

часу та визначення присутності на роботі. Впроваджуються системи електронних кадрів (HRIS): цифрові бази даних для зберігання та управління інформацією про персонал, включаючи дані про навчання та досвід роботи [3, с. 94].

Однак, окрім позитивних аспектів впровадження цифрових технологій у бізнес-процеси підприємств існують певні ризики пов'язані з такими інноваціями.

Зокрема, застосування електронної комерції та CRM-систем має наслідком збирання конфіденційних даних про клієнтів компанії, що вимагає від компаній обов'язкового впровадження власних політик конфіденційності та забезпечення належно захисту цифрових систем від несанкціонованого доступу до персональних даних з метою захисту конфіденційності власних клієнтів.

Разом з цифровими технологіями з'явилися й нові проблеми для бізнесу. Витоки даних, порушення конфіденційної інформації, кібертероризм та кібершпіонаж, застаріле програмне забезпечення – ключові бізнес-ризики для компаній, що впроваджують цифрові технології у свої бізнес-процеси.

Звичайно, вищезгадані ризики можуть бути контрольовані. Для їх запобігання компанії повинні витрачати додаткові кошти для залучення відповідних спеціалістів та навчання персоналу. Сьогодні для українських та зарубіжних компаній не є рідкістю запровадження у штаті посади спеціаліста із захисту персональних даних (англ. Data Protection Officer, скор. DPO) та створення відділів з кібербезпеки.

Отже, впровадження цифрових технологій в управління бізнес-процесами безумовно є ефективним та сприяє збільшенню прибутків та конкурентоспроможності бізнесу шляхом вдосконалення комунікацій з персоналом та клієнтами, підвищення рівня обслуговування клієнтів, спрощуючи кадровий облік та навчання персоналу. Разом з тим існує чимало ризиків пов'язаних з їх впровадженням. Витоки даних, порушення конфіденційної інформації, кібератаки та кібершпіонаж являють собою нові загрози для безпеки бізнесу та вимагають від компаній додаткових витрат для запобігання виникнення таких загроз.

Список використаних джерел:

1. Гавриш О. М., Пильнова В. П., Пісковець О. В. Інноваційне підприємництво: сутність, значення та проблеми в сучасних умовах функціонування. *Економіка та держава*. 2020. № 12. С. 109–113. <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2020.12.109>.
2. Ганущак-Єфіменко Л. М. CRM-система як ефективний інструмент розвитку готельного бізнесу в Україні. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія : Економічні науки*. 2017. № 4. С. 51–56.
3. Хаврова К. С. Вплив цифровізації на процес управління персоналом. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2023. № 4(43) С. 92-96.

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ В БІЗНЕСІ

Єременко Д. В.

д.е.н., професор кафедри економіки і бізнесу

Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного

Єременко Л. В.

к.психол.н., доцент кафедри суспільно-гуманітарних наук

Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного

Діджиталізація бізнесу є ключовим етапом трансформації сучасних компаній, оскільки вона змінює підходи до управління, виробництва та комунікації із клієнтами. Впровадження

цифрових технологій дозволяє підвищувати продуктивність, автоматизувати рутинні процеси та відкривати нові можливості для зростання бізнесу. Серед основних інструментів діджиталізації можна виділити використання штучного інтелекту, хмарних технологій, великих даних та інтернету речей (IoT). У сучасних умовах саме діджиталізація стала вирішальним фактором конкурентоспроможності підприємств, незалежно від їхнього розміру та сфери діяльності.

Діджиталізація бізнесу — це комплексний процес впровадження цифрових технологій, який змінює підходи до управління, організації та ведення бізнес-процесів. Цей процес включає впровадження інноваційних технологій для автоматизації та оптимізації операційної діяльності компаній. Одним із основних інструментів є ERP-системи (системи планування ресурсів підприємства), які дозволяють об'єднувати всі внутрішні процеси компанії — від закупівель і виробництва до управління кадрами та фінансами. Інтеграція ERP-систем забезпечує кращий контроль за ресурсами, прискорює обмін інформацією між відділами та мінімізує витрати.

Важливим елементом діджиталізації є впровадження CRM-систем (систем управління взаємодією з клієнтами), які дозволяють компаніям збирати, зберігати та аналізувати дані про клієнтів. Це відкриває можливості для персоналізації пропозицій та підвищення рівня задоволеності споживачів. Завдяки CRM-системам підприємства можуть відстежувати історію покупок клієнтів і на основі цих даних пропонувати індивідуальні рекомендації. У результаті збільшується лояльність клієнтів та зростають обсяги продажів.

Іншим важливим аспектом є використання технології RPA (Robotic Process Automation), яка дозволяє автоматизувати повторювані операції за допомогою програмних роботів. Завдяки цьому компанії можуть значно скоротити час на виконання рутинних завдань, таких як обробка рахунків-фактур, введення даних або заповнення формулярів. Це дозволяє звільнити персонал від рутинної роботи та зосередити їхні зусилля на вирішенні стратегічних завдань.

Діджиталізація бізнесу також передбачає активне використання цифрових каналів комунікації та електронної комерції. Завдяки інтернету компанії мають можливість розширити географію своєї діяльності та забезпечувати доступність своїх товарів і послуг клієнтам у будь-якому куточку світу. Електронна комерція (e-commerce) стала одним із основних напрямів цифрової трансформації. Підприємства створюють інтернет-магазини, що дозволяють клієнтам здійснювати покупки у будь-який час доби.

