

DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2019-12-76-37>

УДК 338

Карпінська К.Р., Арпуль О.В., Пушка О.С.
Національний університет харчових технологій**УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ
(НА ПРИКЛАДІ СИСТЕМИ SALESWORKS ВІД КОМПАНІЇ SOFTSERVE)**

Анотація. У статті проаналізований вплив ІТ-індустрії на готельний бізнес, розглянута проблема розвитку українських автоматизованих систем управління готельно-ресторанних підприємств та викладені переваги створення нових систем. Наведений перелік найпопулярніших компаній, які створюють автоматизовані системи для готельних підприємств. Викладені основні завдання систем та їх структурні елементи, описані інформаційні потоки готелю. Розглянуті напрями та ймовірні умови постійного співробітництва між сферами гостинності та інформаційних технологій, обґрунтовані цілі взаємопартнерства галузей, які здатні вплинути на економічний розвиток України. Описані можливості системи цифровізації процесів продажів для ефективного управління бізнесом SalesWorks, наведені модулі системи та її переваги. Дана пропозиція для удосконалення та модернізації системи SalesWorks від компанії SoftServe для готельних комплексів.

Ключові слова: інформаційні програми, ІТ-компанія, готельно-ресторанний бізнес, автоматизована система управління, SalesWorks.

Karpinska Karolina, Arpul Oksana, Pushka Olha
National University of Food Technologies**THE IMPROVEMENT OF HOTEL MANAGEMENT SYSTEMS
(ON THE BASIS OF SALESWORKS PROGRAM BY SOFTSERVE)**

Summary. The article analyzes IT-industry impact on the hotel business and the issue of Ukrainian software development with regard to the hotel and restaurant management as well as highlighting advantages of creating of such systems. The importance and necessity of hotels' management automatization. The article gives the list of the most available and successful companies, which create and elaborate autonomous systems for hotel industry. It also considers the main objectives and issues of the system as well as their structural elements and it also describes the informational flows of the hotel. It has been emphasized the use of software application concerning to improvement and increase of informational precision as well as its efficiency. In addition there have been highlighted the actual directions along with the possible conditions of steady cooperation between the hotel industries and IT companies. The goals and purposes of the mutual partnership between the fields have also been characterized, which have every possibility to influence on the financial development and state of the Ukraine. The reasons of collaboration between IT-industry and houses of entertainment have been described in details as well as the reasons of success of this collaboration. It is paid close attention to the services which can be given to the hotels and restaurants by the IT-solution and vice versa. The article also emphasizes the importance of such interaction. There has been described the main principles the functionality of the digital system of trading as well as its advantages. As for the functions of the SalesWorks programs they are suggested and highlighted in intelligible way. The full set of main modules is reviewed in the article which is vital for the management and automation of the system. The informational flows functions have also been mentioned. The given proposal of improving and update of the SalesWorks system by SoftServe company for hotel industry. In general article explores the importance of interaction between these two industries (IT-solution and hotels). The researches point out the positive results of their mutual cooperation. Necessary things are reviewed and researched in this article.

Keywords: informational programs, IT-company, hotel-restaurant business, automatic management system, SalesWorks.

Постановка проблеми. Вплив ІТ сфери на економіку України безумовно великий, не менш вагомий внесок для неї несе готельно-ресторанний бізнес. Поєднання цих сфер та їх розвиток, мають великі перспективи, при порівнянні із закордонним ринком, наш ринок досить молодий, але має можливість вийти на міжнародний рівень поруч з провідними державами планети, що розробляють найкращі автоматизовані системи управління.

Нині, український ринок ІТ товарів для обробки інформації щодо громадської діяльності підприємств малого і середнього бізнесу є доволі великим. Для нього існує ряд автоматизованих систем управління. Застосування яких дозволяє збільшити точність та ефективність інформації. За короткий відлік часу можна зібрати необхідні дані та прийняти відповідні рішення.

Кожний модернізований готель є підприємством складних функціональних механізмів, від злагодженості яких залежить успіх та прогрес підприємства на ринку. Приріст обсягу продажів та конкуренції, підвищує оперативність роботи персоналу. І в цьому допомагає комплексна автоматизація готельного комплексу – Автоматизована Система Управління готелем. Головним завданням цих систем є дані про завантаженість номерів готелю, що надає змогу планувати задачу та бронювання номерів або контролювати їх поточний стан.

