**ЗАСТОСУВАННЯ ЦИФРОВИХ СЕРВІСІВ В ПРАКТИЦІ БІЗНЕС-КОМІНІКАЦІЙ**

**APPLICATION OF DIGITAL SERVICES IN THE PRACTICE OF BUSINESS COMMUNICATIONS.**

Науковий керівник: доктор філософії, старший викладач кафедри менеджменту, фінансів і бізнес-технологій

Комаровський Іван Вікторович

Здобувач бакалавріату Гільєвич Єлизавети Романівни

Supervisor: PhD, senior lecturer

of the Department of Management, Finance and Business Technologies

KomarovskyiIvan

Bachelor Hilievych Yelyzaveta

**Анотація:** Можливим напрямом удосконалення практики бізнес-комунікацій є використання е-сервісів. Прийнято, що першим кроком в цьому напряму має стати розробка відповідної моделі е-сервісу. Дановизначення основних складових моделі. Приведені рекомендації щодо розробки архітектури е-сервісу. Відповідно до викладеного, запропоновані основні кроки з розробки моделі е-сервісів для підтримки бізнес-комунікацій. В якості базового підходу доналагодження бізнес-комунікацій на основі е-сервісів є сенсзапропоновано використовувати концепцію сервіс – орієнтованої архітектури інформаційних систем.

**Ключові слова:** бізнес-комунікації; е-сервіси; модель е-сервісів; стандарти XML на дані

**Annotation:** A possible direction for improving the practice of businesscommunications is the use of e-services. It is accepted that the first step in this direction should be the development of an appropriate e-service model. The values of the main components of the model are given. Recommendations for the development of the e-service architecture are given. In accordance with the above, the main steps for developing a model of e-services to support business communications are proposed. As a basic approach to setting up business communications based one-services, it makes sense to use the concept of service-oriented architecture of information systems.

**Keywords:** business communications; e-services; e-services model; XML standards for data

Одним із напрямів удосконалення практики таких бізнес-комунікацій, як продаж товарів, послуги, обмін комерційною інформацією тощо, є використання цифрових сервісів (е-сервісів) [2, 3].

Ефективне використання інструментів е-сервісів стає особли­во актуальним за умови становлення в світі інформаційного суспільства. Першим кроком в цьому напряму має стати розробка відповідної моделі, яка представить процедуру комунікації в бізнес-середовищі на базі процесу інформаційного обміну як між окремими компаніями, так і окремими споживачами їх товарів та послуг [1].

Але поза тим, яка концепція буде покладена в основу моделі е-сервісу, її розробка має починатися з визначення її цільового призначення [1, 3]. Далі можна буде перейти до побудови архітектури е-сервісу, визначення основних елементи його архітектури та взаємозв’язок між ними [4].

Одночасно з розробкою архітектури е-сервісу слід прийняти до уваги наступне:

* визначення мети та специфічних умов використання для підтримки бізнес-комунікацій;
* форма звернення партнерів та споживачів товарів та послуг: Web-доступ, мобільний доступ, пряме зовнішнє звернення тощо;
* основні складові регламенту здійснення комунікацій, розбивка його на окремі підоперації та визначення послідовністю їх виконання;
* законодавче забезпечення та обмеження на здійснення комерційної діяльності;
* ресурси з підтримки е-сервісу: наявна система документообігу, «Web-портал», можливість входження до телекомунікаційних мереж;
* початок та закінчення процесу бізнес-комунікацій: інформаційне забезпечення, форми заяви, аналітична інформація, процедура прийняті рішення, архівація.

Виходячи з викладеного, можна визначити перелік технологічних рішень та стандартів даних необхідних для розробки моделі е-сервісу:

1. детальний опис процесу бізнес-комунікацій з урахуванням можливості представлення основних етапів в цифровій формі;
2. визначення відповідності представлення даних вимогам єдиних відкритих стандартів XML на дані й інформацію, що використовують в процесі надання адміністративних послуг, включно можливість підтримки взаємодії між окремими компаніями або споживачами;
3. перелік базових технологічних компонентів, що забезпечують можливість переходу від загального опису проєкту до їх представлення на основі елементів е-сервісу;
4. алгоритм управління цифровими даними;
5. визначення відповідності розробленої моделі існуючим підходам до організації бізнес-комунікацій на основі застосування е-сервісів.

