

## Авторська довідка

(кваліфікаційної роботи магістра)

Назва кваліфікаційної роботи магістра: **Вдосконалення систем роботи з клієнтами із використанням сучасних ІКТ (на прикладі ТД АТ "Укрпошта")**

Назва (англ.): Improvement of customer relationship systems using modern ICT (TS JSC "Ukrposhta" as a case study).

Освітній ступінь : ..... **магістр** .....

Шифр та назва спеціальності: ..... **051 Економіка** .....

Екзаменаційна комісія: ..... **№ 42** .....

*напр.: Екзаменаційна комісія №1*

Установа захисту: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Дата захисту: 27 грудня 2023р. Місто: Тернопіль

### Сторінки:

Кількість сторінок роботи: ..... **67** .....

УДК: ..... **338** .....

### Автор роботи

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Стрельбіцька Роксолана Вікторівна

*розкривати ініціали*

Прізвище, ім'я (англ.): Strelbitska Roksolana

*використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)*

Місце навчання (установа, факультет, місто, країна): ТНТУ, Тернопіль, Україна

### Керівник

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Берестецька Олена Михайлівна

Прізвище, ім'я (англ.): Berestetska Olena

*використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)*

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна): ТНТУ, кафедра економічної кібернетики, м.Тернопіль, Україна

Вчене звання, науковий ступінь, посада: доцент, к.е.н., доцент кафедри економічної кібернетики

### Рецензент

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Синькевич Надія Іванівна

*повністю*

Прізвище, ім'я (англ.): Synkevych Nadiya

*використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)*

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна) ТНТУ, кафедра бухгалтерського обліку та аудиту, м.Тернопіль, Україна

Вчене звання, науковий ступінь, посада: доцент, к.е.н., доцент кафедри бухгалтерського обліку та аудиту

## Ключові слова

українською: ЗВ'ЯЗОК, ІНТЕРНЕТ МЕРЕЖА, ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ІНФОРМАЦІЯ, ПОШТОМАТ, ПОШТАМТ, CALL - ЦЕНТР, CRM - СИСТЕМА, ВІДДІЛЕННЯ УКРПОШТИ.

англійською: COMMUNICATION, INTERNET NETWORK, INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES, INFORMATION, POST OFFICE, POST OFFICE, CALL - CENTER, CRM - SYSTEM, DEPARTMENT OF UKPOST.

## Анотація

українською: Дослідження на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 051 «Економіка» - Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя. – Тернопіль. 2023.

Кваліфікаційну роботу виконано на 67 аркушах, містить 6 рисунків, 5 таблиць, додатки розміщено на 9 сторінках. В роботі використано 27 літературних джерел, а саме: законодавчі акти, монографії, підручники, статті, інтернет-сайти.

Об'єкт дослідження – діяльність АТ «Укрпошта».

Предмет дослідження – система показників, які характеризують діяльність АТ «Укрпошта». Методи дослідження – економічний аналіз, статистичний аналіз, порівняння, узагальнення, спостереження, SWOT – аналіз.

В першому розділі розкрито поняття інформаційно-комунікаційної системи та виокремлено особливості системи управління відносинами з клієнтами.

В другому розділі розглянуто організаційну структуру та напрями діяльності АТ «Укрпошта», проведено економічний аналіз досліджуваного підприємства.

В третьому розділі зазначено проблеми та виведено перспективи розвитку акціонерного товариства «Укрпошта» в умовах війни; обґрунтовано стратегію вдосконалення систем роботи з клієнтами з використання сучасних ІКТ.

В четвертому розділі висвітлені питання безпеки в надзвичайних ситуаціях та охорони праці працівників АТ «Укрпошта» в умовах війни.

англійською: Research for obtaining a master's degree in specialty 051 "Economics" - Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Ukraine - Ternopil. 2023.

The qualification work is completed on 67 sheets, contains 6 figures, 5 tables, appendices are placed on 9 pages. The work uses 26 literary sources, namely: legislative acts, monographs, textbooks, articles, Internet sites.

The object of the research is the activity of TS JSC "Ukrposhta".

The subject of the study is a system of indicators that characterize the activity of TS JSC "Ukrposhta". Research methods - economic analysis, statistical analysis, comparison, generalization, observation, SWOT - analysis.

In the first chapter, the concept of the information and communication system is revealed and the features of the customer relationship management system are highlighted.

In the second chapter, the organizational structure and directions of activity of JSC "Ukrposhta" were considered, and an economic analysis of the investigated enterprise was carried out.

In the third section, the problems and prospects for the development of the joint-stock company "Ukrposhta" in war conditions are identified; the strategy of improving systems of working with clients based on the use of modern ICT is substantiated.

In the fourth chapter, the issues of safety in emergency situations and occupational health and safety of employees of JSC "Ukrposhta" in the conditions of war are highlighted.