

4. Morten Lund, Christian Nielsen. The Evolution of Network-Based Business Models Illustrated Through the Case Study of an Entrepreneurship Project. *Journal of Business Models*, Vol. 2, No. 1. pp. 105–121. 2014. — URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2567549

5. Phil Drinkwater. *7 practical ways to use ChatGPT in your business (aka Chat GPT)*. 2022. — URL: <https://phildrinkwater.coach/7-practical-ways-to-use-chat-gpt-in-your-business/>

JEL Classification: O3

Данило Тичинський

*магістрант кафедри бізнес-економіки та підприємництва,
КНЕУ імені Вадима Гетьмана,*

Наталія Чухраєва

*к.е.н., доцент, доцент кафедри
бізнес-економіки та підприємництва*

Danylo Tychynskyi

*Masters degree student at the Department of Business Economy and Entrepreneurship,
Vadym Hetman Kyiv National Economic University,
tychunskuyd@gmail.com*

Nataliia Chukhraieva

*Ph. D., associate professor
of Business Economy and Entrepreneurship Department,
of Vadym Hetman Kyiv National Economic University,
chukhrayeva.nataliia@kneu.edu.ua*

ПРОБЛЕМИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ У РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА

PROBLEMS OF DIGITALIZATION IN ENTERPRISE DEVELOPMENT

Анотація. Розглянуто різновиди цифрових технологій і їх класифікація. Визначено виклики та перешкоди цифрових технологій, що гальмують розвиток підприємства.

Abstract. Types of digital technologies and their classification are considered. The challenges and obstacles of digital technologies that inhibit the development of the enterprise are identified.

За останні роки роль цифрових технологій у підприємстві значно зросла у сучасному світі. Цифрові технології вже не є новинкою для підвищення конкурентоспроможності, а стали затребуваним елементом її досягнення. До того ж наразі цифрові технології зазнали великих модифікацій і за їх кількістю і поширеністю досягли суттєвих масштабів. Проте все ще існують питання щодо їх класифікації, вибору, впровадженні управлінні на підприємстві. Усе це доводить актуальність обраної теми та необхідність у подальшому вивченні та дослідженні цифрових технологій на підприємстві.

Цифрові технології — це технології, що використовуються для обробки та передачі цифрової інформації, такі як комп'ютери, інтернет, програмне забезпечення, хмарні технології, штучний інтелект та багато іншого. У підприємстві цифрові технології стали важливим інструментом для покращення ефективності та продуктивності бізнесу. Вони дозволяють підприємствам збирати, обробляти та аналізувати великі обсяги даних, що допомагає приймати кращі рішення та прогнозувати розвиток ситуації. Крім того, цифрові технології забезпечують зручність і швидкість комунікації між співробітниками та клієнтами, а також дозволяють виробляти та розповсюджувати продукцію та послуги у більш широкому колі клієнтів. Також, цифрові технології можуть допомогти підприємствам зберегти кошти на рекламу та маркетинг, використовуючи цифрові канали для реклами та продажу продуктів. Цифрові

технології залежно від їх видів направлені на різні типи завдань. Одним із таких типів є технології збору та аналізу даних на підприємстві, а саме системи управління відносинами з клієнтами (CRM) та бізнес-аналітика і інші інструменти аналітики даних. Також можна виділити такий напрямок, як електронна комерція та інтернет-маркетинг: онлайн-магазини та майданчики електронної комерції та рекламні платформи та інструменти інтернет-маркетингу. Додатково варто зазначити окремим типом хмарні технології та інформаційну безпеку: хмарні сервіси та зберігання даних та захист від кібератак та інших загроз. Види цифрових технологій та їх характеристики представлено у табл. 1.

Таблиця 1

РІЗНОВИДИ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Вид	Сутність	Завдання
1. Системи управління відносинами з клієнтами (CRM)	програмне забезпечення для керування взаємодією з клієнтами	- збирають, зберігають та аналізують дані про клієнтів для кращого розуміння їхніх потреб та бажань; - зберігання інформації щодо контактних даних клієнтів, історії взаємодії з ними, інформації щодо придбаних ними продуктів та послуг тощо.
2. Бізнес-аналітика	збирання, аналіз та інтерпретація даних для прийняття рішень на їх основі	- аналіз тенденції діяльності; - оптимізація процесів, підвищення ефективності та прибутковості
3. Інструменти аналітики даних	програмні засоби- наприклад інструменти для візуалізації даних, машинного навчання, статистичних аналізів тощо	- збирають, обробляють та аналізують дані для підтримки прийняття рішень в бізнесі
4. Електронна комерція (e-commerce)	процес купівлі та продажу товарів та послуг через Інтернет	- здійснення купівлі та продажу через Інтернет
5. Інтернет-маркетинг	комплекс заходів для просування товарів і послуг в Інтернеті	- залучення нових клієнтів - підвищення обізнаності бренду - підтримка взаємодії з клієнтами
6. Хмарні технології	технології, для користування обчислювальними ресурсами через мережу Інтернет, наприклад хмарні сервіси	- доступ до програмного забезпечення та обчислювальних ресурсів - зменшення витрат на технічне обладнання та програмне забезпечення
7. Захист від кібератак та інших загроз	методи та технології, такі як брандмауери, антивірусне програмне забезпечення, системи виявлення вторгнень тощо	- запобігання та знешкодження кібератак та інших загроз. Кібератаки можуть мати різний характер, включаючи віруси, троянські програми, DDoS-атаки та інші

