

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА»**

Факультет економіки та управління

Кафедра менеджменту

**ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА
ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ**

**Менеджмент бізнес-організацій
07 Управління та адміністрування
073 Менеджмент**

Форма навчання: заочна

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему: **«ОБГРУНТУВАННЯ ЦИФРОВОЇ СТРАТЕГІЇ БІЗНЕС
ОРГАНІЗАЦІЇ»**

Здобувача: Конинської Альбіни Вікторівни

Науковий керівник: к.е.н., доц. Криворучкіна О.В.

**Робота допущена до захисту перед екзаменаційною
комісією з атестації здобувачів вищої освіти (ЕК)**

Завідувач кафедри: д.е.н., проф. Сагайдак М.П

Київ 2022

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА»**

Факультет економіки та управління

Кафедра менеджменту

**ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА
ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ**

**Менеджмент бізнес-організацій
07 Управління та адміністрування
073 Менеджмент**

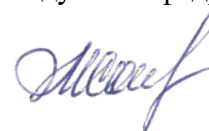
ПОГОДЖЕНО:

Керівник проектної групи (гарант)
освітньої програми

 О.В. Шатілова
«14» лютого 2022 р

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Завідувач кафедри

 М.П. Сагайдак
«14» лютого 2022р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

здобувачу вищої освіти Конинській Альбіні Вікторівні

заочної форми навчання

на підготовку кваліфікаційної бакалаврської роботи

на тему: «Обґрунтування цифрової стратегії бізнес-організації»

Тему затверджено наказом ректора Університету від «14» квітня 2022 р. № 358

Кваліфікаційна бакалаврська робота виконується на матеріалах

ФОП Костейчук О.М. «Dental clinic Dr.Kosteichuk»

План кваліфікаційної бакалаврської роботи

Розділ 1	Теоретико – методичні розроблення цифрової стратегії сучасних бізнес-організацій
Розділ 2	Економічне обґрунтування цифрової стратегії Dental clinic Dr.Kosteichuk

Об'єкт дослідження:

Управління процесами діджиталізації в сучасних бізнес-організаціях

Предмет дослідження:

Теоретичні, методичні та прикладні аспекти розроблення цифрової стратегії приватної бізнес-структури

**Мета кваліфікаційної
бакалаврської роботи:**

Підвищення результативності діяльності Dental clinic Dr.Kosteichuk на ринку медичних послуг на основі розроблення та реалізації цифрової стратегії компанії

Конкретні завдання, які здобувач повинен виконати для досягнення поставленої мети:

У розділі 1

- визначити роль і значення процесів діджиталізації у підвищенні результатів діяльності бізнес-структур на сучасному етапі;
- охарактеризувати інструментарій цифрової трансформації сучасних компаній;
- узагальнити підходи до розроблення цифрової стратегії компанії

У розділі 2

- надати загальну організаційно-економічну характеристику Dental clinic Dr.Kosteichuk (ФОП Костейчук О.М.)
- проаналізувати ступінь діджиталізації приватних медичних закладів в Україні
- розробити цифрову стратегію приватного медичного закладу та спрогнозувати її вплив на планові показники діяльності Dental clinic Dr.Kosteichuk

**Завдання
підготував
науковий
керівник**



О.В. Криворучкіна

(підпис)

(ініціали, прізвище)

« 01 » лютого 2022 р.

**Завдання
одержав
здобувач**



А.В. Конинська

(підпис)

(ініціали, прізвище)

«01» лютого 2022 р.

Реферат

Кваліфікаційна бакалаврська робота містить 52 сторінок, 8 таблиць, 12 рисунків, список літератури з 43 найменувань.

«Обґрунтування цифрової стратегії бізнес-організації»

Об'єкт дослідження - управління процесами діджиталізації в сучасних бізнес-організаціях

Предмет дослідження – теоретичні, методичні та прикладні аспекти розроблення цифрової стратегії приватної бізнес-структури.

Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи – є підвищення результативності діяльності «Dental Clinic Dr.Kosteichuk» (ФОП Костейчук О.М.) на ринку медичних послуг на основі розроблення та реалізації цифрової стратегії компанії.

Завдання кваліфікаційної бакалаврської роботи:

- визначено роль і значення процесів діджиталізації у підвищенні результатів діяльності бізнес-структур на сучасному етапі;
- охарактеризовано інструментарій цифрової трансформації сучасних компаній;
- визначено підходи до розроблення цифрової стратегії компанії;
- надано загальну організаційно-економічну характеристику «Dental clinic Dr.Kosteichuk» (ФОП Костейчук О.М.);
- здійснено аналіз ступеню діджиталізації приватних медичних закладів в Україні;
- розроблено цифрову стратегію приватного медичного закладу та прогноз її впливу на планові показники діяльності Dental clinic Dr.Kosteichuk.