Аналіз останніх досліджень. Кізім В.П. розглядав можливість самоорганізації як системи [1]. У статті [2] розглянуто основні проблеми інформаційного забезпечення зовнішньоекономічної діяльності територіально-виробничих систем. Автоматизовані системи управління як інстру-

мент підвищення ефективності функціонування українських підприємств готельного господарства розглянуті в публікації Кучера Д.Б. та Зам'ятіна Н.В. [3] Лутай А.П. були виявлені основні проблеми та перспективи використання інформаційних технологій на туристичних підприємствах [4]. В навчальному посібнику [5] наведена роль інформаційних технологій в управлінні бізнесом. Федосова Е.С. в статті [6] розглядає сучасні системи автоматизації управління в готельно-ресторанному бізнесі України. На сторінках [7; 8; 9; 10; 11] описується система SalesWorks її характеристики, можливості та переваги.

Виділення невирішених раніше частин проблеми. Незважаючи на різноманітність систем, що пропонують українські та закордонні ІТ-компанії, для автоматизації управління готелю – це питання й досі залишається актуальним, оскільки на даний час держава немає такої широкого та гнучкого спектру вибору автоматизації систем управління готелю. Сучасний ринок послуг програмних систем вимагає інноваційних рішень в удосконаленні та розширенні своїх можливостей у структурі готельного бізнесу. Оскільки замовник постійно та завжди вимагає модернізації в обслуговуванні та задоволенні клієнтських вимог.

Українська економіка потребує креативу та інновацій в готельно-ресторанному бізнесі, а поєднання двох досить молодих галузей таких як готельна індустрія та ІТ-сфера відкриває нові шляхи та можливості для додаткових інвестицій в державу.

Мета дослідження. Визначити та проаналізувати вплив ІТ-сфери на готельний бізнес, розглянути ймовірність партнерства між ними, ознайомитись з роботою системи SalesWorks та її можливостями, запропонувати удосконалення програми для впровадження в готельно-ресторанне підприємство.

Виклад основного матеріалу. *Взаємовигідне партнерство з ІТ-компаніями.* Нині, співпраця між ІТ корпораціями та засобами готельного господарства зазвичай полягає лише в обслуговуванні та впровадженні систем автоматизації, хоча це можуть бути не єдині можливості для партнерства. Наприклад, їх співпраця може вирізнятися за своєю організацією, чи буде це оренда готелю, купівля/оренда конференц-центру та офісного блоку, залежить не тільки від ІТ-компанії, а і можливостей засобу розміщення.

Тому безумовно співпраця між доволі різними сферами має свої переваги та перспективи. Вибір залежить від цілей ІТ-компанії та готельєра, їх очікувань в цьому співробітництві, тривалості перебування на українському ринку, матеріальних можливостей сторін та інших факторів.

Одна з головних причин для партнерства носить фінансовий характер та полягає в отриманні оригінальної розробки за невелику суму, оскільки як відомо впровадження системи автоматизації в готельних комплексних рішеннях, потребує величезних затрат. Також, при використанні нової системи заклад розміщення зможе врахувати недоліки в попередній системі та виправити їх.

До переваг співробітництва для готельного підприємства можна віднести розширення рин-

ку через співпрацю з ІТ-фахівцями на міжнародному рівні. Вдала інновація надасть готелю максимальну модернізацію та мобільність в плані управління. Створення модернізації або адаптації продуктів для всебічних сфер дозволить міцно стояти на своїх позиціях в умові жорстокої конкуренції.

Запорука успіху ІТ компаній полягає в постійному оновленні власного товару і пошук інновацій з можливим передбаченням або запровадженням нових тенденцій, що не можливе без конкретних практичних перевіроч під час роботи. Розширення продуктів для ІТ-компанії, дасть є можливість вписати своє ім'я в перспективній швидко зростаючій сфері гостинності та створити свій унікальний продукт, який допоможе вирішити локальні проблеми в сфері управління готелів та слугуватиме поштовхом до нових ідей.

Фінансове значення має значну перевагу. Як було згадано раніше, люди швидко до всього звикають, і з часом продаж товару зменшується, що в свою чергу приводить до економічного спаду компанії. Тобто, якщо компанія бажає збільшувати власний дохід, їй необхідно залишатися «на плаву», а без виготовлення нових продуктів це неможливо.

