

## ВИКОРИСТАННЯ BI SYSTEM В ПРОЦЕСІ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ З ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Сучасний бізнес не може бути ефективним без використання відповідних інструментальних засобів бізнес-аналітики. Загалом такі інструменти описуються поняттям Business Intelligence (бізнес-аналітика, бізнес-аналіз). Business Intelligence спрямований на прийняття ефективних бізнес-рішень шляхом використання відповідних аналітичних інструментів, програмних застосувань та технологій для збору, зберігання, аналізу даних та забезпечення до них доступу (BI system). Незважаючи на те, що термін Business Intelligence широко використовується, усталеного і однозначного визначення його на даний час немає. Сьогодні BI system трактується як "відповідні застосування, інфраструктури, платформи, інструменти та кращі практики, що забезпечують доступ до інформації та її аналіз з метою оптимізації рішень і управління ефективністю" [1, 2].

Сфера освіти є досить затребуваною з точки зору бізнесу, оскільки має безліч варіантів для заробітку та не високу конкуренцію. Різноманітні IT тренінгові центри, IT-семінари, курси з програмування тощо. Проте дуже часто такі курси є відокремленими від університетів, що породжує певну проблему – необхідно створювати нову базу клієнтів, на здобуття якої буде витрачено значну кількість бюджету такої організації. З іншого боку, необхідно запрошувати викладачів, професіоналів для того, щоб зацікавити майбутніх фахівців якістю навчання, яке здійснюють такі організації. Тому досить логічним видається створення такої організації на базі університету, де є всі чинники для її успішності, а саме: кваліфіковані викладачі; спеціально обладнані робочі місця для навчання (комп'ютерні класи, лабораторії); широка база студентів університету, які готові навчатися додатково.

Не можна забувати, що з ростом технологій зростає і попит, майбутні фахівці обирають кращі послуги і обслуговування. Так і студенти, які приймають рішення про вибір університету для підвищення свого фахового рівня. Розв'язання проблеми потребує накопичення та обробки великих обсягів інформації. Тому в умовах інформаційного суспільства цілком закономірним є застосування сучасних інформаційних технологій, зокрема використання систем автоматизації відносин із клієнтами – CRM (Customer Relationship Management – Управління відносинами з клієнтами) [3].

З точки зору менеджменту CRM – це направлена на побудову стабільного бізнесу концепція і бізнес стратегія, ядром якої є особистісно-орієнтований підхід який направлений на побудову взаємовигідних відносин суб'єктів навчального процесу, однак з технічної точки зору це комплекс програмного забезпечення, який автоматизує процеси компанії [3].

CRM-система призначена для професійного обліку всіх взаємодій і контактів, тому її впровадження є обов'язковим для університетів, взаємодіючих зі своїми студентами. Тож, досить перспективною є розробка такої системи для університетів, яка є гнучкою та здатною задовольнити потреби більшості навчальних закладів України та містить модуль для інтелектуального аналізу даних за допомогою нейронних мереж про актуальні для студентів напрямки поглибленого навчання, що допомогло б персоналізувати пропозиції для кожного зі студентів і тим самим заохотило б їх до підвищення свого професійного рівня.

### Література

1. Business Intelligence: як сучасний вид 20 років тому. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.management.com.ua/ima/ima179.html>
2. Дмитрий Демидов – Философия CRM для образовательных учреждений [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.crm-practice.ru/articles/3227/>
3. Юрчук Н. П. CRM-системи: особливості функціонування та аналіз українського ринку / Н. П. Юрчук // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. - 2019. - Вип. 23(2). - С. 141-147.
4. Дзюбін А., Соломатин Е. CRM (Customer Relationship Management). Корпоративний менеджмент. URL: <http://www.cfm.ru/itm/crm-review.shtml>