

**УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА ІННОВАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ФІНАНСОВОЇ
АНАЛІТИКИ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему

**“ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ОРГАНІЗАЦІЄЮ: ОЦІНКА
ЕФЕКТИВНОСТІ ТА НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ”**

(за матеріалами АТ “Укртелеком”)

Виконав: здобувач 2 курсу, групи БАmba-23
Спеціальності 073 «Менеджмент:
Бізнес-адміністрування»
Сотничек М.М.

Керівник: Момот В.Є. д.е.н., професор

м. Дніпро

2025

АНОТАЦІЯ

Сотничек М.М. Інформаційні технології в управлінні організацією: оцінка ефективності та напрями удосконалення (за матеріалами АТ «Укртелеком»). У магістерській роботі проаналізовано теоретико-методологічні основи оцінки ефективності інформаційних технологій в управлінні організацією. Проведено діагностику поточного стану ІТ-інфраструктури та інформаційних систем АТ «Укртелеком», виявлено рівні автоматизації бізнес-процесів та зрілості ІТ-процесів (Defined). На основі результатів аналізу сформульовано рекомендації щодо ІТ-інфраструктури, автоматизації ключових процесів, впровадження омніканальних CRM-рішень та вдосконалення ІТSM та CMDB-процедур. Ключові слова: інформаційні технології, eTOM, COBIT, ITSM, ІТ-інфраструктура, автоматизація бізнес-процесів, ІТ-стратегія.

SUMMARY

Sotnychek M.M. Information Technologies in Organizational Management: Efficiency Assessment and Directions for Improvement (based on AT “Ukrtelecom”). This master’s thesis analyzes the theoretical and methodological foundations for assessing the efficiency of information technologies in organizational management. A diagnostic assessment of AT “Ukrtelecom”’s current IT infrastructure and information systems was conducted, revealing the level of business process automation and an IT process maturity rated as “Defined.” Based on these findings, recommendations are proposed for IT infrastructure resilience, automate key processes, deploy omnichannel CRM solutions, and refine ITSM and CMDB procedures. Keywords: information technologies; eTOM; COBIT; ITSM; IT infrastructure; business process automation; IT strategy.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	10
РОЗДІЛ 1. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ОРГАНІЗАЦІЄЮ: ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ....	13
1.1. Теоретичні засади інформаційних технологій у системі управління сучасними підприємствами.....	13
1.2. Сучасні підходи та методи оцінювання ефективності впровадження інформаційних технологій в управління підприємством.....	16
1.2.1. Економічні методи оцінки ефективності ІТ.....	17
1.2.2. Моделі успішності інформаційних систем.....	19
1.2.3. Міжнародні стандарти та фреймворки оцінювання інформаційних технологій.....	21
Висновки до розділу 1.2.....	27
1.3. Світові тренди інформаційних технологій в управлінні організацією.....	27
1.3.1. Цифрова трансформація.....	27
1.3.2. Цифрова стратегія.....	29
1.3.3. Додаткові бізнес-орієнтовані тренди.....	31
Висновки до розділу 1.3.....	32
Висновки до розділу 1.....	33
РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА СТАНУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В АТ «УКРТЕЛЕКОМ».....	35
2.1. Організаційно-економічна характеристика компанії.....	35
2.1.1. Фінансові показники та інвестиційна діяльність.....	35
2.1.2. Відображення впливу інформаційних технологій на бізнес в фінансових показниках.....	36
2.1.3. Організаційна структура.....	37

2.1.4.	Бізнес-функціональні напрямки.....	37
2.1.5.	Дирекція інформаційних технологій.....	38
2.1.6.	Вплив розміру і структури компанії на інформаційні технології.....	39
2.2.	Портфель сервісів компанії “Укртелеком”.....	40
2.2.1.	Фіксований зв’язок.....	40
2.2.2.	Доступ до інтернету.....	41
2.2.3.	Телекомунікаційні рішення для бізнесу.....	41
2.2.4.	Додаткові сервіси.....	42
2.2.5.	Вплив портфелю сервісів на ІТ.....	42
2.3.	ІТ-інфраструктура.....	43
2.3.1.	Центри обробки даних і мережа.....	43
2.3.2.	Хмара та віртуалізація інфраструктури.....	43
2.3.3.	Кінцеве обладнання користувачів інформаційних систем.....	44
2.3.4.	Висновки щодо ІТ-інфраструктури АТ «Укртелеком».....	45
2.4.	Інформаційні системи і програмне забезпечення.....	45
2.4.1.	Класифікація та загальна характеристика інформаційних систем в АТ «Укртелеком».....	45
2.4.2.	Основні корпоративні інформаційні системи (CRM, ERP, білінг).....	47
2.4.3.	Інструменти підтримки ІТ-процесів (ITSM-платформи, CMDB).....	48
2.4.4.	Захист і інформаційна безпека програмного забезпечення.....	49
2.4.5.	Висновки щодо інформаційних систем і програмного забезпечення.....	49
2.5.	Оцінка покриття інформаційними технологіями бізнес процесів в АТ «Укртелеком».....	51
2.5.1.	Обґрунтування вибору методу оцінки.....	51
2.5.2.	Покриття інформаційними системами доменів eTOM.....	52

2.5.3. Оцінка зрілості ІТ-процесів АТ «Укртелеком»	55
2.6. Висновки.....	59
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В АТ «УКРТЕЛЕКОМ».....	60
3.1. Стратегічні орієнтири вдосконалення інформаційних технологій АТ «Укртелеком».....	60
3.2. Шляхи збереження високої доступності й відмовостійкості ІТ-інфраструктури АТ «Укртелеком».....	62
3.3. Шляхи підвищення ефективності через автоматизацію й консолідацію ІТ-рішень згідно карті eТОМ.....	64
3.3.1. Шляхи підвищення ефективності в домені Strategy, Infrastructure & Product.....	64
3.3.2. Шляхи підвищення ефективності в домені Operations.....	66
3.3.3. Шляхи підвищення ефективності в домені Enterprise Management.....	69
3.3.4. Комплексні шляхи підвищення ефективності ІТ-процесів через автоматизацію та консолідацію за моделлю eТОМ.....	71
3.4. Шляхи покращення клієнтського досвіду через омніканальні сервіси	72
3.5. Підвищення стратегічної прозорості ІТ-інвестицій та оцінки їхнього впливу на бізнес-результати.....	74
3.6. Рекомендовані програмні рішення для удосконалення інформаційних технологій в АТ “Укртелеком”.....	75
3.7. Висновки до розділу.....	77
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.....	79
ДОДАТКИ.....	84
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	85