Задоволення потреб і бажань споживача, ще одна причина партнерства, яка є не менш важливою. Покупець завжди бажає чогось нового і незвичного, а винайдення цього, в подальшому дозволить ІТ корпорації диктувати свої правила на ринку та започатковувати свої власні тенденції. В свою чергу це несе позитивний вплив для бізнесу, особливо в фінансовому плані.

Отже, послуги якими можуть обмінюватись заклади гостинності та ІТ-компанії, зображені на рис. 1, рис. 2.

В умовах формування новітньої економіки, яка базується на засадах інформаційного суспільства, ІТ-сфера надає потужний поштовх для стимулювання економічного росту та в поєднанні з підприємствами готельного господарства збільшує рівень конкурентності для економічної інтеграції країни.

Система цифровізації процесів продажів для ефективного управління SalesWorks. Це єдина ІТ платформа цифровізації механізмів продажу для ефективного управління та прискорення процесів і зростання бізнесу. Використання якої надає ряд можливостей для підприємств, що зображено на рис. 3.

При роботі з клієнтами мобільний додаток забезпечує:

- ведення детальної клієнтської бази;
- контроль заборгованостей;
- аналіз продажів;
- для досягнення максимальних привабливих домовленостей при контакті, допомагає швидко отримувати доступ до інформації про клієнтів та партнерів.

При створенні звітів система дає можливість:

- за вказаними характеристиками робити аналіз даних продажів;
- перевіряти виконання плану у відсотках;
- проводити аналіз ефективності роботи співробітників за динамікою;
- зображує результати звітів, для спрощення сприйняття інформації.

Послуги, якими може скористатись ІТ-компанія в готелі:	облаштовані приміщення для проведення спеціальних івентів, вебінарів, семінарів, зустрічей, заходів, свят
	конференц-зал із сучасним мультимедійним обладнанням
	облаштований для роботи офісний блок з найновітнішим обладнанням для ІТ-спеціалістів
	особливі термінові умови на розміщення організацій ІТ-спеціалістів
	лояльні тарифи на проживання під час відряджень

Рис. 1. Послуги, якими може скористатись ІТ-компанія в готелі

Джерело: розроблено авторами

Послуги, які надає ІТ-компанія для готелю:	впровадження та підлаштування системи SaleWorks для готельного комплексу
	проведення живих консультацій по роботі з програмним забезпеченням та роботи системи SaleWorks
	розміщення реклами безпосередньо в головних офісіх та на сайті компанії
	першочерговий вибір готелю при відрядженнях та проведенні заходів
	створення та ведення реферальної сторінки готелю

Рис. 2. Послуги, які надає ІТ-компанія для готелю

Джерело: розроблено авторами

Можливості SalesWorks Enterprise:	Управління клієнтами
	Формування замовлень
	Звіти та аналітика
	Маршрути та візити
	Активність в точках продажів
	POS-матеріали і обладнання
	Управління продуктами
	Управління торговою командою

Рис. 3. Можливості системи SalesWorks Enterprise

Джерело: [8]

Додаток для збору замовлень дозволяє в найкоротші терміни оформити замовлення за допомогою мобільного пристрою, мінімізуючи документообіг і ймовірність виникнення помилок.

Додаток для персоналу працює на мобільних пристроях під операційною системою Android, переваги якого зображено на рис. 4.

За допомогою системи, керівник може оптимізувати роботу підприємства, підвищити ефективність роботи всіх ланок, в режимі реального

часу організувати і проконтролювати виконання поставлених завдань працівникам, рис. 5.

При управлінні система дає можливість ставити завдання, швидко їх змінювати та редагувати, при цьому SalesWorks оснащена системою захисту, яка не дозволить недобросовісному робітнику симулювати своє місцезнаходження, оскільки фіксується час перебування в кожній точці, це дозволяє відразу відстежити ефективність роботи персоналу. Можливості системи для ефективного управління зображено на рис. 6.

Переваги системи SalesWorks для співробітників, за допомогою якої здійснюється:	Автоматизація документообігу;
	Автоматичний розрахунок цінних показників;
	Отримання даних про наявність продукції в режимі реального часу;
	Контроль наявності POS матеріалів;
	Автоматизований збір інформації по точках продажів;
	Швидкий збір замовлень в торгових точках;
	Виведення повних даних про клієнта з історією продажів;
	Своєчасний доступ до довідкової інформації.
	Особливості роботи торгових представників з системою

Рис. 4. Переваги системи SalesWorks для співробітників

Джерело: [8]

Програма для торгових представників на Android дозволяє керівнику здійснювати :	Контроль і облік руху товару;
	Адміністрування точок продажів;
	Формування звітності по продажам в залежності від запиту: по періоду, торговому агенту, точкам продажу і т.д .;
	Оптимізацію роботи персоналу в польових умовах;
	Розробку оптимальних маршрутів, причому рішення може бути прийняте і реалізоване в лічені хвилини;
	Організацію поставок товарів з мінімальними витратами в найкоротші терміни;
	Автоматизацію обробки замовлень;
	Контроль діяльності польових співробітників;
	Автоматизацію планування продажів.

