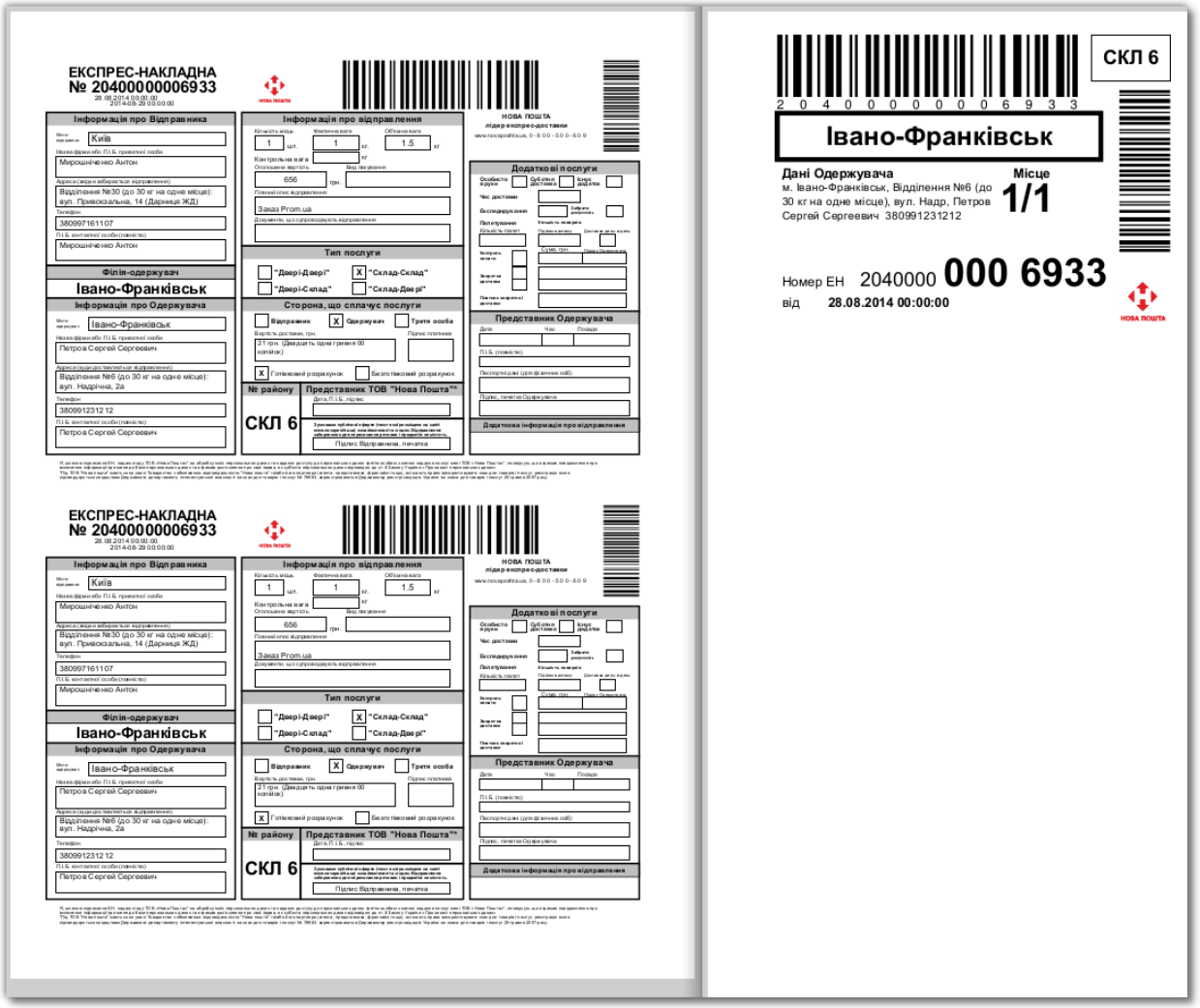
ДОДАТКИ

Додаток А

Схема інформаційних потоків ТОВ «Нова Пошта» [9; 10; 21].



Приклад електронної накладної [9]



Додаток В

Порівняння паперового та електронного документообігу [7; 13; 14].

Критерій	Паперовий документообіг	Електронний документообіг
Швидкість обробки	Низька	Висока
Витрати	Значні	Менші
Пошук документів	Складний	Автоматизований
Зберігання	Архіви	Електронні бази
Ризик втрати	Високий	Нижчий
Контроль виконання	Ускладнений	Автоматизований

Додаток Г

Основні загрози інформаційній безпеці підприємства [16; 17; 19; 25].

Загроза	Можливі наслідки	Засоби захисту
Витік персональних даних	Репутаційні втрати	Шифрування даних
Кібератаки	Збій систем	Антивірусний захист
Несанкціонований доступ	Втрата інформації	Контроль доступу
Технічні збої	Втрата даних	Резервне копіювання
Фішингові атаки	Компрометація акаунтів	Навчання персоналу

Додаток Д

Структура інформаційної системи підприємства [5; 12; 21].