Практичне значення одержаних результатів. Полягає в розробленні проекту цифрової стратегії, що дозволить ефективно функціонувати в турбулентних умовах сьогодення. Доведена відповідність запропонованого проекту реалізації стратегії цифрової трансформації реальним потребам і потенційним можливостям підприємства, а також знайшли підтвердження у зовнішній рецензії на кваліфікаційну бакалаврську роботу.

Рік виконання бакалаврської кваліфікаційної роботи 2022.

Рік захисту бакалаврської кваліфікаційної роботи 2022.

Ключові слова: менеджмент, стратегія, ефективність, цифровізація, організація, трансформація.

ВІДГУК
наукового керівника на кваліфікаційну бакалаврську роботу студентки
ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима
Гетьмана»

Конинської Альбіни Вікторівни на тему:

«Обґрунтування цифрової стратегії бізнес організації»
(за матеріалами DENTAL CLINIC DR.KOSTEICHUK)

Проблематика цифровізації бізнесу особливо актуальна у сучасних умовах постіндустріальної економіки, які характеризуються динамічністю, швидкістю та масштабністю змін зовнішнього середовища. Автором узагальнені теоретико-методичні підходи до понятійно-категоріального апарату досліджуваної тематики, охарактеризовано інструментарій цифрової трансформації сучасних компаній.

Кваліфікаційна бакалаврська робота виконана за матеріалами DENTAL CLINIC DR.KOSTEICHUK. В аналітичному розділі дослідження охарактеризовані організаційні аспекти компанії, оцінені показники її діяльності. Проаналізований ступень діджиталізації приватних медичних закладів в Україні. Автором обґрунтовані пріоритетні напрями стратегії цифрової трансформації DENTAL CLINIC DR.KOSTEICHUK. В рамках цієї стратегії економічно обґрунтований проект впровадження нового цифрового пристрою Launch.

Недоліки роботи:

- аналіз ступеня діджиталізації сфери приватних стоматологічних закладів носить описовий характер і не підкріплений статистичною інформацією;
- чітко не сформульована стратегія цифрової трансформації досліджуваного підприємства.

В цілому варто відзначити, що робота має логічну структуру, відповідає вимогам та містить ґрунтовні аналітичні висновки стосовно динаміки показників господарської діяльності та DENTAL CLINIC DR.KOSTEICHUK та економічної доцільності реалізації запропонованого проекту. Доведена відповідність запропонованого проекту реалізації стратегії цифрової трансформації реальним потребам і потенційним можливостям підприємства. Висновок: кваліфікаційна бакалаврська робота Конинської А.В. відповідає вимогам, має логічну структуру та може бути допущена до захисту перед ЕК.

Науковий керівник:
доцент, к.е.н.



Криворучкіна О.В.

Рецензія

на кваліфікаційну бакалаврську роботу
здобувача вищої освіти

Конинської Альбіни Вікторівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема «Обґрунтування цифрової стратегії бізнес-організації»

Актуальність теми:

Питання цифрової трансформації сьогодні актуальне для кожної організації. Компанії, які усвідомлюють неминучість змін, уважно розглядають цифрову трансформацію. В умовах погіршення економіки під час Covid-19 та воєнного стану для “Dental Clinic Dr.Kosteichuk” необхідно розробляти нові методи ведення бізнесу та маркетингової діяльності.

Позитивні риси роботи: дана робота відповідно оформлена, легко сприймається, структура повністю відповідає поставленим завданням. Матеріал подається в доступній формі, підкріплений таблицями та ілюстраціями.

Зауваження до роботи: чітко не сформульована стратегія цифрової трансформації досліджуваного підприємства. Аналіз ступеня діджиталізації сфери приватних стоматологічних закладів носить описовий характер та не підкріплений статистичною інформацією.

Практичне значення одержаних результатів: за результатами дослідження сформульовані та обґрунтовані аналітичні висновки стосовно динаміки показників господарської діяльності «Dental Clinic Dr.Kosteichuk» та економічної доцільності реалізації запропонованого проекту. Доведена відповідність запропонованого проекту реалізації стратегії цифрової трансформації реальним потребам і потенційним можливостям підприємства.

