

підхід до клієнтського досвіду — лише шляхом повного перегляду організаційних структур.

Щоб досягти високої ефективності, надзвичайно важливо розробити правильну цифрову стратегію з урахуванням усіх потреб вашого бізнесу, створити покрокову дорожню карту та вибрати правильні рішення, які керівництво компанії збирається використовувати для суттєвих цифрових змін.

Усі тенденції цифрової трансформації (5G, аналітика даних, штучний інтелект, автоматизація або кібербезпека) мають бути реалізовані за допомогою чітко розробленої дорожньої карти, яка включає: бачення цифрової інфраструктури компанії, перепідготовку та навчання персоналу, глибоку міжорганізаційну комунікаційну зміну і перехід до гнучкого способу виконання операцій.

Список використаних джерел

1. Digital transformation – Statistics & Facts. URL: <https://www.statista.com/topics/6778/digital-transformation/#dossierKeyfigures> (дата звернення: 06.10.2022).
2. 7 Key digital transformation trends: understand what your business need now and in the future. URL: <https://innovecs.com/blog/digital-transformation-trends/> (дата звернення: 06.10.2022).
3. The 4 Areas Of Digital Transformation URL: <https://www.divami.com/blog/the-4-areas-of-digital-transformation/> (дата звернення: 06.10.2022).

Holionko N., PhD in Economics,
Assosiate Proffesor of Management Department
Nataliia.Holionko@kneu.ua
Kondratieva K. A., Student,
SHEE «Kiyv National Economic University named after Vadym Hetman»
kati20003008@gmail.com

MODERN DIGITAL TRANSFORMATION TRENDS

Summary. *Currently, digital transformation is taking place both at enterprises and at the level of entire states. Companies are engaged in the creation and implementation of the latest technologies that would help them move to a completely new level of doing business and create an advantage over competitors.*

Key words: *digitization, business organization, digital transformation.*

Голіонко Н.Г., к. е. н., доцент,
доцент кафедри менеджменту,
Nataliia.Holionko@kneu.ua
Лашина Г., здобувач магістерського рівня
ОПП «Менеджмент бізнес-організації»
Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана
anyutalashina@gmail.com

ОСОБЛИВОСТІ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ БІЗНЕСУ

Анотація. *У статті розглянуто цифрову трансформацію, як головну рушійну силу розвитку підприємства у сучасному світі. Актуальність цього питання визначається рядом проблем, що причинені ігноруванням новітніх технологій управління організацією. Загострюється питання переходу до автоматизованих систем сучасними компаніями, бо це забезпечує новий рівень конкурентоспроможності та збільшення прибутку.*

Ключові слова: *менеджмент, цифровізація, бізнес-модель, ERP-система*

Актуальність. Актуальність заявленої тематики наукового дослідження зумовлюється наявністю проблем, спричинених відсутністю належного рівня цифровізації

компаній, а також великим значенням практичного застосування технологій цифровізації для безперебійного функціонування компаній у сучасному світі.

Постановка задачі (мета). Метою даної науково-дослідної роботи є вивчення перспектив використання цифровізації бізнесу у питаннях змінного зовнішнього та внутрішнього середовища бізнес-організації, а також оцінка перспектив дослідження даного процесу в українських компаніях.

