

DOI: [10.32702/2307-2105-2019.6.156](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2019.6.156)

УДК: 657.2:658.6

*В. В. Жарнікова,
аспірант кафедри обліку і оподаткування
Київського національного торговельно-економічного університету
ORCID: 0000-0002-4335-5149*

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ ОБЛІКОВО- АНАЛІТИЧНОЇ БАЗИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБЛІКУ РОЗРАХУНКІВ З ПОКУПЦЯМИ

*Valeria Zharnikova
Postgraduate Student, Department of Accounting and Taxation
Kyiv National University of Trade and Economics, Ukraine*

MODERN APPROACHES TO THE FORMATION OF THE ACCOUNTING AND ANALYTICAL BASIS OF THE ACCOUNTING ORGANIZATION OF CALCULATIONS WITH BUYERS

В умовах євроінтеграції України, стрімкого розвитку цифрової економіки та поглиблення конкуренції управління підприємством потребує удосконалення системи інформаційного забезпечення, яке дасть змогу підвищити якість облікової та аналітичної інформації, що використовується не тільки для економічного аналізу діяльності окремого підприємства, а й для узагальнення результатів у масштабі сфер економічної діяльності загалом.

Функціонування системи обліково-аналітичного забезпечення на вітчизняних підприємствах засвідчує низький рівень зорієнтованості на розробку та прийняття оперативних та рішень, що негативно впливає на ефективне використання існуючих інструментів управління та актуалізує наукові дослідження з розробки концептуальних засад обліково-аналітичного забезпечення управління стратегічним розвитком на торговельних підприємствах.

Основним завданням дослідження є визначення сучасних підходів до формування обліково-аналітичного забезпечення управління торговельними підприємствами, методів ефективного застосування програмного забезпечення для планування, аналізу й оптимізації розрахункової діяльності підприємств торгівлі. Наукова значущість роботи полягає в дослідженні процесу управління торговельним підприємством з урахуванням особливостей розвитку та впровадження інноваційної розрахункової діяльності.

За результатами досліджень запропоновано розширити аналітичний облік інформації про розрахунки з покупцями з урахуванням впливу фінансових і комерційних складових. На основі глибокого аналізу обліково-аналітичних інформаційних систем торговельних підприємств розроблена концептуальна архітектурна модель обліково-аналітичного забезпечення розрахунків з покупцями в торгівлі.

З метою забезпечення єдиного підходу до здійснення, обліку, аналізу та контролю розрахунків з покупцями, а також акумулювання звітної інформації. Доведено необхідність

паралельного впровадження ERP та CRM систем. Визначено CRM систему, як одну з динамічних складових концептуальної архітектурної моделі обліково-аналітичного забезпечення розрахунків з покупцями в сучасних умовах інноваційно-інформаційної економіки.

The article is devoted to the approaches to the formation of the accounting and analytical base of the organization of the settlements with buyers in trade enterprises.

The basic methods of research are general scientific methods of cognition: comparison, theoretical substantiation, methods of generalization and systematization, etc. The main databases of research are information from Ukrainian companies and foreign enterprises.

The importance of accounting as database providing information of the settlements with buyers in trade enterprises for management substantiated. Attention paid to the definition of the main of accounting and analytical information systems of Ukrainian enterprises and its constituent elements. Among the accounting and analytical systems of enterprises which support settlements with buyers are highlighted: ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management), BI (Business Intelligence), ECM (Enterprise content management), RP (Relations of Payment).

The connection of the elements that form the accounting and analytical components of the accounting and analytical support of the settlements with buyers depending on the type of trade is substantiated. The conceptual architectural model of accounting and analytical support of settlements with buyers in trade developed. The need for parallel implementation of ERP and CRM systems of accounting and analytical support at first stages of building of architectural model of accounting and analytical support are determined. The CRM systems, as one of the dynamic components of the conceptual architectural model of accounting and analytical support of settlements with customers in the modern conditions of the innovation-information economy are determined.