Перераховані складові є обов’язковими передумовами розробки моделі інтегрованих е-сервісів. Вони дозволяють врахувати всю розмаїтість, складність, різні рівні бізнесу, можливість використання успадкованих систем, які вже створені в окремих компаніях.

Побудова моделі е-сервісів для підтримки бізнес-комунікацій передбачає виконання наступних кроків:

* + 1. розробка та прийняття за основу загальної архітектури програмного забезпечення проміжного рівня, що зокрема має забезпечити практичну підтримку певних функцій:
  + можливість взаємодії з функціоналом вже існуючих е-сервісів;
  + можливість моніторингу транзакцій і процесів, їх представлення у формі єдиних каталогів;
  + забезпечення реалізаціїе-сервісів в принципово розподіленому середовищі;
  + незалежність від мережних і апаратних платформ, операційних систем, які використовують у базах даних партнерських компаній;
  + можливість обробляти й реалізовувати транзакції й робочі процеси як в асинхронному режимі, так і в режимі реального часу.

1. розробка та застосування єдиної методики опису й моделювання процедури бізнес-комунікацій;
2. визначення та використання єдиних стандартів на представлення даних.

Доцільним у даній ситуації є використання підходів, коли обмін інформацією базується на використанні погоджених XML-форматів та загальних сервісів (базових компонент), що входять до системи е-сервісу. Такий підхід має переваги з погляду сумісності систем, їхньої гнучкості, взаємозамінності окремих модулів, можливостей використання централізованих, загальних сервісів, високого ступеня незалежності від конкретних технологічних рішень і постачальників.

Використання базових компонент для реалізації е-сервісу дає ряд відчутних переваг, оскільки стандартизація близьких по своїй логіці процесів і систем створює основу для моделювання на основі єдиного набору компонентів.

Для практичного використання компонентного підходу до створення моделі бізнес-комунікацій на основі е-сервісів є сенс використовувати концепцію сервіс – орієнтованої архітектури інформаційних систем. Такий підхід припускає, що окремі сервіси, як наприклад система управління електронним документообігом, функціонують автономно, використовують своє операційне середовища в системі е-сервісу, обмежуюсь взаємодією з іншими сервісами по комунікаційним каналам.

Таким чином, сервіс-орієнтована архітектура прикладних інформаційних систем має бути представлена у вигляді набору програмних модулів (сервісів), які зв’язані з подібними е-сервісами через інтерфейси доступу. Для цього, при розробці сервіс-орієнтованої архітектури е-сервісу необхідно передбачити можливість:

1. обміну інформації з іншими сервісами, що входять до мережі;
2. застосування принципу автономності е-сервісу окремих компаній;
3. багаторазового звертання до функціонала е-сервісу;
4. організації взаємодії між функціоналами інтерфейсів різних е-сервісів.

Забезпечити перераховані вимоги можливо вже на етапі розробки архітектури всій мережі системи бізнес-комунікацій. При цьому основна увага повинна приділятися моделюванню процесу комунікацій на основі концепції е-сервісів і розробці цілісної архітектури, з визначенням необхідних стандартних компонент. Використання універсальних стандартів при інформаційному обміні, таких як XML, модульна архітектура тощо, забезпечує можливість адаптивності та ефективності е-сервісу.

Таким чином, постановка питання щодо подальшого розгляду можливості представлення системи е-сервісу у якості набору базових, стандартних сервісів та їх зведення до єдиної архітектури у вигляді моделі процедури бізнес-комунікацій є актуальною та потребуючою свого вирішення

**Список літератури:**

1. Писаренко Н.Л., Євдокимова З.Р.Особливості функціонування та моделі бізнесу наринкуелектронної комерції в Україні. Економічний вісник НТУУ «КПІ». URL: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/c0004d85-2a89-480f-ac3f-24f74e96e94c/content>
2. Джонстон П. Технологические аспекты развития глобального информационного общества. URL: <http://www.ieie.nsc.ru:8101/~forsis/publ/poitiers/john1.html>
3. Краус К.М. Електронна комерція та Інтернет-торгівля: навчальний посібник. – Київ, 2021. - 454 с.URL: https://bc-club.org.ua/bc-club/online-services.html
4. Онлайн -сервіси для бізнесу. URL: https://bc-club.org.ua/bc-club/online-services.html