

## **ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ СУЧАСНОГО ПІДПРИЄМСТВА НА МІЖНАРОДНОМУ РИНКУ**

*Регунова О.А., здобувачка другого (магістерського) рівня вищої освіти,  
randorica1871@gmail.com*

*Науковий керівник: Рибак Г.І., к.е.н., доцент  
Харківський національний університет міського господарства  
імені О. М. Бекетова, м. Харків, Україна*

Всі компанії світу прагнуть підвищити свою конкурентоспроможність. Як відомо, на неї впливає багато факторів, одним з яких є впровадження новітніх технологій та обладнання в діяльність компанії. Сучасною тенденцією технологічного розвитку, яка має значний вплив на діяльність та структуру багатьох компаній, є поява та впровадження діджиталізації.

Як зазначають Лазоренко Т.В. та Шолом І.Л., "у сучасному ринковому середовищі процес діджиталізації є одним із визначальних факторів економічного зростання підприємств та суспільства в цілому" [1]. Важко не погодитися з цією думкою, оскільки діджиталізація підприємств спричиняє значні зміни. Вона пов'язана з такими процесами, як зміни у зовнішньому середовищі, технологічна трансформація суспільства та підприємств, зростання впливу інформаційних технологій. Варто також зазначити, що діджиталізація підприємств, яка по суті є одним процесом, неможлива без діджиталізації суспільства [1].

Цифрова трансформація має позитивний вплив на бізнес-процеси. Оскільки компаніям завжди потрібно швидко передавати інформацію, вони знаходять рішення у використанні хмарних платформ, які дозволяють швидко передавати, коригувати та обробляти дані, спрощують процес аналізу та полегшують підготовку корпоративних звітів. Крім того, діджиталізація приносить низку зовнішніх переваг, які безпосередньо впливають на конкурентоспроможність компаній, а саме, швидко адаптуватися до змін у зовнішньому середовищі. Діджиталізація також дозволяє компаніям перейти на новий рівень обслуговування клієнтів, аж до персоналізованого задоволення потреб споживачів [1].

Діджиталізація включає в себе багато різних елементів. Залежно від того, як розглядається ця концепція, можна виділити різні елементи. Тут розглядаються і вивчаються такі структурні частини,

як бази даних, інструменти корпоративної комунікації, інструменти реагування на запити споживачів та електронний документообіг [2]. Головними з них є:

- Впровадження електронних систем управління, таких як ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management) та інші, для автоматизації бізнес-процесів та збільшення ефективності управління ресурсами.

- Використання аналітики даних для прийняття більш обґрунтованих рішень. Це може включати в себе аналіз великих обсягів даних (big data) та інші методи обробки інформації.

- Розробка та впровадження мобільних додатків та веб-платформ для спрощення взаємодії з клієнтами та партнерами.

- Використання Інтернету речей (IoT) для моніторингу та управління промисловими процесами та обладнанням.

- Забезпечення кібербезпеки та захисту даних, оскільки зростає кількість даних, які обробляються та зберігаються в цифровому форматі.

- Впровадження штучного інтелекту (AI) та машинного навчання для автоматизації рутинних завдань, прогнозування та підтримки прийняття рішень.

- Оптимізація ланцюжка постачання та логістики за допомогою цифрових рішень [3].

Сьогодні використання баз даних має особливе значення для розвитку бізнесу. Ця сфера є дуже актуальною і має потенціал докорінно змінити види робіт і професій, а відповідно і структуру підприємств у майбутньому.

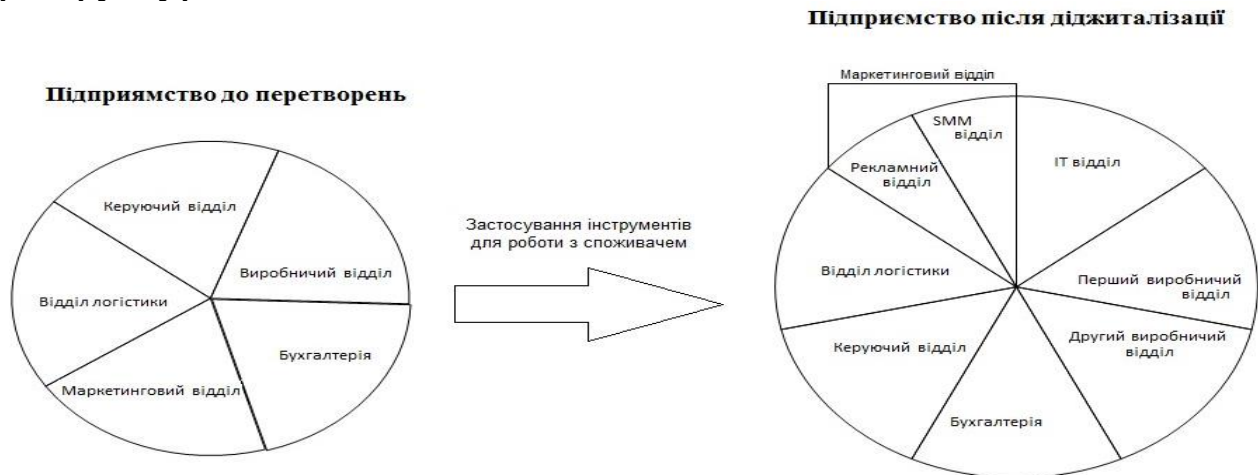
Комунікаційні інструменти всередині підприємств також є досить важливою складовою діджиталізації. Звісно, це значною мірою залежить від готовності працівників компанії до змін, тобто до впровадження нових технологій та набуття навичок їх використання.