The accounting and analytical support of settlements with buyers in trade has important informational role. Allocation and characteristic of various accounting and analytical systems will increase the efficiency of their formation and used in modern trade enterprises. The optimal selection of systems of analytical support for different purposes of management will increase awareness of the settlements with buyers in trade enterprises.

Ключові слова: *облікова інформація; ERP; CRM; BI; ECM; торгівля.*

Key words: *accounting information; ERP; CRM; BI; ECM; trade.*

Постановка проблеми. Економічний розвиток України в усіх сферах економічної діяльності, а особливо у сфері торгівлі, без сумніву, великою мірою залежать від застосування новітніх інформаційних технологій. Сучасні виклики цифрової економіки потребують використання інноваційних інформаційних технологій в системі забезпечення управління торговельним підприємством оперативною та достовірною обліково-аналітичною інформацією з необхідним рівнем деталізації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій дає змогу стверджувати, що незважаючи на стрімкий інноваційний розвиток країни, важливість забезпечення управління оперативною та достовірною обліково-аналітичною інформацією, питання формування обліково-аналітичної бази організації обліку розрахунків з покупцями є досить актуальним серед вчених. Проте переважна більшість робіт досліджують лише окремі питання, пов'язані з питаннями автоматизації бухгалтерського обліку.

Вагомий внесок у дослідження проблем організації бухгалтерського обліку за умов функціонування інформаційних технологій та автоматизованих інформаційних систем зробили вітчизняні автори М.М. Бенько, Д. В. Головіна, П.О. Куцик, Х.І. Скоп, С.Я.Король, О.М. Прокопова, В.В. Сопко, Д.М. Трачова, О.В.Фоміна та інші.

На думку Бенько М.М., сучасний напрям інноваційної діяльності в бухгалтерському обліку полягає в системному підході до автоматизації бухгалтерського обліку, розробленні форм обліку, орієнтованих на використання комп'ютерів, у трансформації методу бухгалтерського обліку, удосконаленні методології та організації бухгалтерського обліку [1].

У колективному дослідженні Сопко В.В., Прокопової О.М. зазначено, що ефективність обліково-аналітичної системи залежить від специфіки діяльності підприємства. Оскільки в основі обліково-аналітичної системи підприємство розглядається як складний об'єкт, що складається з низки підсистем, то і обліково-аналітична система на підприємстві повинна складатися з ряду підсистем [2].

В своїх дослідженнях Трачова Д.М. стверджує, що саме забезпеченість інформацією симулює постійні інноваційні процеси, які призводять до збільшення вартості бізнесу і, в свою чергу слугують джерелом нових знань і нововведень підприємства [3]. Головіна Д. В. вважає, що облік є елементом системи інформаційної підтримки управління, інструментом збору, обробки та передачі та інтерпретації інформації про діяльність господарюючого суб'єкта з погляду витрат і вигод (доходу)[4]. Професор Король С.Я. підкреслює значну роль організації бухгалтерського обліку за умов функціонування інформаційних технологій та автоматизованих інформаційних систем[5].

Фоміна О.В. робить акцент на необхідності розробки нового комплексного підходу до аналізу й оцінювання результатів діяльності. Наразі це є об'єктивною передумовою переходу в інформаційному забезпеченні підприємств від традиційних систем фінансової та управлінської звітності до збалансованих моделей оцінювання діяльності[6]. В своїх дослідженнях науковці Куцик П.О., Скоп Х.І. стверджують, що успішна діяльність сучасних підприємств залежить від налагодженості та раціоналізації роботи інформаційних систем, які відповідають за формування обліково-аналітичної бази даних. Найбільш ефективні інформаційні системи підприємств, які націлені на впорядкування та оптимізацію інформаційного масиву в межах виробництва (система ERP), реалізації (система CRM) та прийняття рішень (система BI)[7].

З даних трактувань беззаперечним є висновок про важливість обліково-аналітичного забезпечення в системі управління та його інформаційну значимість. Разом з тим, невизначеним є питання щодо побудови загальної концептуальної моделі обліково-аналітичного забезпечення розрахунків з покупцями торговельного підприємства

Постановка завдання. Основним завданням дослідження є визначення сучасних підходів до формування обліково-аналітичного забезпечення управління підприємством, методів ефективного застосування програмного забезпечення для планування, аналізу й оптимізації розрахункової діяльності торговельного підприємства.