Результати. Сучасні бізнес-організації стрімко еволюціонують, а паралельно з ними і очікування співробітників від умов, робочого місця і т.д., що змушує організації впроваджувати цифрові технології для підвищення продуктивності та утримання спеціалістів. У міру того, як тиск, що вимагає більш швидких інновацій, продовжує зростати, організації прагнуть ще більшої гнучкості, що призводить до посилення прагнення до варіативних систем управління. Цифровізація не просто використовується в окремих проектах, а стає основною рушійною силою сучасного підприємства. Кардинальні зміни у функціонуванні компанії за допомогою «цифри» – це шлях до зміцнення позицій на ринку та можливість побудови реальної конкурентної переваги. Як стверджують експерти, цифрова трансформація стає необхідністю, а для багатьох організацій навіть питанням виживання. Терміни оцифрування (Digitizing), цифровізація (Digitalizing) та цифрова трансформація (Digital Transformation) часто використовуються як синоніми. Всі вони відносяться до того самого процесу, але не є одним і тим самим. Оцифрування означає перетворення інформації та документів з аналогових форматів на цифрові без зміни структури бізнесу. Вона полягає у виготовленні цифрових копій паперових оригіналів документів, а також аналогових копій звуко- та відеозаписів. Це перший етап, за яким слідує цифровізація, тобто цифрове відображення існуючих бізнес-процесів. Наприклад, цифровий підпис замінює ручне підписання паперових документів. Цифровізація бізнесу означає перехід на цифрові технології від початку. І основні процеси, і бізнес-моделі побудовані так, щоб бути цифровими та використовуватись у цифровому інтерфейсі на всіх етапах від продажів до адміністрування та обслуговування клієнтів. Всі ці етапи необхідні та їхня послідовність не випадкова.[1] Зупинка на етапі оцифрування чи цифровізації означає, що цифрова трансформація є неповною чи навіть ілюзорною. Однак необхідно пам'ятати, що реальні вигоди бізнесом можуть бути отримані лише в результаті реальної цифрової трансформації у всіх сферах діяльності компанії. Цифрова трансформація є ключовою зміною у функціонуванні підприємства. Її можна розпочати з бухгалтерії чи відділу кадрів, впровадивши електронні рахунки чи електронний підпис. Альтернативою є повна зміна бізнес-моделі, що дозволяє отримати максимальний профіт завдяки синергетичному ефекту. Використання повної цифрової трансформації дозволяє створити якісну ERP-систему, яка забезпечує швидкий обмін даними між бухгалтером, системою управління складських запасів, системою управління кадрами, HR-менеджером та інструментами бізнес-аналізу. Цифрова трансформація підвищує ефективність роботи та, як наслідок, знижує витрати. Безпаперовий режим заощаджує час та гроші, які витрачаються на друкування тисяч сторінок паперових документів. Внаслідок цього знижуються витрати на зберігання документації.[2] Відмовившись від трудомісткої обробки традиційних документів, компанії не доведеться збільшувати зайнятість у бухгалтерії та відділі кадрів. Цифрова трансформація сприяє управлінню на основі даних, отриманих за рахунок нових технологічних додатків (Big Data), хмарних каналів зберігання (Cloud), що є необхідною умовою для отримання конкурентної переваги на локальному та світовому ринку. Аналіз величезних обсягів даних і обробка їх рівня звітів дозволяє управлінському персоналу вдосконалювати процеси управління, отже, збільшувати кількість вірних бізнес-рішень. Постійний аналіз є основою для швидкого та гнучкого реагування на зміни ринкової ситуації. У результаті компанія зможе обмежити збитки та максимізувати прибуток. Цифрова трансформація підвищує цінність кожної взаємодії із

клієнтом. Насамперед, вона дозволяє оптимізувати клієнтський досвід. Персоналізація пропозиції з урахуванням потреб та очікувань, гнучкість у налаштуванні сервісу, багатоканальність комунікацій та продажу – це те, що сьогодні очікують клієнти. Надати їм все це можливо лише шляхом безпаперової та повної цифрової трансформації бізнес-процесів.[3] Переваги цифрової трансформації включають зниження витрат, підвищення продуктивності та створення нової цінності для споживачів. Сьогодні, більш ніж будь-коли, Digital-технології розглядаються як фактор зростання бізнесу, необхідний інструмент для розширення операцій, виходу на нові ринки та залучення нових споживачів. Також цифровізація бізнесу передбачає не лише встановлення додаткового обладнання та оновлення програмного забезпечення, а й фундаментальне перетворення робочих процесів. Таким чином, вдається запровадити ефективніші підходи до управління, розширити способи комунікації, сформувавши нову корпоративну культуру.[4] Організація не дивлячись на сферу роботи для ефективного економічного розвитку вимушені рухатись неминучим напрямом діджиталізації.[5] Діджиталізація забезпечує установам такі конкурентні переваги як: надання додаткової цінності товару через якісний сервіс; високий рівень зв'язку з клієнтами та цільовою аудиторією; підвищення іміджу компанії за допомогою швидкої комунікації з клієнтами; зниження ціни за допомогою автоматизації процесів та оцифрування бізнес процесів; прозорість внутрішніх та зовнішніх процесів підприємства; підвищення лояльності клієнтів до компанії. Тобто діджиталізація сприяє не лише розвитку підприємств, але й підвищує його конкурентоспроможність.[6] Пандемія COVID-19 показала на живих прикладах, що системи, які були розроблені компаніями, виявилися крихкими та недостатньо гнучкими. Труднощі стимулюють розвиток інновацій, технологій. Власне, так і сталося. Звісно, що для повної та найбільш ефективної трансформації має місце комплексний підхід, який включає у себе поєднання даних, аналітики та бізнес-процесів. Помилковим є думка, що лише технології є рушійною силою. Трансформувати компанії можливо лише за участі людей, співробітників і технології мають бути у першу чергу орієнтовані на людей, як зазначалося, мають полегшувати функціонування підрозділів, комунікацію та роботи її гнучкою. Компанії з колосальною швидкістю почали реагувати на кризу, наприклад, переглянули ланцюжок обслуговування клієнта, переосмислили порядок поставок до використання штучного інтелекту та машинного навчання для покращення операцій.[7] Значний вклад зроблено не лише для розширення сервісу, а й для цифрової безпеки. Незначний витік інформації може зіпсувати репутації компанії, яка будувала її роками. Ми зараз спостерігаємо історичні моменти переходу компаній на нові рівні, так, маркетинг «переїхав» до інтернету, він займається ідеями та створенням контенту у мережі. Йде тренд на розвиток розмовного штучного інтелекту, чат-ботів та голосових асистентів. Підприємства впроваджуються цифрові інструменти для безперервного управління власною діяльністю.[8]

