

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
МАГІСТРА**

на тему

**«Вдосконалення інформаційних технологій
для підвищення ефективності діяльності
підприємства»**

Виконав: здобувач 2 курсу, групи МН-24м
Спеціальності 073 «Менеджмент»
Собчук О.С.

Керівник: Піскова Ж.В.,
кандидат економічних наук, доцент

**Дніпро
2026**

АНОТАЦІЯ

Собчук О.С. Вдосконалення інформаційних технологій для підвищення ефективності діяльності підприємства.

В роботі розглянуто поняття інформаційних технологій, методичні підходи до оцінки та використання інформаційних технологій у банківській діяльності. Наведено організаційно-економічну характеристику, здійснено аналіз основних показників діяльності АТ «ПУМБ» та розроблено пропозиції щодо вдосконалення інформаційних технологій для підвищення ефективності діяльності підприємства. Запропоновано моделі оцінки ефективності банківської діяльності від впровадження інформаційних технологій та проведена оцінка очікуваного економічного ефекту в АТ «ПУМБ».

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів, ілюстрована 12 таблицями і 8 рисунками, містить 9 формул, в процесі написання використано 59 літературних джерела.

Ключові слова: інформаційні технології, банківська діяльність, карта бізнес-процесів, ефективність, управління, впровадження.

SUMMARY

Sobchuk O.S. Improving information technologies to increase the efficiency of enterprise activities.

The paper considers the concept of information technologies, methodological approaches to the assessment and use of information technologies in banking activities. An organizational and economic assessment was given, the key performance indicators of JSC "FUIB" were analyzed, and proposals were developed to improve information technologies in order to increase the efficiency of the enterprise. Models for assessing of banking activities from the effectiveness of information technology implementation are proposed, and an assessment of the expected economic effect at JSC "FUIB" was conducted.

Diploma work consists of three divisions, illustrated by 12 tables and 8 pictures, contains 9 formulas in the process of writing 59 literary sources are used.

Keywords: information technologies, banking activities, business process map, efficiency, management, implementation.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЕФЕКТИВНІСТЮ БАНКІВСЬКОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ	9
1.1. Методичні підходи до оцінки та використання інформаційних технологій у банківській діяльності	9
1.2. Роль інформаційних технологій та систем (ERP, SCM, CRM) в операційному менеджменті та управлінні ланцюгом створення цінності	13
1.3. Сучасні тенденції та напрями розвитку інформаційних технологій у банківському секторі	20
1.4. Аналіз існуючих моделей вдосконалення бізнес-процесів: Lean-підходи та автоматизація	26
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ІТ В ДІЯЛЬНОСТІ АТ «ПУМБ»	33
2.1. Організаційно-економічна характеристика АТ «ПУМБ» та особливості його операційної системи	33
2.2. Аналіз основних показників (метрик) діяльності АТ «ПУМБ»	39
2.3. Карта бізнес-процесів (As-Is) АТ «ПУМБ» та визначення критичних точок неефективності	48
2.4. Аналіз використання наявних інформаційних систем та їх вплив на ключові метрики діяльності	52
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ІТ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ АТ «ПУМБ»	60
3.1. Діагностика проблемних зон та оцінка потреби у вдосконаленні інформаційних технологій: причини збоїв, відсутність інтеграції та людський фактор в АТ «ПУМБ»	59
3.2. Проектування вдосконаленого бізнес-процесу (To-Be) із застосуванням нових ІТ-рішень в АТ «ПУМБ»	62
3.3. Розробка моделей оцінки ефективності від впровадження інформаційних технологій	67
3.4. Оцінка очікуваного економічного ефекту від вдосконалення інформаційних технологій	73
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	78
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	83
ДОДАТКИ	90