Виклад основних матеріалів дослідження.

Серед різноманіття систем обліково-аналітичного забезпечення підприємств виділяється лише кілька видів, що використовуються торговельними підприємствами для автоматизації процесу взаємовідносин з покупцями. Розглянемо основні обліково-аналітичні інформаційні системи для торгових підприємств, що діють на ринку України (табл. 1).

Таблиця 1.
Обліково-аналітичні інформаційні системи підприємств України

Назва системи	Загальна характеристика
Система планування ресурсів підприємства ERP (Enterprise Resource Planning)	Системи ERP дозволяють оперувати всією інформацією про діяльність, забезпечують створення консолідованої інфраструктури електронного обміну даними. Системи ERP, призначені для автоматизації обліку й управління, будуються за модульним принципом та охоплюють всі ключові процеси діяльності підприємства.
Система управління взаємовідносинами з клієнтами CRM (Customer Relationship Management)	Системи CRM – своєрідний інструмент управління знаннями про клієнтів підприємства і про їхній взаємозв'язок з ним. Суть роботи інформаційних систем CRM полягає в індивідуально-аналітичному підході до визначення основної мети діяльності підприємства в контексті максимізації прибутку.
Система зберігання інформації і методів її аналітичної обробки BI (Business Intelligence)	Системи BI включають інтегрований набір засобів обробки інформації та даних для стратегічного аналізу діяльності підприємства, що отримані іншими інформаційними системами. За допомогою систем BI інформаційні дані можуть бути перетворені в комплексну інформацію, яка може використовуватись управлінням підприємства для прийняття ефективних рішень.
Система програмного забезпечення для управління корпоративним контентом ECM (Enterprise content management)	ЕСМ-система - програмне забезпечення для управління корпоративним контентом. На пострадянському просторі поняття ЕСМ-системи часто трактується як подібне з поняттям «системи електронного документообігу». ЕСМ - це стратегічна інфраструктура і технічна архітектура для підтримки єдиного життєвого циклу неструктурованої інформації (контенту) різних типів і форматів.
Системи платіжних сервісів (RP)	RP – система – програмне забезпечення платіжних сервісів банківських та небанківських установ для обробки великого числа платежів. В RP – системах використовуються різні форми платежів і переказів грошових коштів, включаючи пряме дебетування і всі види кредитових переказів.

Систематизовано автором за джерелами [1-14]

Всі перераховані системи виступають як самостійні види інформаційних систем. Разом з цим, між всіма інформаційними системами обліково-аналітичного забезпечення підприємств є схожість, кожна з них може містити в собі окремі ознаки іншої системи. Серед п'яти обліково-аналітичних інформаційних систем підприємств України, найбільш поширеними є система планування ресурсів підприємства ERP (Enterprise Resource Planning) та система управління взаємовідносинами з клієнтами CRM (Customer Relationship Management). Розглянемо їх детальніше.

Система ERP являє собою організаційну стратегію інтеграції операцій виробництва, управління трудовими ресурсами, фінансового менеджменту та управління активами, що спрямована на оптимізацію ресурсів підприємства за допомогою спеціалізованого інтегрованого пакета модульного програмного забезпечення. Розбивка по модулях та їх угруповання різні, але у більшості постачальників ERP-систем виділяються три групи модулів: фінанси, персонал, операції.

На даний момент на ринку України можна виділити декілька основних ERP-систем: «1С», SAP, Microsoft Dynamics (Navision), Oracle, «Галактика», «Парус», перші чотири з яких є лідерами українського ринку ERP-систем. За прогнозом Allied Market Research (AMR) світовий ринок ERP-систем до 2020 р досягне 41,69 млрд. дол. США, середньорічний темп зростання протягом 2014-2020 рр. становитиме близько 7,2% [15].