Місце роботи та посада рецензента

Науковий ступінь, учене звання (за наявності)

Підпис засвідчую:



Костейчук О.М

(підпис, ПІБ)

Головний лікар

(посада, підпис)

Місце печатки організації, де працює рецензент



ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1.....	5
1.1. Роль і значення процесів діджиталізації у підвищенні результатів діяльності бізнес-структур на сучасному етапі	5
1.2. Інструментарій цифрової трансформації сучасних компаній.....	12
1.3. Підходи до розроблення цифрової стратегії компанії.....	20
РОЗДІЛ 2.....	27
2.1 Загальна організаційно-економічна характеристика Dental Clinic Dr.Kosteichuk(ФОП Костейчук О.М)	27
2.2. Аналіз ступеню діджиталізації приватних медичних закладів в Україні	35
2.3. Розробка цифрової стратегії приватного медичного закладу та прогноз її впливу на планові показники діяльності Dental Clinic Dr.Kosteichuk.....	42
ВИСНОВКИ.....	51
СПИСОК ДЖЕРЕЛ	53

ВСТУП

У четвертій технологічній революції цифрова економіка відіграє важливу роль у розвитку країн, а її головною рушійною силою є інформація та знання та методи доступу. Цифрова економіка – це не окрема галузь, а віртуальне середовище, яке доповнює фізичну реальність. Основними перевагами цифрової економіки є підвищення доступності певних товарів і послуг для раніше ізольованих користувачів, зниження трансакційних витрат, підвищення ефективності та конкурентоспроможності всієї ринкової галузі. Слід зазначити, що, на думку більшості вчених, цифрова економіка – це динамічна економіка інновацій, яка ґрунтується на активному впровадженні інновацій та ІКТ у всі види економічної діяльності та соціальні сфери, підвищуючи тим самим ефективність та рентабельність окремих підприємств, економічну та соціальну сфери.

У цьому контексті, безсумнівно, необхідно розробляти нові методи ведення бізнесу та маркетингової діяльності, утому числі і корпоративне стратегічне планування, не втратило актуальності, але має певні особливості в цифровій економіці.

Теоретико-методологічні засади функціонування цифрової економіки та цифровізації підприємств А. Ліпсмейер, А. Кюхн, Р. Йоппен та Р. Думітреску, Дж. Морхаус та А. Саффер визначено цифрові стратегії з точки зору двох підходів: як вид комунікаційної та як одну з бізнес стратегій. Вітчизняні вчені М. Кіржецька та Ю. Кіржецький визначають різновиди цифрових стратегій в залежності від розміру та типу підприємства.

Метою роботи є підвищення результативності діяльності Dental Clinic Dr.Kosteichuk (ФОП Костейчук О.М.) на ринку медичних послуг на основі розроблення та реалізації цифрової стратегії компанії

Відповідно до мети було виконано наступні **завдання** дослідження:

- визначено роль і значення процесів діджиталізації у підвищенні результатів діяльності бізнес-структур на сучасному етапі;
- охарактеризовано інструментарій цифрової трансформації сучасних компаній;
- визначено підходи до розроблення цифрової стратегії компанії;
- надано загальну організаційно-економічну характеристику Dental clinic Dr.Kosteichuk (ФОП Костейчук О.М.);
- здійснено аналіз ступеню діджиталізації приватних медичних закладів в Україні;
- розроблено цифрову стратегію приватного медичного закладу та прогноз її впливу на планові показники діяльності Dental clinic Dr.Kosteichuk.

Об’єктом дослідження є управління процесами діджиталізації в сучасних бізнес-організаціях.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні та прикладні аспекти розроблення цифрової стратегії приватної бізнес-структури.

Практичне завдання в роботі полягає в розробленні проекту цифрової стратегії, що дозволить ефективно функціонувати в турбулентних умовах сьогодення.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ РОЗРОБЛЕННЯ ЦИФРОВОЇ СТРАТЕГІЇ СУЧАСНИХ БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЙ

1.1. Роль і значення процесів діджиталізації у підвищенні результатів діяльності бізнес-структур на сучасному етапі

Питання цифрової трансформації сьогодні актуальне для кожної організації. Компанії, які усвідомлюють неминучість змін, уважно розглядають цифрову трансформацію. Натомість науковці все частіше використовують у своїх дослідженнях методи та принципи цифрової трансформації, закликаючи до повного впровадження.

Деякі затримки у впровадженні цифрової трансформації для бізнесу пов'язані з тим, що перехід компанії на цифрові технології вимагає суттєвих змін у поведінці співробітників, їх поведінці та взаємодії з іншими в організації та поза її межами. Важливим фактором є те, що успіх цифрової трансформації полягає в успішній зміні культурної трансформації. Якщо співробітники компанії не розуміють, чому, як і що сталося, цифрова трансформація може закінчитися, не розпочавшись.

Цифрова трансформація – це впровадження цифрових процесів та інструментів для досягнення стратегічних бізнес-цілей. Успішна цифрова трансформація виглядатиме по-різному для кожної компанії, залежно від її галузі, цілей, клієнтської бази та багато іншого.