Рис. 5. Функції програми для керівників

Джерело: [8]

Для ефективного управління персоналом керівник має можливість:	Порівнювати якість роботи всіх цікавлячих його співробітників;
	Отримувати повну картину взаємодії підприємства з певним клієнтом;
	Проводити аналіз мерчандайзингу, ефективності реклами, з'ясувати, наскільки привабливим виглядає оформлення вітрин;
	Отримувати повний звіт про який відбувся візит, в тому числі про фінансові розрахунки.

Рис. 6. Можливості системи для ефективного управління

Джерело: [11]

Управління співробітниками тим ефективніше, чим повніше використовуються аналітичні можливості системи SalesWorks.

Отже, в результаті аналізу всіх аспектів роботи системи, готельне підприємство може побачити реальну картину того, що відбувається і, в разі різких коливань, може своєчасно зробити корек-

тиви. На основі отриманих даних розробляється найбільш ефективна стратегія по охопленню ринку, а ці заходи економлять бюджет компанії і значно збільшують прибуток підприємства.

Удосконалення системи автоматизації SalesWorks для готельного бізнесу. Основні завдання автоматизації готельного бізнесу – забез-

Повний набір основних модулів стандартного пакету системи автоматизації готелів необхідних для управління готелем і включає в себе:	Модуль адміністрування;
	Модуль бронювання;
	Модуль порт'є;
	Модуль роботи покоїв і розподілу прибирань;
	Модуль роботи поверхової служби;
	Модуль системи оцінки якості;
	Модуль системи обліку та розподілу ресурсів;
	Модуль диспетчерської служби;
	Модуль системи автоматизації ресторану;
	Модуль системи автоматизації бізнес-центру/офісу
	Модуль оперативного обліку коштів та доходів;
Модуль оперативної роботи з гостем;	
Модуль архівної документації та карток постійних клієнтів	

Рис. 7. Модулі системи управління готельним підприємством

Джерело: розроблено авторами

печити відповідність роботи стандартам і нормам, контроль персоналу і підвищення престижу. Одне з найбільш важливих завдань – управління персоналом, а також ІТ-підтримка процесу управління системою.

Застосування систем управління, дозволяє скорочувати тривалість на оптимізацію виробничого процесу та підвищувати продуктивність у всіх ланках операційної системи засобу розміщення. Компанії вирішують ці проблеми по-різному, практично не афішуючи процес, оскільки вважають, що їх конкурентні переваги лежать поза площиною автоматизації.

Потоки інформації формуються з набору модулів, що допомагає забезпечити роботу готельного підприємства та правильно розподілити завдання між співробітниками. Основні модулі системи управління підприємства гостинності зображено на рис. 7.

Автономна система керування має контролювати функціонування майже усіх служб готель-

ного комплексу: заселення гостей, ресторанний сервіс, сервіс банкету, господарства, бухгалтерія, сервіс бронювання, відділ продажу. Дані служби отримуються і опрацьовуються через різні інформаційні потоки комплексу, рис. 8.

Модулі, які пропонує система SalesWorks:

– SalesWorks®Mobile – виготовлений для застосування у віддалених точках готелю при цьому дозволяє контролювати процес роботи підприємства;

– SalesWorks® Manager's Module – надає змогу керівникам працювати на відстані, маючи доступ до інформації про роботу персоналу;

– SalesWorks®Desktop – розроблений для супервізорів, які виконують обробку накопиченої інформації з комп'ютерів та мобільних пристроїв співробітників. Використовується як буферна система, в якій інформація завантажується в базу даних фірми;

– SalesWorks®WebTool – використовується керівниками та адміністраторами системи, супервізорами та регіональними представниками.

Накопичення інформації та усі функції системи знаходяться на центральному модулі SalesWorks® Central [8].

Для використання програми в закладах готельного господарства повноцінно, необхідно розробляти, застосовувати нові та адаптувати вже існуючі модулі системи.