Джерело: складено на основі [1–3]

З метою використання на підприємстві цифрових технологій украй важливим є врахування їх можливостей і переваг, серед яких варто виокремити таке:

- оптимізація бізнес-процесів і збільшення продуктивності: впровадження цифрових технологій дозволяє автоматизувати та оптимізувати бізнес-процеси, що зменшує час на їх виконання та кількість помилок, підвищує ефективність роботи та знижує витрати на управління підприємством;
- підвищення ефективності маркетингових кампаній і збільшення продажів: використання цифрових технологій, таких як соціальні медіа, електронна комерція, контекстна реклама, дозволяє ефективніше залучати нових клієнтів, збільшувати свідомість про бренд, покращувати інтерактивність і персоналізацію комунікації з клієнтами;

- покращення взаємодії з клієнтами та збільшення їхньої лояльності: застосування цифрових технологій дозволяє створювати більш зручні та доступні канали взаємодії з клієнтами, наприклад, онлайн-чати, мобільні додатки, електронна пошта тощо. Це дозволяє забезпечувати швидку відповідь на запитання клієнтів та розв'язання їхніх проблем, що підвищує рівень задоволення та лояльності клієнтів [4].

Незважаючи на суттєві переваги, використання цифрових технологій на підприємстві може мати певні виклики та перешкоди, зокрема: високі витрати на впровадження та підтримку технологій (впровадження цифрових технологій може бути досить затратним, що спричинено закупівлею обладнання та програмного забезпечення, оплатою послуг професіоналів зі створення та підтримки технологій тощо), недостатня кваліфікація персоналу та недостатнє їхнє розуміння цифрових технологій, а також ризики пов'язані із безпекою даних і конфіденційності клієнтів (відсутність відповідних заходів щодо захисту безпеки даних і конфіденційність клієнтів, зокрема, ризик зламу систем безпеки, втрати або крадіжки даних, витоків інформації тощо), інтеграція та сумісність технологій (складність і затратність процесів інтеграції цифрових технологій з існуючими системами та програмним забезпеченням, а також з сумісністю інших технологій, що може знизити ефективність їхнього використання) [5].

Отже, цифровізація є необхідною умовою успішного розвитку підприємств у сучасних умовах, проте виклики та перешкоди, які створюють цифрові технології досить сильно можуть вплинути на підприємство. Найкращим рішенням буде підготовка підприємства до зазначених викликів. Загалом, використання цифрових технологій може призвести до значного покращення ефективності та результативності роботи підприємства, але вимагає достатньої підготовки та обачності в процесі їх впровадження. Тому, для успішної цифровізації підприємства, необхідно забезпечувати належний розвиток цифрової інфраструктури, підвищення кваліфікації персоналу та вивчення і застосування кращих практик з кібербезпеки.

Література

1. Карнаух, Т. (2019). Цифрові технології в економіці: питання впровадження та перспективи розвитку. *Економічний часопис-XXI*, 173(3-4), 29–34.
2. Aral, S., & Walker, D. (2017). Identifying influential and susceptible members of social networks. *Science*, 337(6092), 337–341.
3. Костюк, Н. (2018). Застосування цифрових технологій в сучасному бізнесі. *Стратегічні пріоритети*, 2(40), 48–53.
4. Сергеева, О., & Кіптенко, О. (2016). Вплив цифрових технологій на розвиток маркетингу в Україні. *Маркетинг і менеджмент інновацій*, 2(12), 49–60.
5. Sarwar, M., Soomro, T. R., & Shah, M. (2021). Challenges and Barriers in Digital Transformation: A Systematic Literature Review. *IEEE Access*, 9, 31145–31159.

References

1. Karnauch, T. (2019). Digital technologies in the economy: implementation issues and development prospects. *Economic Journal-XXI*, 173(3-4), 29–34.
2. Aral, S., & Walker, D. (2017). Identifying influential and susceptible members of social networks. *Science*, 337(6092), 337–341.
3. Kostyuk, N. (2018). Application of digital technologies in modern business. *Strategic priorities*, 2(40), 48–53.
4. Sergeeva, O., & Kiptenko, O. (2016). The influence of digital technologies on the development of marketing in Ukraine. *Marketing and Innovation Management*, 2(12), 49–60.
5. Sarwar, M., Soomro, T. R., & Shah, M. (2021). Challenges and Barriers in Digital Transformation: A Systematic Literature Review. *IEEE Access*, 9, 31145–31159.