Компанії всіх розмірів та галузей потребують стратегії цифрової трансформації. Будь то місцеве агентство з маркетингу стартапів або загальнонаціональна фінансова фірма, наявність плану допоможе підприємству залишатися організованим, притягувати співробітників до відповідальності та швидко адаптуватися до змін. Цифровий рухається швидко. Якщо підприємство

не готове до того, що чекає на нього у майбутньому, воно втрачає свої конкурентні позиції.

У таблиці 1.1 подано визначення «цифрова трансформація» з позицій поглядів провідних управлінців підприємств.

Таблиця 1.1 - Поняття «цифрова трансформація» представниками бізнесу

№	Автор / рік	Термін
1.	Дмитрий Осика, директор по информационным технологиям. ДТЭК	Цифрова трансформація - це радикальне переосмислення того, як організації працюють з технологіями, людьми та процесами, щоб кардинально змінити ефективність свого бізнесу та задовольнити потреби клієнтів. Цифрова трансформація – це більше, ніж технологія, бути цифровою організацією означає більше, ніж просто використовувати цифрові продукти, послуги та взаємодія з клієнтами
2.	Сергій Ломака, Віталій Гдуля Директор з розвитку та директор по роботі з ключовими клієнтами Terrasoft	Цифрова трансформація – це впровадження сучасних технологій у бізнес-процес підприємства. Такий підхід означає не тільки встановлення сучасного апаратного або програмного забезпечення, а й фундаментальну зміну методів управління, корпоративної культури та зовнішнього спілкування. В результаті підвищилася продуктивність і задоволеність клієнтів, а компанія здобула репутацію прогресуючого та сучасної організації.
3.	Олександр Тимошенко, ІТ- директор, Компанія TechExpert	Цифрова трансформація бізнесу (ЦТ) – це перетворення процесів і технологій компанії на більш сучасні та ефективні рішення. Цифрова трансформація – це постійний процес, в основі якого лежить трансформація – новітні технології та інновації. СТ формує нову бізнес-модель, зосереджену на потребах клієнтів
4.	Юрій Качкарда Керуючий партнер digital- агентства Skykillers, член CEO Club Ukraine	Цифрова трансформація - це проста та ефективна стратегія, яка дозволяє компаніям надавати найкращі послуги своїм клієнтам. У Skykillers ми бачимо це двома способами: залучення споживачів і розробка нових продуктів
5.	Євген Кудрявченко Провідний експерт з впровадження цифрових трансформацій в Кабінеті Міністрів	Сутність цифрової трансформації полягає у спрощенні рутинних процесів шляхом їх автоматизації
6.	Михайло Федоров Віце-прем'єр-міністр - Міністр цифрової трансформації України	Цифрова трансформація – це не лише онлайн-передача державних послуг, а й оцифрування всіх державних процесів. Її ідея полягає в тому, що найбільша кількість сфер українського життя оцифровується, щоб полегшити комунікацію між громадянами та державою, між громадянами та між бізнесом.
7.	Маріс Сперга Директор з розвитку бізнесу ЦОД, Tet	Для одних цифрова трансформація (ЦТ) або оцифровка – це лише перехід на «віддалену роботу», для когось (покупки в Інтернеті), а для когось – оцифрування всієї інфраструктури бізнесу. Тому компанії, які вирішують трансформувати свій бізнес за допомогою цифрових технологій, повинні визначити конкретні цілі проекту. Але важливо пам'ятати, що КТ – це не просто механічний процес, а створення нової культури

Джерело: розроблено автором

Аналіз наведених визначень, наданих провідними управлінцями підприємств дозволив визначити, що найчастіше, цифрова трансформація сприймається як технологія переходу до нового переосмисленого рівня ведення бізнесу із використанням сучасних технологій. Технології є інструментом, який дозволяє співробітникам зокрема працювати ефективніше і в кращих умовах, а бізнесу загалом посилювати основні операції.

Для аналізу поняття «Цифрової трансформації» серед науковців було обрано терміни як вітчизняних, так і іноземних науковців які займаються дослідженням цифрової трансформації у своїх наукових працях (табл. 1.2).