Для залучення нових клієнтів компанії активно використовують інструменти цифрового маркетингу: SEO (пошукова оптимізація), контекстну рекламу та SMM (маркетинг у соціальних мережах). Аналітика користувацької поведінки дозволяє компаніям адаптувати контент до потреб споживачів, а інструменти таргетингу забезпечують підвищення ефективності рекламних кампаній. У цьому контексті популярності набули чат-боти, які автоматизують процес взаємодії з клієнтами та забезпечують оперативну підтримку 24/7. Соціальні мережі, такі як Facebook, Instagram та TikTok, також виступають ефективними платформами для просування брендів і взаємодії з цільовою аудиторією.

Ще одним ключовим етапом діджиталізації є застосування аналітики великих даних (Big Data) та штучного інтелекту (ШІ). Ці технології дозволяють компаніям аналізувати величезні масиви даних про клієнтів, ринок та конкурентів, що дозволяє приймати більш обґрунтовані управлінські рішення. За допомогою інструментів Big Data підприємства отримують можливість прогнозувати попит на товари та виявляти зміни у поведінці споживачів. Штучний інтелект застосовується для автоматизації прийняття рішень, оптимізації процесів і персоналізації пропозицій. Завдяки алгоритмам прогнозування попиту компанії можуть ефективніше управляти запасами на складах, а рекомендаційні системи дозволяють пропонувати клієнтам персоналізовані товари або послуги. Крім того, ШІ застосовується у службах підтримки клієнтів у вигляді чат-ботів, які допомагають швидко вирішувати запити клієнтів.

Зважаючи на те, що діджиталізація супроводжується обробкою великих обсягів конфіденційної інформації, компанії повинні приділяти особливу увагу забезпеченню

кібербезпеки. Захист інформації є важливим аспектом діджиталізації, оскільки зростає ризик кібератак та витоку даних. Для мінімізації цих ризиків компанії використовують сучасні технології шифрування, багатофакторну аутентифікацію та засоби моніторингу кіберзагроз. Крім того, підприємства впроваджують системи управління інформаційною безпекою (СУІБ), які забезпечують контроль доступу до корпоративних ресурсів і моніторинг дій користувачів у системі.

Діджиталізація бізнесу — це глобальний тренд, який радикально змінює підходи до управління та організації роботи компаній. Завдяки впровадженню цифрових технологій підприємства можуть підвищувати ефективність виробничих та управлінських процесів, автоматизувати рутинні завдання та оптимізувати взаємодію з клієнтами. Впровадження ERP- та CRM-систем дозволяє забезпечувати контроль за всіма аспектами діяльності підприємства та покращувати якість обслуговування споживачів.

Інструменти аналітики великих даних та штучного інтелекту дозволяють компаніям краще розуміти споживчі тренди та прогнозувати попит. Завдяки використанню RPA-технологій компанії можуть автоматизувати рутинні завдання та зменшити навантаження на персонал. Проте разом із можливостями діджиталізація приносить і виклики: необхідність інтеграції нових технологій із наявними системами, забезпечення кібербезпеки та навчання працівників.

Для досягнення успіху у діджиталізації компаніям необхідно створити чітку стратегію цифрової трансформації, залучати кваліфікованих спеціалістів та інвестувати у сучасні технології. Успішна діджиталізація дозволяє підприємствам досягати вищої продуктивності, зміцнювати конкурентні позиції та краще адаптуватися до змін у ринкових умовах. У сучасному світі діджиталізація є не просто трендом, а необхідністю для довгострокового розвитку та зростання бізнесу.

Список використаних джерел

1. Діджиталізація бізнесу: основи та практичні кейси / Уклад. В. О. Сичов, Л. М. Гончаренко. Київ: Видавництво "Економіка", 2022. 310 с.
2. Карпенко О. Ю., Бойко В. С. Сучасні тренди цифрової трансформації у бізнесі. *Інформаційні технології в економіці*. 2022. № 2. С. 12–18.
3. Цифрові інновації та бізнес-моделі: сучасні підходи та виклики / за ред. І.М. Степанова. Львів: ЛНУ імені І. Франка, 2021. 250 с.
4. Левченко Б. І., Петрова О. М. Автоматизація бізнес-процесів у контексті діджиталізації. *Сучасні проблеми економіки*. 2021. № 4. С. 45–59.
5. Вакуленко Н. І., Романенко С. О. Основи діджиталізації для малих та середніх підприємств: посібник для підприємців. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. 180 с.
6. Діджиталізація та кібербезпека у бізнесі / укл. Г.В. Андрощук, С.О. Бойчук. Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2021. 230 с.
7. Цифрові технології та управління ризиками в бізнесі / під ред. О.С. Лисенка, В.М. Шевченка. Дніпро: Наука та освіта, 2022. 290 с.
8. Формування комплексу маркетингу підприємств аграрного сектору: Ч. 1. *Маркетингове забезпечення конкурентоспроможності фермерських господарств України*: монографія / за ред. проф. В. К. Збарського. Київ: ЦП «КОМПРИНТ», 2022. 482 с.
9. Natalia V. Trusova, Denys V. Yeremenko, Serhii V. Karman, Iryna V. Kolokolchukova, Svitlana V. Skrypnyk. Digitalization of investment-innovative activities of the trade business entities in network IT-System. *Estudios de Economia Aplicada*. 2021. Vol. 39(5). P. 1–19.
10. Natalia V. Trusova, Roman I. Oleksenko, Sergey V. Kalchenko, Denys V. Yeremenko, Stanislava R. Pasieka, Svitlana A. Moroz. Managing the intellectual potential in the business-network of innovative digital technologies. *Estudios de Economia Aplicada*. 2021. Vol. 39(5). P. 1–15.