Основними споживачами рішень в області ERP-систем, за даними IDC, залишаються підприємства виробничого сектора і роздрібною торгівлі. Перші продовжують впровадження нових технологій з метою підвищення ефективності та безпеки виробництва, другі підлаштовують свої бізнес-моделі під зростаючий обсяг онлайн-продажів[16].

ERP-системи існують як вид інформаційних систем майже п'ять десятиліть, їх розвиток знаходиться в постійній взаємодії між змінами бізнес-вимог, технологій, організації, управління та можливостей постачальників програмного забезпечення. На початку 1990-х років до складу крупних ERP-систем входило рішення для клієнтського обслуговування CRM. В наслідок розвитку ІТ дані модулі або були перепроєктовані як окремі програмні продукти в складі бізнес-додатків ERP-продуктів або були замінені в продуктових лінійках на окремі, спеціалізовані рішення. На даний час додатковими функціональними можливостями систем ERP-систем є управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), Business Intelligence (BI), управління ланцюгами поставок (SCM), Advance Planning (AP).

Таким чином, ERP-системи є найбільш розвиненими та поширеними системами обліково-аналітичного забезпечення підприємств, які мають відносно тривалий термін застосування торговельними підприємствами, пройшли процес перепроєктування та відокремлення окремих модулів, як наприклад CRM, та мають доволі сталий ринок постачальників програмного забезпечення.

Найбільш динамічними системами обліково-аналітичного забезпечення підприємств є CRM-системи. Сьогодні попит на технології CRM із боку бізнесу набагато вищий. Кількість виставок і конференцій, присвячених тематиці CRM, зростає із року в рік, а кількість проектів впровадження CRM уже налічує тисячі [17]. В ході дослідження, проведеного соціологами спільно з Бітрікс24, тільки 6% українських компаній використовують CRM-системи для оптимізації процесів продажу та роботи з клієнтами. Найбільше CRM використовують в торгівлі - 29%, послугах - 21% та ІТ - 17%. Разом з цим, загальний рівень автоматизації українського бізнесу залишається досить низьким, за даними досліджень GFK Україна 86% українських підприємств ніколи не стикалися з CRM в роботі і навіть не знають про існування цієї системи. Соціологи та аналітики з GFK прогнозують, що до кінця 2019 року кількість підприємств-користувачів CRM збільшиться в 2 рази, що наблизить Україну до світової тенденції повсюдного використання CRM-систем. За статистикою, в 2017 році загальний обсяг використання CRM в компаніях США збільшився з 56% до 74% [18].

На основі дослідження внутрішніх та зовнішніх інформаційних систем, що використовуються підприємствами торгівлі для автоматизації торговельного бізнесу була побудована загальна концептуальна архітектурна модель обліково-аналітичного забезпечення розрахунків з покупцями торговельного підприємства рис. 1.