Таблиця 1.2 - Поняття «цифрова трансформація» з наукової точки зору

№	Автор / рік	Термін
1.	C. Boue'e, S. Schaibl	Цифрова трансформація — це цілісна мережа всіх секторів економіки та процес, за допомогою якого учасники адаптуються до нової реальності цифрової економіки. Рішення в мережевих системах включають обмін даними та аналіз, розрахунок та оцінку варіантів, а також ініціювання дій та реалізацію наслідків
2.	В. С. Куйбіда, О. В. Карпенко, В. В. Наместнік	Цифрова трансформація – це зміни в людській природі, мисленні, житті та управлінні, викликані використанням цифрових технологій
3.	І. В. Струтинська	Цифрова трансформація – це перехід до цифрових технологій, орієнтованих на користувача. Поява нових інструментів взаємодії з клієнтами, таких як чат-боти, кіоски або онлайн-офіси, змінює поведінку споживачів. У широкому розумінні термін «цифрова трансформація» слід тлумачити як незворотний процес впровадження цифрових технологій у розвиток цифрової економіки для покращення життя людей, бізнесу, суспільства та країни в цілому.
4	Ю. О. Нікітін	Цифрова трансформація – це процес переходу до нового способу ведення бізнесу шляхом впровадження цифрових технологій та цифрових сервісів на основі стратегічного партнерства всіх зацікавлених сторін та одночасної оцінки рівня розробки програмного забезпечення, цифрової трансформації та цифрової трансформації підприємства.

Джерело: розроблено автором

Компанії, що інвестують у цифрову трансформацію, прагнуть озброїти свій бізнес можливостями використання потрібних даних, щоб залишатися конкурентоспроможними та швидко розвивати свої стратегії.

У більш широкому плані це потребує зміни мислення у всіх командах, включаючи відділи маркетингу, продажу та обслуговування клієнтів. Співробітники всіх команд повинні враховувати, як вони взаємодіють із клієнтами та, зокрема, як вони можуть підвищити цінність на кожному етапі взаємодії з клієнтом.

Основними ознаками цифрової трансформації є:

- радикальне переосмислення бізнес-процесів та технологій;
- впровадження сучасних технологій у бізнес-процеси підприємства;
- спрощенні буденних процесів шляхом їх автоматизації;
- створення нової культури.

За наявності правильних технологій та систем лідери можуть надати всім співробітникам можливість досягти цієї мети. І багато компаній вже бачать результати.

Керівники кажуть, що головні переваги їхньої цифрової трансформації включають:

- підвищення операційної ефективності (40%);
- швидший вихід ринку (36 %);
- поліпшення якості обслуговування клієнтів (35 %).

Хоча окупність інвестицій у цифрову трансформацію залежить від багатьох факторів, правильна технологія може значно покращити роботу бізнесу та взаємодію з ним клієнтів:

1. Підвищення продуктивності при одночасному зниженні витрат на робочу силу. Використання технологій для підвищення ефективності роботи є одним з найбільш ефективних способів перетворення діяльності підприємства. Наприклад, для підприємств час та гроші, які вони витрачають на навчання нових співробітників та оновлення цифрових ресурсів, можуть швидко вийти з-під контролю. Використовуючи належні інструменти, підприємство може знизити витрати та підвищити продуктивність.

2. Покращує якість обслуговування клієнтів. Технічно підковані клієнти хочуть отримувати відмінні враження завдяки безлічі точок дотику – мобільним

додаткам, соціальним мережам, електронній пошті, чату тощо. Цифрові перетворення – рушійна сила покращення якості обслуговування клієнтів.

3. Стимулює інновації, допомагаючи підприємству випереджати конкурентів. Конкуренти підприємства прагнуть цифрового перетворення незалежно від того, чи займається підприємство цим. Відмова від цифрової трансформації означає по суті рішення про те, що підприємство не заперечує проти того, щоб залишитися позаду.

Епоха цифрової трансформації змінює наш світ – бізнес-моделі, що склалися протягом кількох десятиліть, просто зникають. Будь-яка компанія, яка діє нині, ставить під загрозу власне існування.

Процеси трансформації бізнесу зосереджені на стратегіях бізнесу та виходу ринку. Незважаючи на те, що в успішній стратегії цифрової трансформації є безліч рухомих частин, таких як отримання повної підтримки з боку працівників та вдосконалення методів спільної роботи між відділами, основою будь-якого ефективного впровадження є набір інструментів, які підприємство використовує. Цифрова трансформація відбувається у всіх галузях та робочих місцях. Виділимо реальні приклади цифрової трансформації, щоб краще зрозуміти наслідки цифрової трансформації.

Таблиця 1.3 - Приклади цифрової трансформації за посадовими обов'язками підприємства

Функція роботи	Цифрова трансформація	Приклад із реального життя
Продажі	Електронні таблиці у хмарну CRM	Sophos підвищує відсоток перемог, оптимізує відносини з клієнтами та покращує дані про клієнтів за рахунок впровадження Salesforce.
HR	Від очного навчання до онлайн-навчання.	Comiva покращує якість адаптації, вартість навчання та багато іншого, переводячи адаптацію в онлайн.
Служба підтримки	Зателефонуйте до центру підтримки онлайн-баз знань та порталів самопідтримки.	Cardinal Health покращує оцінку задоволеності клієнтів, скорочує час на рішення заявок та скорочує загальну кількість заявок у службу підтримки за рахунок самодопомоги.