Модулі, які при певних змінах та оновленнях дозволять використовувати систему на практиці:

– SalesWorks®WebTool.

Цей модуль дозволяє директору, адміністраторам та персоналу здійснювати обмін даними про гостей, вільні номери, діючі тарифи в режимі Online.

– SalesWorks®Mobile

Дозволяє збирати усю інформацію про гостей, про послуги, якими вони користувались, та надає змогу готельному підприємству підібрати для них свого роду «програму лояльності». Після певних виправлень, база даних клієнтів підприємства, цілком зливається з програмою централізованого бронювання, збирає і опрацьовує відомості про всіх гостей, туроператорів, корпорацій та формує одну інформаційну базу.



Рис. 8. Інформаційні потоки в готелі

Джерело: [1]

– SalesWorks® Maps Module

Показує завдання, його статус, різні замітки, а також пріоритетність виконання. Цей модуль дозволить слідкувати за ефективністю роботи покоївок, офіціантів та інших працівників підприємства гостинності. Надає можливість швидко вводити потрібну інформацію на робочому місці співробітника за допомогою комп'ютера чи віддалено за допомогою мобільного телефону.

– SalesWorks® Desktop

Надає можливість аналізувати отриманий рівень прибутку та витрат, допомагає розподіляти доходи готельного підприємства, а також здійснювати централізоване керування в єдиній базі даних.

– SalesWorks® Central

Допомагає керівникам підрозділів підприємства готельного господарства отримати повну інформацію про візити, бронювання, форми оплати, надані послуги, відомості про заселеність номерного фонду тощо.

Висновок. Вплив ІТ-технологій на готельний бізнес звичайно вагомий. Автоматизація управління охоплює майже всі сфери керування готелем, коли в минулому готельна сфера в Україні була далека від світових тенденцій, але сьогодні вона впевнено крокує дорогою модернізації методом ІТ управління готельними підприємствами і це є запорукою успішного бізнесу. Як в усьому

світі, так і в державі, використання сучасних інформаційних технологій – стає засобом конкурентної боротьби на ринку послуг.

Використання інформаційних технологій залежать від напрямку та сфери діяльності готельного господарства. Також застосування глобальної мережі, програмних товарів, автономність усіх бізнес-процесів підприємства готельного господарства нині, є не лише пріоритетом лідерства чи конкурентності, а й необхідністю для зростання на ринку в найближчому майбутньому.

Комплексний взаємозв'язок програмних модулів покращує якість взаємодії ланок служб підприємства готельного господарства і заощаджує час скасуванням подвійного введення інформації. В загальному при використанні автономних систем, готель стає значно керованішим, маючи дані та відомості про стан засобу розміщення на даний час, дає змогу керівництву приймати правильні та вчасні рішення.

Оскільки українська економіка потребує нового творчого мислення та удосконалення в готельно-ресторанному бізнесі, а поєднання двох досить молодих галузей таких як готельна індустрія та ІТ-сфера відкриває нові шляхи та можливості для додаткових інвестицій і підняття на більш високий рівень обслуговування та надання послуг в державі.

Список літератури:

1. Кізім В.П. Адаптивні можливості самоорганізації готелю як системи. *Вісник Львів*. 2010. № 43. С. 295–302.
2. Крупін В.Є. Шляхи вдосконалення інформаційного забезпечення зовнішньоекономічної діяльності територіально-виробничих систем. *Науково-технічна інформація*. 2009. № 2. С. 55–59.
3. Кучер Д.Б., Зам'ятіна Н.В. Автоматизовані системи управління як інструмент підвищення ефективності функціонування вітчизняних підприємств готельного господарства. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту*. 2012. Вип. 3. С. 194–198.
4. Лутай А.П. Використання сучасних інформаційних технологій у туристичній галузі. *Торгівля і ринок України*. 2013. № 30. С. 143–148.
5. Писаревська Т.А. Інформаційні системи в управлінні трудовими ресурсами : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. Київ : Київський національний економічний університет ім. Вадима Гетьмана, 1999. 164 с.
6. Федосова Е.С. Сучасні системи автоматизації управління в готельно-ресторанному бізнесі України. *Економіка харчової промисловості*. 2010. № 2. С. 41–50.
7. SoftServe. SalesWorks®. Система управління дистрибуторською мережею. *Сервіс PPT Онлайн*. URL: <https://ppt-online.org/59243>
8. SoftServe. Автоматизація польового персоналу. *Softserve Business Systems*. URL: <https://www.softservebs.com/uk/solutions-2/efektivnij-protses-prodazh/>
9. SoftServe. Система SalesWorks™ – фіналіст конкурсу на отримання нагороди від Microsoft в номінації «Технологічний Інноваційний Партнер року». *Корпоративний блог. CNews*. URL: https://club.cnews.ru/blogs/entry/sistema_salesworks
10. Борапов Г. SalesWorks визнана кращим програмним рішенням. *Expert Hi-Tech*. URL: https://expert.com.ua/4126-mess_4219.html
11. Система автоматизації мобільної торгівлі Saleswork від компанії SoftServe Business Systems і її переваги. *Стрічка новин Чернігова*. URL: <http://topnews.cn.ua/other/2018/05/21/100112.html>

