

3. Реверчук Н. Й. Управління економічною безпекою підприємницьких структур : монографія. Львів: ЛБІ НБУ, 2004. 195 с.

4. Франчук В. І. Особливості організації системи економічної безпеки акціонерних товариств в умовах трансформаційної економіки : монографія. Львів: ЛДУВС, 2010. 440 с.

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДЛЯ МЕРЕЖ МОБІЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Тардаскіна Т.М., к.е.н., доцент

Одеська національна академія зв'язку ім. О.С. Попова

Батенчук М.А., магістрант

Одеська національна академія зв'язку ім. О.С. Попова

Необхідність організації та розвитку мультимедійного контакт-центру для мереж мобільного зв'язку та дослідження характеристик якості його функціонування є актуальним питанням для покращення якості обслуговування користувачів, що дасть можливість користатися пакетними технологіями передачі і комутації для обміну різними видами інформації, різноманітними функціями, що стосуються підтримки, передачі та комутації мультимедійних послуг.

Метою даної роботи є дослідження та обґрунтування організації мультимедійного контакт-центру для мереж мобільного зв'язку на основі аутсорсингу.

Динаміка розвитку мультисервісних та спеціалізованих контакт-центрів в Україні представлена на рис. 1[1].

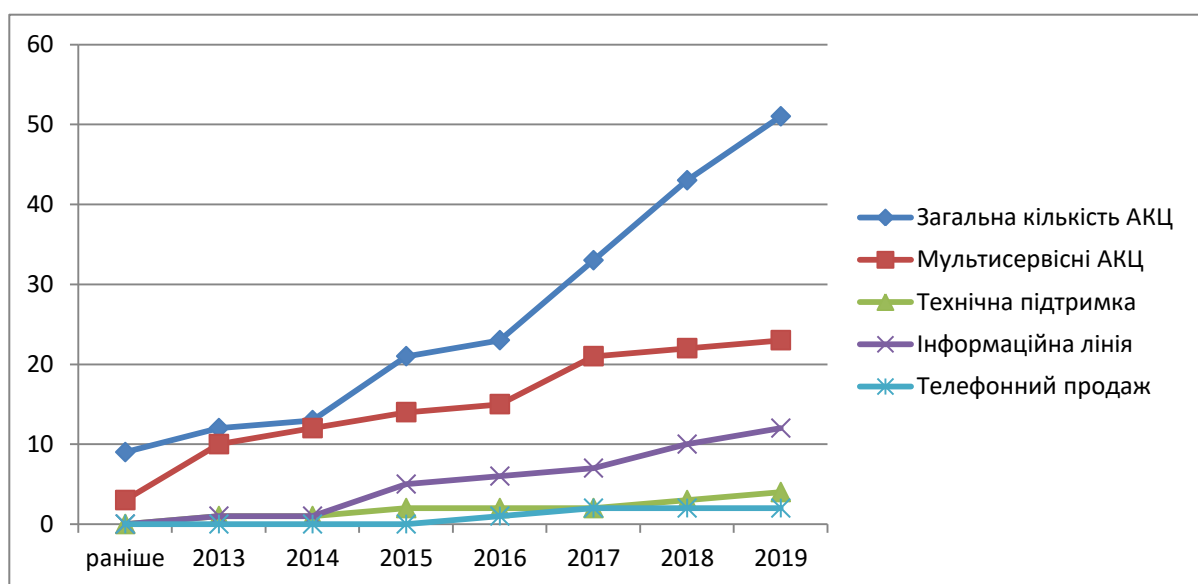


Рис. 1. Динаміка розвитку мультисервісних та спеціалізованих контакт-центрів в Україні [1]

Узагальнена структура мультимедійного контакт-центра для мереж мобільного зв'язку представлена на рис. 2 [2].

Обґрунтовано впровадження мультимедійного контакт-центру для мереж мобільного зв'язку на основі аутсорсингу. Виявлено, що якісна обробка викликів є одним із найважливіших факторів задоволеності клієнтів і як наслідок підвищення конкурентоспроможності операторів мобільного зв'язку. Провівши розрахунок вартості організації власного контакт-центру дійшли до висновку, що цей метод не є ефективним для середнього бізнесу, бо є досить дорогим. Отже раціональніше вдатися до другого способу – передачі обробки викликів на аутсорсинг.