Також відобразимо приклади цифрової трансформації по галузях, що відображено в табл. 1.4.

Таблиця 1.4 - Приклади цифрової трансформації по галузях

Промисловість	Цифрова трансформація	Приклад із реального життя
Охорона здоров'я	Віртуальні візити, телемедицина та портали для пацієнтів	Brigham Health використовує віртуальні візити, дозволяючи пацієнтам призначати зустрічі онлайн та проводити скринінг за допомогою веб-відео.
Гостинність	Онлайн-реєстрація, інструменти бронювання зручностей	Harrah's використовує онлайн-реєстрацію для відвідувачів, щоб пропустити особистий процес.
Страховання	Віртуальні котирування та процес онлайн-претензій	Lemonade використовує онлайн-портал для потенційних клієнтів, щоб отримати миттєві котирування, а також портал для клієнтів, щоб подавати претензії онлайн - обидва з використанням технології на базі штучного інтелекту.
Роздрібна торгівля	Карти лояльності, інтернет-магазини	Target заохочує завантаження цільової програми, де вона може миттєво залучати клієнтів через програму та push-повідомлення, а також створює новий потік доходів за допомогою свого інтернет-магазину.

Джерело: розроблено автором

Сьогодні 56% керівників кажуть, що покращення цифрових інструментів в організації призвело до збільшення доходів. Організації, розвинені у сфері цифрових технологій, також одержують на 23% більше прибутку, ніж їхні традиційні компанії.

Використання будь-яких цифрових інструментів не допоможе керувати трансформацією бізнесу. Споживчий попит зростає швидкими темпами, і роботодавці повинні допомагати співробітникам відточувати свої навички та впроваджувати інструменти, які допоможуть їм працювати більш ефективно, щоб вирішити проблеми клієнтів.

Крім того, наявність цифрових інструментів – це одне. Ефективне його використання це зовсім інша гра, і більшість компаній борються з цим. Існує сильна кореляція між продуктивністю співробітників та цифровими можливостями бізнесу.

Щоб вирішити цю проблему, визначимо спільні проблеми трансформації бізнесу, з якими стикаються організації та інструменти трансформації, які можуть допомогти їм подолати ці проблеми.

Проблеми, що пов'язані з трансформацією бізнесу, пов'язані ні з технологіями, а з людьми. Проте є інші проблеми, такі як бізнес-стратегія, цифрова безпека, IT-інфраструктура, бюджет тощо. Основною проблемою більшості невдалих перетворень бізнесу є опір працівників. Компанії часто стикаються із цією проблемою через погану комунікацію.

Підприємство працює ізольовано, і через таку структуру інформація іноді втрачається. На той час, коли інформація доходить до співробітників, повідомлення розмивається.

Інші проблеми, такі як цифрова безпека, складність IT-інфраструктури та бюджети, можна вирішити за допомогою правильної стратегії. Відсутність правильної стратегії призводить до плутанини та складнощів. Наприклад, підприємства витрачають мільйони доларів на впровадження нових технологій, а потім ще більше на навчання та адаптацію працівників. Мало того, ці тренінги забирають у співробітників час, який можна було б використати продуктивно. Усе це впливає підсумковий прибуток організації, і очікувані результати застосування не досягаються.

Щоб вирішити цю проблему, підприємства можуть використовувати навчання за запитом, змішане навчання або платформи цифрового впровадження. Так само багато інших інструментів на ринку можуть допомогти вирішити проблеми, що пов'язані з цифровою трансформацією, і допомогти підприємству отримати максимальну віддачу від цифрового впровадження.

Концепція цифрової трансформації проста: це процес використання правильних технологій для розробки нових бізнес-процесів та зміни існуючих,

а також створення основи для створення позитивної робочої культури та першокласного обслуговування клієнтів.

Компанії, які використовують стратегії цифрової трансформації, повністю переосмислюють те, як вони взаємодіють зі своїми клієнтами та підтримують їх. Технології швидко розвиваються, надаючи безліч можливостей для автоматизації та спрощення повсякденних операцій.