References:

1. Kizym, V.P. (2010). Adaptivni mozhlyvosti samoorganizatsiyi hotelyu yak systemy [Adaptive opportunities for self-organization of the hotel as a system]. *Visnyk L'viv [Herald of Lviv]*, no. 43, pp. 295–302. (in Ukrainian)
2. Krupin, V.Ye. (2009). Shliakhy vdoskonalennia informatsiinoho zabezpechennia zovnishnoekonomichnoi diialnosti terytorialno-vyrobnychkh system [Ways to improve information support for foreign economic activity of territorial production systems]. *Naukovo-tekhnichna informatsiia [Scientific and technical information]*, no. 2, pp. 55–59. (in Ukrainian)
3. Kucher, D.B., & Zamiatina, N.V. (2012). Avtomatyzovani systemy upravlinnia yak instrument pidvyshchennia efektyvnosti funktsionuvannia vitchyznianskykh pidpriemstv hotelnoho hospodarstva [Automated control systems as a tool for improving the functioning of domestic hotel enterprises]. *Visnyk Chernivets'koho torhovelno-ekonomichnoho instytutu [Bulletin of Chernivtsi Trade and Economic Institute]*, no. 3, pp. 194–198. (in Ukrainian)
4. Lutay, A.P. (2013). Vykorystannia suchasnykh informatsiinykh tekhnolohii u turystychnii haluzi [Use of modern information technologies in the tourism industry]. *Torhivlia i rynek Ukrainy [Trade and Market of Ukraine]*, vol. 30, pp. 143–148. (in Ukrainian)
5. Pysarevska, T.A. (1999). Informatsiini systemy v upravlinni trudovymy resursamy: navch.-metod. posibnyk dlia samost. vyvch. dysts. [Information Systems in Human Resource Management: A Study Method. guide for self-study diss]. Kyiv: Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman. (in Ukrainian)

6. Fedosova, E.S. (2010). Suchasni systemy avtomatyzatsii upravlinnia v hotelno-restorannomu biznesi Ukrainy [Modern management automation systems in the hotel and restaurant business of Ukraine]. *Ekonomika kharchovoi promyslovosti [Economics of the food industry]*, no. 2, pp. 41–50. (in Ukrainian)
7. PPT Online Service. SoftServe. SalesWorks®. Systema upravlinnia dystributorskoiu merezheiu [Control system distribution network]. Available at: <https://ppt-online.org/59243>
8. Softserve Business Systems. SoftServe. Avtomatyzatsiia polovoho personal [Automation for staff]. Available at: <https://www.softservebs.com/uk/solutions-2/efektivnij-protses-prodazh/>
9. CNews. Korporatyvnyi bloh [Corporate blog] Systema SalesWorks™ – finalist konkursu na otrymannia nahorody vid Microsoft v nominatsii "Tekhnolohichniy Innovatsiinyi Partner roku" [SalesWorks™ is a finalist in the Microsoft Technology Innovation Partner of the Year Award]. Available at: https://club.cnews.ru/blogs/entry/sistema_salesworks
10. Bohapov, H. SalesWorks vyznana krashchym prohramnym rishenniam [SalesWorks is recognized as the best software solution]. Expert Hi-Tech. Available at: https://expert.com.ua/4126-mess_4219.html
11. Strichka novyn Chernihova [Chernihiv News Feed]. Systema avtomatyzatsii mobilnoi torhivli Saleswork vid kompanii SoftServe Business Systems i yii perevahy [The system of automation of mobile commerce Salesworks the company SoftServe Business Systems and its benefits]. Available at: <http://topnews.cn.ua/other/2018/05/21/100112.html>