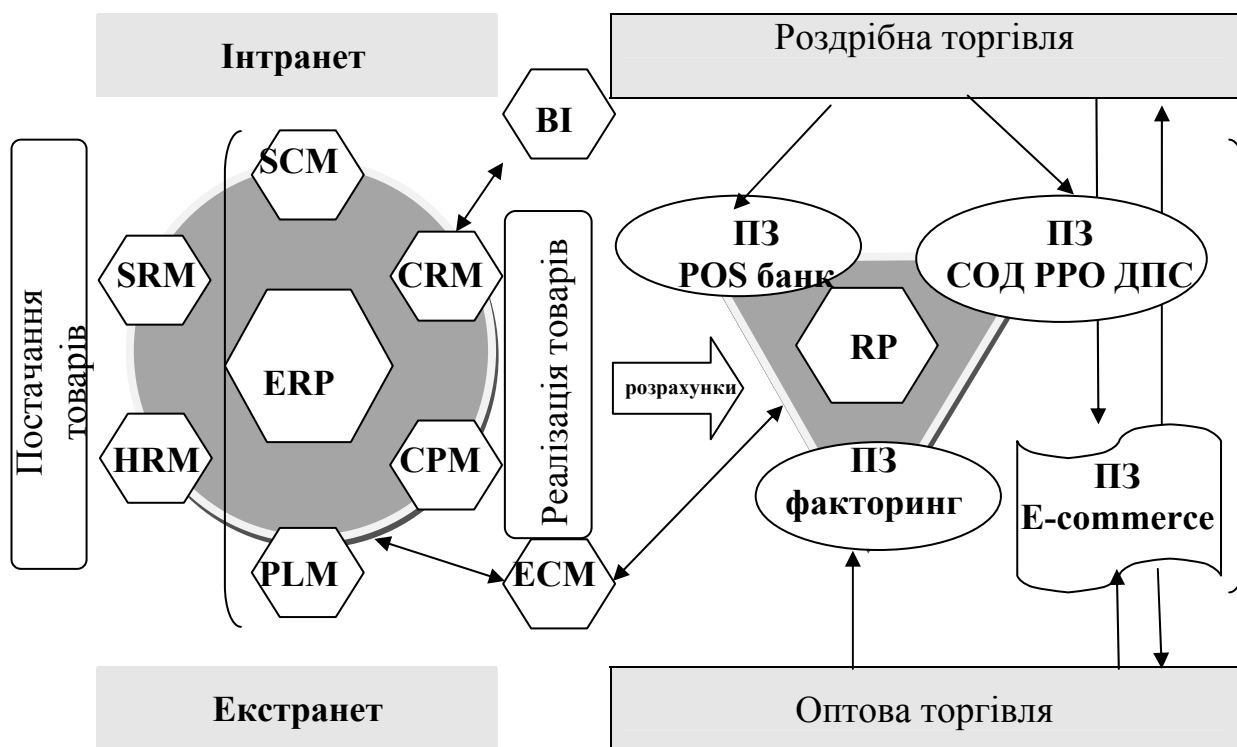


Рис. 1. Концептуальна архітектурна модель обліково-аналітичного забезпечення розрахунків з покупцями торговельного підприємства
Розроблено автором на основі джерел [1-14]

Повноцінна обліково-аналітична система торговельного підприємства представлена комплексом інформаційних систем, які пов'язані між собою та забезпечують весь спектр автоматизації діяльності. Центральне місце в ній традиційно займає інформаційна система управління ресурсами підприємства ERP (Enterprise Resource Planning), яка утворює ядро обліково-аналітичної системи торговельного підприємства та взаємопов'язана з системами управління взаємодією з клієнтами CRM (Customer Relationship Management), SCM (Supply Chain Management), CPM (Corporate Performance Management), PLM (Product Lifecycle Management), SRM (Supplier Relationship Management), HRM (Human Resource Management). Всі ці інформаційні системи функціонують у внутрішньому інформаційному середовищі. Системи BI (Business Intelligence) і ECM (Enterprise Content Management) використовують дані зовнішнього та внутрішнього інформаційного середовища.

В системі розрахунків з покупцями система забезпечення платіжних сервісів RP (Relationship in Payment) розглядається з точки зору оптової та роздрібно торгівлі, які відрізняються одна від іншої й відповідно будуються на різних інформаційних системах, оптова торгівля на системі програмного забезпечення факторингових операцій, що проводяться банками та факторинговими компаніями, а роздрібно торгівля на системах POS банк та система обліку даних РРО для Державної податкової служби.

В умовах стрімкого розвитку цифрової економіки концептуальна архітектурна модель обліково-аналітичного забезпечення розрахунків з покупцями торговельного підприємства доповнилась інформаційною системою програмного забезпечення E-commerce.

Висновки. Зростання потреб менеджменту в інформації ставить перед обліково-аналітичним забезпеченням торговельних підприємств нові виклики. Запропонована концептуальна архітектурна модель обліково-аналітичного забезпечення враховує особливості видів торгівлі, системи їх управління, зростання конкуренції та діджиталізації торговельних операцій та є ефективним інструментом побудови формування інформаційної бази обліку та управління розрахунками з покупцями на підприємствах торгівлі.