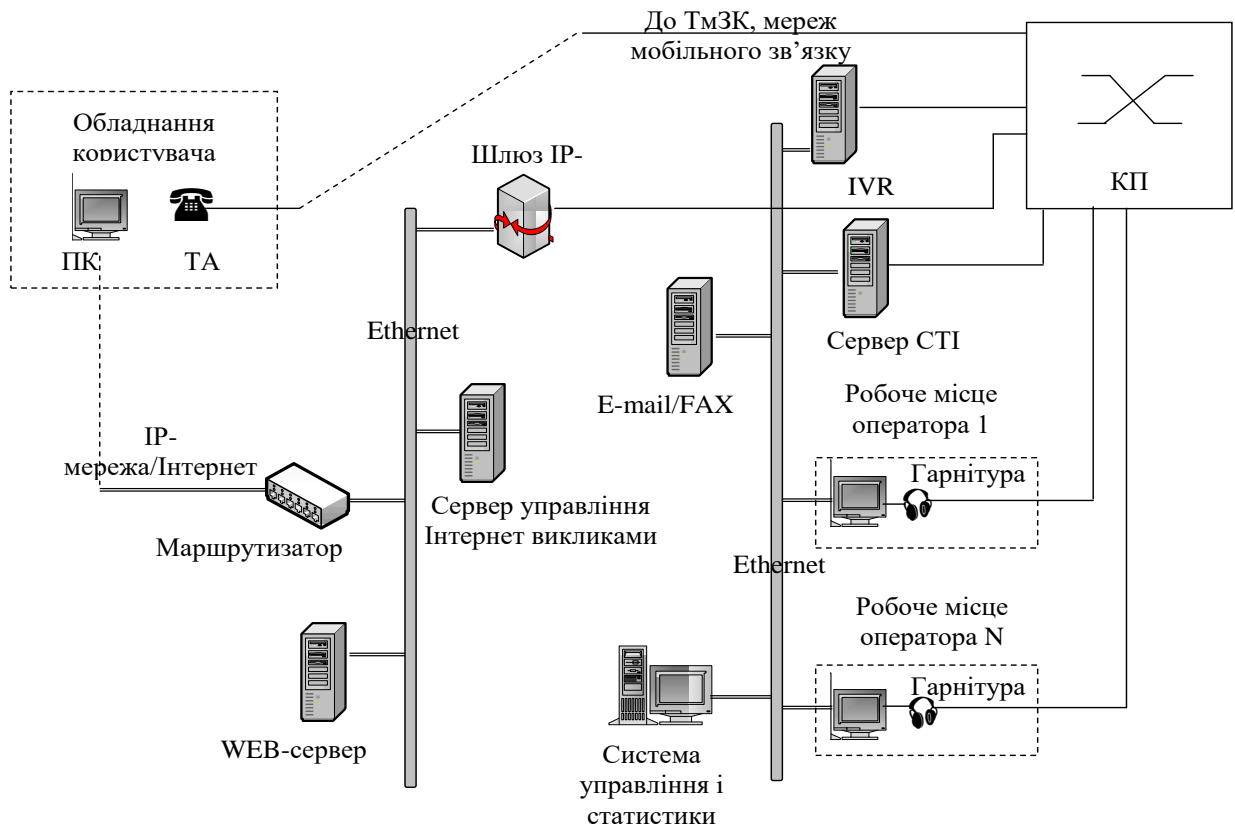


Рис. 2. Узагальнена структура мультимедійного контакт-центру [2]

Окрім економії використання аутсорсингу дає багато важливих переваг, які власне і приносять дають економічний ефект аутсорсингу: мінімізація капітальних витрат, зниження штатної чисельності персоналу, використання майданчиків з більш низькою вартістю персоналу, швидкість розгортання, оперативність оновлення інформації, передача на аутсорсинг дозволяє їм зосередитися на своєму основному бізнесі і зменшує або усуває необхідність мати контакт-центр. Отже, при передачі контакт-центру на аутсорсинг контроль роботи зі сторони замовника вимагає лише перегляду регулярних звітів з позитивною статистикою. Це дає максимальний прибуток за рахунок підвищення якості обслуговування – саме в цьому і полягає головний економічний ефект аутсорсингу.

Література:

1. Исследования contact-center України; Українська асоціація директ маркетингу: сайт URL: <http://www.uadm.com.ua>.
2. Гольдштейн А. Б., Фрейнкман В. А. Call-центры и компьютерная телефония. СПб.: БХВ. Санкт-Петербург, 2002. 372 с.

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ПІДПРИЄМСТВАХ АГРАРНОГО БІЗНЕСУ

*Турчіна С.Г., к.е.н., доцент
Сумський національний аграрний університет*

В умовах сучасного турбулентного середовища найважливішим чинником успішного розвитку аграрного бізнесу є персонал підприємства і, беззаперечно, його ефективний менеджмент. Завданнями останнього є розробка та реалізація різноманітних управлінських рішень, пошук інструментів і методів побудови ефективної системи управління персоналом. Відтак, правильно та своєчасно організована робота в цьому напрямку має бути спрямована на використання всіх потенційних можливостей персоналу, на розвиток його необхідних компетенцій, що, в результаті, стане запорукою успіху підприємства, підвищення його конкурентоспроможних позицій на ринках.

Щодо нинішнього стану кадрів в аграрному бізнесі, її досить влучно охарактеризував партнер міжнародної консалтингової компанії United Consultants Маркіян Новак, зазначивши, що тренд відтоку кадрів стосується не тільки робочого персоналу, а й представників топ-менеджменту. У зв'язку з цим компанії в Україні змушені впроваджувати найкращі практики утримання і розвитку співробітників, щоб конкурувати з європейськими роботодавцями.

Детальні дослідження визначеної проблематики здійснено за матеріалами приватного сільськогосподарського підприємства «Слобожанщина Агро», яке діє на території Сумської області. Підприємство входить до складу інтегрованої сільськогосподарської компанії ІМК (інновації + менеджмент + команда), яка є однією з 10 найбільших аграрних компаній в Україні. Земельний банк компанії сформований у вигляді п'яти кластерів, в межах яких поля знаходяться в значній близькості одне від одного, що дає можливість максимально збільшити операційну ефективність та досягти зменшення витрат шляхом оптимізації використання людських та технічних ресурсів, а також сприяти ефективному операційному менеджменту.

Предметом діяльності суб'єкта господарювання є вирощування сільськогосподарських культур, зокрема: озимої пшениці, кукурудзи на зерно, соняшника та сої на площі 24000 га. Середньооблікова чисельність працівників ПСП «Слобожанщина Агро» налічує 323 особи. Аналіз основних економічних показників свідчить про прибутковість та рентабельність підприємства.

У рамках розгляду визначеної проблеми дослідження автором проведено оцінку ефективності менеджменту персоналу ПСП «Слобожанщина Агро»