Роздроблених ІТ-систем із застарілими процесами вже недостатньо, щоб залишатися конкурентоспроможними, тим більше, що пандемія виявила у керівників бізнесу у всіх галузях уразливості, які загрожують фінансовій стійкості та конкурентоздатності їхніх підприємств. Це призводить до величезних інвестицій у повне перетворення ролі бізнес-технологій у процесах та операціях. Фактично, глобальні витрати на технології цифрової трансформації збільшилися на 6,2 відсотка та становили 3,9 трильйона доларів у 2021 році. Очікується, що це зростання продовжиться у 2022 році і надалі, оскільки компанії очікують більш стабільної економіки, яка може підтримувати зростання доходів та мету розширення.

Отже, цифрова трансформація являє собою впровадження цифрових процесів та інструментів для досягнення стратегічних бізнес-цілей. Успішна цифрова трансформація виглядатиме по-різному для кожної компанії, залежно від її галузі, цілей, клієнтської бази та багато іншого.

1.2. Інструментарій цифрової трансформації сучасних компаній

Організації можуть подолати проблеми трансформації бізнесу, використовуючи правильний цифровий інструмент для правильної мети. Нижче наведено інструменти, які допомагають підприємствам ефективно проводити цифрову трансформацію (рис. 1.1).

1. Інструменти CRM. За оцінками ринкова вартість програмного забезпечення для управління взаємовідносинами з клієнтами у 2020 році становить 41 мільярда доларів, і, за оцінками, ринкова вартість зросте на 14,2% у період з 2020 по 2027 рік.

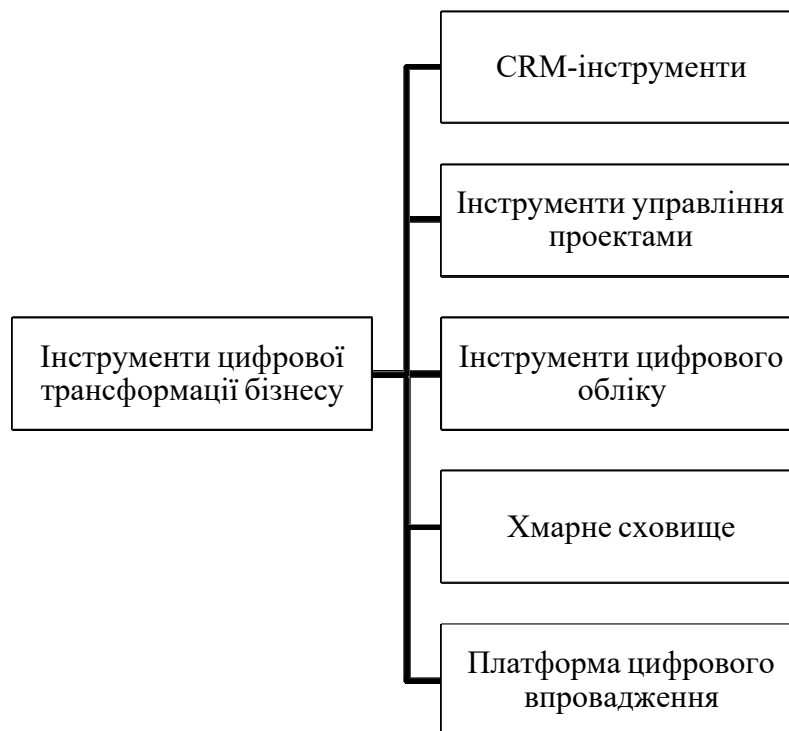


Рисунок 1.1 - Інструменти цифрової трансформації бізнесу

Джерело: розроблено автором

Цінність CRM різко зростає, тому що це інструмент, який допомагає керувати діями та стратегіями, пов'язаними з клієнтами та потенційними клієнтами. Це допомагає організаціям відповідати відомій приказці у всіх галузях: «Клієнт - король».

CRM допомагає отримати контактну інформацію, таку як номер телефону, адресу електронної пошти та адресу, і відстежувати кілька точок взаємодії, таких як електронні листи, телефонні дзвінки, голосові повідомлення, етапи угоди. Цей доступ можна використовувати для порівняння поточного набору лідів із минулими, щоб зрозуміти, як підійти до конкретного клієнта.

За своєю суттю CRM - це сховище даних про клієнтів з покращеним інтерфейсом користувача, яке дає підприємству розуміння для прийняття важливих рішень для перетворення можливостей у потенційних клієнтів і, в кінцевому підсумку, в клієнтів і відданих шанувальників продукту або бренду.

Інструменти CRM допомагають компаніям краще зрозуміти потреби клієнтів, щоб вони могли узгодити свої ініціативи з продажу, обслуговування та маркетингу. Вони також можуть автоматизувати завдання, що повторюються, скорочувати цикли продажів і підвищувати утримання клієнтів. Такі інструменти, як HubSpot, призначені для малого бізнесу, пропонуючи безкоштовну модель з додатковими надбудовами, які легко інтегруються зі Slack. Zendesk був створений, щоб скоротити цикл продажів і допомогти торговим представникам укладати більше угод.