Побудова інформаційної бази обліку та управління торговельного підприємства повинна перш за все спиратися на ERP та CRM системи, що забезпечить єдиний підхід до методики здійснення, обліку, аналізу та контролю розрахунків, а також акумулювання звітної інформації. Визначення трендів розвитку та розробка

інноваційних моделей обліково-аналітичного забезпечення розрахунків з покупцями є перспективним напрямком подальших досліджень в сфері торгівлі.

Список використаних джерел.

1. Бенько М.М. Актуальні питання технології облікового, контрольного та аналітичного процесу в умовах автоматизації *Економічний форум. Науковий журнал*. 2014. Вип. 2. С. 235-239.
2. Сопко В.В., Прокопова О.М., Фоміна О.В. Організація обліково-аналітичного забезпечення управління діяльністю підприємства *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2017. Вип.47. С. 116-121.
3. Трачова Д.М. Обліково-інформаційний аспект формування амортизаційної політики. *Менеджмент та підприємництво: тренди розвитку*. 2018. Вип. 3(05).С. 15-22.
4. Головіна Д.В. Прозорість управлінської звітності як основа прийняття ефективних рішень *Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць*. 2018. Вип. 7-8 (206-207). С.15- 21.
5. Король С.Я. Облікове забезпечення нефінансової звітності *Бізнес-Інформ*. 2017. Вип. 3. С. 346-352.
6. Фоміна О.В. Управлінський облік доходів підприємств торгівлі: процесний підхід *Вісник ЖДТУ*. 2016. Вип. 1. С. 32–38.
7. Куцик П.О., Скоп Х. І. Сучасні системи управління нематеріальними активами підприємства *Облік і фінанси*. 2016. Вип. 2. С. 156-162.
8. Бенько М.М, Жарнікова В.В. Облік витрат на впровадження інтернет торгівлі як ефективного методу комерційної діяльності *Облік, аналіз, аудит і оподаткування в умовах глобалізації економіки*. 2017. Вип. 4 (21). С. 336-339.
9. Соболева-Терещенко О.А., Жарнікова В. В. Особливості бухгалтерського обліку розрахунків з покупцями в умовах застосування програм лояльності *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка»*. 2017 Вип. 2(50). С. 325–332.
10. Рамський, А.Ю., Лойко В.В. Соболева-Терещенко, О.А , Лойко Д.В., Жарнікова, В.В. Інтеграція України в європейську банківську систему: очищення, перезавантаження та Базель III *Banks and Bank Systems*, 2017. Вип.12 (4). С. 163-174.
11. Соболева-Терещенко О.А., Жарнікова В. В. Теоретико-методологічне основи формування ефективних систем лояльності *Журнал Менеджер*. 2017. Вип. 2(75). С. 82-91.
12. Жарнікова В.В. Облік розрахунків з покупцями: систематизація поглядів та перспективи досліджень. *Європейський науковий журнал Економічних та Фінансових інновацій*. 2018. Вип. 2, 48-64.
13. Дворецкий Д. Ю., Жарнікова В.В., Е. Соболева-Терещенко Е.А. Особенности программ лояльности сегмента B2B на рынке высокотехнологичных товаров *Science and Education a New Dimension. Humanities and Social Sciences*, 2019. Вип. 192.
14. Жарнікова В.В. Світові тенденції та сучасні реалії розвитку роздрібної торгівлі в умовах цифрової економіки// Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка». – 2019. – №5 – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7075>
15. ERP-системы (мировой рынок) – Режим доступу: <http://www.tadviser.ru/index.php/>
16. Системы управления предприятием (ERP) рынок России – Режим доступу <http://www.tadviser.ru/>
17. Клімова О.І. Сучасні підходи до управління бізнес-процесами на підприємстві на основі CRM-системи *Економіка та управління підприємствами*. 2017. Вип. 2. С. 78-83.
18. 86% українських компаній не автоматизують продажі — исследование GFK [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://delo.ua/business/tolko-6-ukrainskih-kompanij-avtomatizirujut-prodazhi-issledova-340943/>

References.