Висновки. Цифровізація - природний процес для більшості компаній, які націлені на розвиток. Якщо організація має на меті збільшення кількості клієнтів, нарощення збуту, приріст доходу, то має брати до уваги потреби як клієнтів, так і співробітників, полегшуючи та оптимізуючи їх роботу шляхом впровадження технологій, наприклад, розумного пошуку, аби клієнти могли знайти будь-що, що їх цікавить, на сайті; чат-боти у якості віртуального помічника/консультанта. Для ефективного функціонування кожного з підрозділів компанії, співробітників вносять до CRM, ERP-систем, вони дозволяють вести облік доходів, витрат, оптимізувати комунікацію між менеджерами з продажів та менеджерами з реалізації проектів, наприклад, чи відділом бухгалтерії та адміністративно-господарчим відділом. Даний перехід формується шляхом будівництва цифрової стратегії – це стратегія перетворення фірми на цифрову, в якій цифровий зв'язок забезпечує взаємодію бізнес-організації зі своїми клієнтами, індивідуалізовані й персоналізовані пропозиції продуктів/послуг, прийняття рішень та реалізацію основних бізнес-функцій на основі

даних, під впливом змін у зовнішньому та внутрішньому середовищі фірми. Цифрова фірма робить акцент на цифровій підтримці бізнес-процесів та послуг за допомогою сучасних технологій та інформаційних систем. Останні декілька років світ почав глобально змінюватися, пандемія прискорила даний процес та внесла зміни, відкрила нові можливості росту. Компанії вимушені швидко підлаштовуватися під нові реалії бізнесу. Ключова компетенція для керівника у наш час – змога автоматизувати бізнес-процеси організації. Звісно, компанію створюють люди, тож, впровадження платформ для навчання та розвитку персоналу скорочує плінність кадрів, полегшує адаптацію, зменшує витрати на найм та навчання нового персоналу, загалом оптимізує роботу HR-менеджерів, рекрутерів.

Список використаних джерел

1. Сірко А. В. Цифрова трансформація економіки, бізнесу та управління: можливості та виклики. Особливості соціально-економічного поступу національної економіки в умовах інформаційно-технологічних викликів: колективна монографія / За наук. ред. к.е.н., проф. Квасній Л.Г., к.е.н., доц. Татомір І.Л. Трускавець: Посвіт, 2020. С. 269–278.
2. Skill shift: Automation and the future of the workforce. McKinsey. 2018. URL: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/skill-shift-automation-and-the-future-of-the-workforce>
3. Management. Information Systems. Managing the Digital Firm. THIRTEENTH EDITION. Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. URL: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/Kenneth_C.Laudon,Jane_P_.Laudon_-_Management_Information_Sysrem_13th_Edition_.pdf
4. Гуренко А. Напрями розвитку систем управління в умовах діджіталізації бізнесу в Україні. / А. Гуренко, О. Гашутіна // Економіка і суспільство. Випуск №19. Мукачівський державний університет, 2018 р. С.739-745.
5. Лігоненко Л. Зміст та механізм формування стратегії діджіталізації в бізнес-організаціях / Л. Лігоненко, А. Хріпко, А. Доманський // Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Економічні науки. Випуск № 22 (62), 2 т., 2018 р. С. 21-24.
6. Шериньова З. Є. Стратегічний організаційний розвиток III рівня: сучасні підходи до визначення та проблеми його забезпечення у корпораціях / З. Є. Шериньова // Вісник Хмельницького національного університету. – 2008. – Т.1 (109), № 3. – С. 137–141.
7. Дащенко Н.М. Соціально відповідальне управління персоналом підприємства в умовах цифровізації економіки. Бізнес Інформ. 2020. № 4. С. 424–432.
8. Данилевич Н., Рудакова С., Щетиніна Л., Касяненко Я. Діджіталізація HR-процесів у сучасних реаліях. Галицький економічний вісник. 2020. №3 (64). С. 147–156.

Holionko N., PhD in Economics,
Associate Professor of Management Department
Nataliia.Holionko@kneu.ua

Lashyna H.,
Student of Master's program "Management of business organizations"
Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman

FEATURES OF DIGITAL BUSINESS TRANSFORMATION

Summary. The article examines digital transformation as the main driving force of enterprise development in the modern world. The relevance of this issue is determined by a number of problems caused by ignoring the latest technologies of organization management. The issue of transition to automated systems by modern companies is growing, because it provides a new level of competitiveness and increased profits.

Key words: management, digitalization, business model, ERP-system