

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ МІЖНАЦІОНАЛЬНОЮ КОМАНДОЮ ВІДДАЛЕНОЇ ПІДТРИМКИ КІНЦЕВИХ КОРИСТУВАЧІВ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ В ГЛОБАЛЬНОМУ ІТ ПІДПРИЄМСТВІ

¹Вінницький національний технічний університет

²Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕПАМ ДІДЖИТАЛ»

Анотація

В сучасному глобалізованому світі інформаційні системи стають все більш розповсюдженими, а компанії розширюють свою діяльність за межі національних кордонів. У цих умовах управління міжнаціональною командою віддаленої підтримки кінцевих користувачів інформаційних систем є важливим аспектом успішної роботи глобальних ІТ підприємств.

Ключові слова: управління міжнаціональною командою, інформаційні системи, глобальне ІТ підприємство, стратегії управління.

PECULIARITIES OF REMOTE SUPPORT TEAM MANAGEMENT FOR END-USERS OF INFORMATION SYSTEMS IN GLOBAL IT ORGANIZATIONS

Abstract

In the modern globalized world, information systems are becoming increasingly prevalent, and companies are expanding their operations beyond national borders. In this context, managing an international remote support team for end users of information systems is a crucial aspect of successful operations for global IT enterprises.

Keywords: management of an international team, information systems, global IT enterprises, management strategies.

Зважаючи на глобалізацію та швидкий розвиток технологій, управління міжнаціональною командою віддаленої підтримки кінцевих користувачів інформаційних систем стає все більш актуальним сьогодні. Визначимо особливості такого управління.

Глобальний ринок: ІТ-підприємства мають клієнтів з різних країн та регіонів, і необхідно забезпечити ефективну та швидку підтримку для них. Міжнаціональна команда може бути першою, надаючи послуги віддалено та забезпечуючи покриття для різних географічних областей [1].

Культурна різноманітність: управління командою, яка складається з представників різних культур, мов та традицій, потребує спеціальних навичок та стратегій. Розуміння та повага до різних культур сприяють успішному спілкуванню та співпраці в команді.

Технологічні засоби спілкування: завдяки сучасним засобам комунікації та спільної роботи, таким як відеоконференції, чати, спільні документи тощо, можливо ефективно обмінюватися інформацією та співпрацювати на відстані. Це дозволяє командам взаємодіяти незалежно від географічного розташування [2].

Гнучкість та ефективність: використання міжнаціональної команди дозволяє підприємствам отримувати доступ до фахівців з різних країн та використовувати їх експертизу. Це сприяє більш швидкій та якісній підтримці користувачів, а також знижує витрати на штат співробітників.

Відновлення після кризи: міжнаціональна команда може бути особливо корисною в ситуаціях кризи або надзвичайних обставин, коли фізичний доступ до робочих приміщень обмежений.

Вона забезпечує можливість продовжувати роботу та підтримку незалежно від місця знаходження співробітників.

Таким чином, управління міжнаціональною командою віддаленої підтримки кінцевих користувачів інформаційних систем є актуальним для дослідження і вдосконалення у сучасному світі [3]. Використання ефективних стратегій та оптимальних підходів до організації менеджменту такими командами дозволить підприємствам покращити якість обслуговування кінцевих користувачів і підвищити загальну продуктивність глобальних ІТ операцій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Дерлінг Б., Хамбл Р., Бундгаард С. Міжнаціональні команди: керування різноманітністю та конфліктами. - Київ: Либідь, 2020.
2. M. Katherine Brown, Brenda Huettnner, Char James-Tanny. Managing Virtual Teams. Jones & Bartlett Learning, 2006.
3. Claire Lew. Guide to Managing Remote Teams for Managers – Third Edition. URL: <https://www.scribd.com/>.

Мороз Олена Омелянівна – д-р екон. наук, завідувач кафедри підприємництва, логістики та менеджменту, Вінницький національний технічний університет, Вінниця

Кисса Олександр Вікторович – керівник проектів та програм, ТОВ «ЕПАМ ДІДЖИТАЛ», Вінниця

Moroz Olena O., Dr. Sc. (Econ.), Professor, Head of the Department of Entrepreneurship and Financial Activity, Vinnitsia National Technical University, Vinnitsia

Kyssa Oleksandr V., Project, and Program Manager, EPAM Digital LLC, Vinnitsia