1. Benko, M.M. (2014), “Topical issues of the technology of accounting, control and analytical process in the conditions of automation”, *Economic forum. Scientific Journal*, vol.2, pp. 235-239.
2. Sopko, V.V. Prokopova, O.M. and Fomina, O.V. (2017), “Organization of accounting and analytical support for the management of the enterprise”, *Scientific notes of the University "KROK"*, vol.47, pp. 116-121.
3. Trachova, D.M. (2018), “Accounting and informational aspect of funding amortization policy”, *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, vol.3 (5), pp.15-22, available at: <http://management-journal.org.ua/index.php/> (Accessed 04 Jun 2019).
4. Golovina, D.V. (2018), “Transparency of management reporting as a basis for making effective decisions”, *Formation of market relations in Ukraine: Collection of scientific works*, vol. 7-8, pp. 15-21.
5. Korol, S.Y. (2017), “Accounting for non-financial reporting”, *Business-Inform*, vol.3, pp. 346-352.
6. Fomina, O.V. (2016), “Management accounting of incomes of enterprises of trade: a process approach”, *Journal of ZHDTU*, vol. 1, pp. 32-38.
7. Kutsik, P.O. and Skop, H.I. (2016), “Modern systems of management of intangible assets of the enterprise”, *Accounting and finance*, vol. 2, pp. 156-162.
8. Benko, M.M. and Zharnikova, V.V. (2017), “Accounting for the costs of introducing Internet commerce as an effective method of commercial activity”, *Accounting, analysis, audit and taxation in the conditions of globalization of the economy*, vol. 4, no. 21, pp. 336-339.

9. Sobolieva-Tereshchenko, O.A. and Zharnikova, V.V. (2017), "Features of accounting settlements with customers in conditions of application of loyalty programs", *Naukovyy visnyk Uzhhorodskoho universytetu*, vol. 2, no. 50, pp. 325–332.
10. Ramskyi, A.Y. Loiko, V.V. Sobolieva-Tereshchenko, O.A. Loiko, D.V. and Zharnikova, V.V. (2017), "Integration of Ukraine into the European banking system: cleaning, rebooting and Basel III", *Journal of Banks and Bank Systems*, vol. 12, no. 4, pp.163-174.
11. Sobolieva-Tereshchenko, O.A. and Zharnikova, V.V. (2017), "Theoretical and methodological basis for the development of effective loyalty systems", *Manager*, vol. 2, no 75, pp. 82–91.
12. Zharnikova, V.V. (2018). "Accounting of settlements with customers: systematization of views and prospects of researches", *European Scientific Journal of Economic and Financial Innovation*, vol. 2, pp. 48-64. <https://doi.org/10.32750/2018-0206>
13. Dvoretzkiy, D.Y. Zharnikova, V.V. and Sobolieva-Tereshchenko, O.A. (2019), "Features of loyalty programs B2B segment in the market of high-tech products", *Science and Education a New Dimension. Humanities and Social Sciences*, pp. 14-18, available at: http://seanewdim.com/uploads/3/4/5/1/34511564/hum_vii_192_32.pdf (Accessed 04 Jun 2019).
14. Zharnikova, V.V. (2019), "Global trends and modern realities development of retail trade in the digital economy", *Efektivna ekonomika*, [Online], vol. 5, available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7075> (Accessed 04 Jun 2019).
15. ERP-systems (world market) (2019), available at: <http://www.tadviser.ru/index.php/>
16. Enterprise Management Systems (ERP) Market in Russia (2019), available at: <http://www.tadviser.ru/> (Accessed 04 Jun 2019).
17. Klimova, O.I. (2017), "Modern approaches to managing business processes of the enterprise based on the CRM-system", *Economics and Enterprise Management*, vol. 2, pp.78-83.
18. delo.ua (2018), "86% of Ukrainian companies do not automate sales - the GFK study", available at: <https://delo.ua/business/tolko-6-ukrainskih-kompanij-avtomatizirujut-prodazhi-issledova-340943/> (Accessed 04 Jun 2019).

Стаття надійшла до редакції 20.06.2019 р.