Налагодження якісної та швидкої комунікації між підрозділами компанії шляхом створення ефективної програми передачі даних всередині підприємства є однією з головних цілей його розвитку. З цією метою в компаніях зараз створюються IT-відділи, які займаються розробкою корисних додатків для роботи та спілкування. Інструменти для роботи зі споживачами також мають значний вплив на конкурентоспроможність організації і є важливим елементом діджиталізації.

Електронний документообіг активно впроваджується в багатьох

сферах діяльності компаній, прискорюючи письмову роботу, полегшуючи ведення бухгалтерського обліку і допомагаючи вирішити проблему затримок зі звітністю. Таким чином, електронний документообіг є результатом діджиталізації допоміжних завдань.

Для ефективною та швидкою діджиталізації підприємства, її структурні частини повинні впроваджуватися комплексно і одночасно. Зміни можуть набувати різних форм (рисунок 1). Вони включають появу або зникнення відділів, а також їхню реструктуризацію та поділ.



**Рисунок 1 - Приклад перетворення підприємства внаслідок діджиталізації**

На рисунку 1 показано приклад трансформації компанії в результаті діджиталізації, тобто після застосування таких компонентів, як інструменти для обслуговування клієнтів. Він показує, що сталося з компанією після того, як вона створила і поширила веб-сайт, де клієнти могли розміщувати замовлення. З'явився новий сегмент споживачів, а відділ маркетингу розділився навпіл (відділ реклами відповідав за рекламу компанії, а відділ SMM - за консультування споживачів на веб-сайті та в соціальних мережах). Поява нового IT-відділу була викликана необхідністю підтримки та регулярного оновлення веб-сайту. На нашу думку, створення нового департаменту зумовило необхідність найму нових працівників з відповідним збільшенням витрат на заробітну плату. Це ще раз підтверджує, що процес діджиталізації є складним і поступовим. Незважаючи на складність та тривалість цього процесу, майже, всі компанії, які наполегливо застосовували елементи діджиталізації мали успіх. Найяскравішими прикладами у різних сферах бізнесу та галузей є:

- Amazon, що впровадив інноваційні технології в галузі

електронної торгівлі та логістики, це дозволило їм стати однією з найбільших інтернет-компаній у світі. Вони використовують автоматизовані системи для управління запасами, роботи в сфері штучного інтелекту та великі обсяги даних для покращення обслуговування клієнтів.

- Tesla, автовиробник електричних автомобілів, використовує цифрові технології для розробки автоматизованих систем водіння та підтримки прийняття рішень. Їхні автомобілі обладнані системами штучного інтелекту для автономного водіння.

- Китайський інтернет-гігант Alibaba використовує широкий спектр цифрових технологій для підтримки своїх інтернет-магазинів, фінансових послуг, обробки даних та штучного інтелекту для забезпечення оптимального користувацького досвіду.

- McDonald's використовує цифрові технології для автоматизованої обробки замовлень, роботи з програмами лояльності та аналізу даних про споживачів, щоб покращити обслуговування в ресторанах та прискорити обслуговування клієнтів.

- Netflix використовує дані та аналітику для індивідуалізації контенту та рекомендацій для своїх клієнтів, що допомагає залучити і утримати аудиторію [3].

Ці приклади показують, як діджиталізація може призвести до великого успіху в різних галузях, сприяючи інноваціям, покращенню ефективності та розширенню ринків, і хоча вдосконалення інформаційно-комунікаційних технологій пов'язане з певними витратами, вони можуть швидко окупитися при правильному управлінні. Вплив діджиталізації на конкурентоспроможність організацій не викликає сумнівів, вона також впливає на імідж компанії, сприйняття клієнтами бренду та компанії в цілому, покращує інвестиційну привабливість компанії та зміцнює бренд.

#### **Література.**

1. Лазоренко Т.В., Шолом І.Л., Діджиталізація як основний фактор розвитку бізнесу. Міжнародної науково-практичної конференції «Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи». URL: <https://drive.google.com/ZbYodvkrotn1ZZOzlUHL-U1mlfU/view> (дата звернення: 16.10.2023)
2. Гуренко А.В., Гашутіна О.Е. Напрями розвитку систем управління в умовах діджиталізації бізнесу в Україні. *Економіка і суспільство*. 2018. №19. URL: <http://economyandsociety.in.ua/journal/>.pdf (дата звернення: 16.10.2023)
3. Фомичев К. Go digital or die: Діджиталізація бізнесу, як неминучість. URL: [http://www.nand.ru/professional-information/and\\_library/](http://www.nand.ru/professional-information/and_library/) (дата звернення: 18.10.2023)