Якісні CRM дозволяють безпечно збирати та зберігати великі обсяги даних про споживачів. Вони роблять ще один крок уперед, виявляючи закономірності в поведінці клієнтів та використовуючи ці ідеї для більш точного націлювання (і задоволення) своїх клієнтів із меншою кількістю ручної роботи команди. Все це сприяє покращенню робочих процесів та процесів для співробітників та збільшенню доходів компанії.

2. Інструменти управління проектами. Підприємства постійно працюють над кількома проектами, у яких беруть участь тисячі співробітників, але кілька керівників управляють проектами. Відстеження кількох проектів без програмного забезпечення для управління проектами може стати кошмаром.

Як би не було важливим управління проектами, не менш важливо вибрати правильний інструмент управління проектами. Станом на 2020 рік ринок програмного забезпечення для управління проектами становив 5,37 мільярда доларів, який, як очікується, досягне 9,86 мільярда доларів до 2026 року з темпами зростання 10,67%.

Належний інструмент управління проектами допомагає підприємству створювати плани, керувати завданнями, підтримувати безперебійні робочі процеси, обмінюватись документами та ефективно відстежувати проекти з

мінімальними збоями або без них. Це допомагає керувати командами ефективніше. Раніше документи передавалися електронною поштою, що дуже ускладнювало їх відстеження. Сьогодні з такими інструментами управління проектами, як Jira, Asana та Monday, відповідні зацікавлені сторони отримують повідомлення та можуть відслідковувати прогрес у програмному забезпеченні. Обраний інструмент легко інтегрується з іншими цифровими інструментами, щоб допомогти підприємству виконувати завдання у встановлений термін.

3. Інструменти цифрового обліку. Бухгалтерський облік, ймовірно, є однією з найстаріших професій, а сучасний бухгалтерський облік існує з 1982 року. Це стало можливим з розвитком EDI (електронного обміну даними) для стандартизації транзакцій між клієнтами та постачальниками.

У 1978 році програма під назвою Peachtree стала першою бухгалтерською програмою для комп'ютерів. Потім, 1998 року, на ринку домінувала компанія QuickBooks. На сьогодні існує багато програм для бухгалтерського обліку, таких як NetSuite ERP, Zoho Books, Fresh Books, Sage Intact тощо, які мають безліч можливостей.

Програмне забезпечення цифрового обліку допомагає записувати потік даних. Хороше програмне забезпечення стежить за прибутком, збитками, кредитами та юридичними вимогами певного регіону чи країни, де знаходиться компанія.

Додаток повинен мати такі функції, як дебіторська заборгованість, пробний баланс, платіжна відомість, кредиторська заборгованість тощо.

Основна мета бухгалтерських додатків - прискорити процес оподаткування, автоматизувати якнайбільше процесів та скоротити ручну працю та кількість помилок.

Вибираючи програму для цифрового обліку підприємство повинно переконатися, що воно підтримує можливості хмарного обліку та самостійного обліку, оскільки вона допоможе підприємству отримати доступ до інформації з будь-якого місця та завершити процес самостійно. Коротше кажучи, розкрийте потенціал програмного забезпечення для бухгалтерського обліку, щоб

спростити управління обліковими записами та розвивати свій бізнес у правильному напрямку.

4. Хмарне сховище. Хмарне сховище важливе для компаній у наш час, особливо коли йому потрібні безпека, масштабованість, синхронізація та економічність.

Обсяг ринку хмарних сховищ у 2020 році склав 50 млрд. доларів, і очікується, що до 2027 року він досягне 297,54 млрд. доларів. Послуги хмарного зберігання пропонують рішення для будь-якого розміру. Це один із найбільш ефективних способів захисту даних, тобто їх зберігання у віддалених місцях з доступом до них через Інтернет.

Для підтримки ділової активності у будь-який час потрібна хмарна інфраструктура. Це забезпечує гнучкість для організацій та дозволяє їм надавати своїм співробітникам середовище, в якому вони можуть працювати віддалено без будь-яких збоїв.

Мобільність хмари допомагає підприємству отримувати доступ до даних та звітів з будь-якого місця, що допомагає організаціям функціонувати за будь-яких складних обставин. Більш того, хмарне сховище так само безпечне, як і локальне сховище, а в деяких випадках вважається найкращим варіантом.

Незалежно від того, чи є воно малим або великим підприємством, хмара може допомогти задовольнити вимоги і зробити компанію більш гнучкою та кращою. Компанія може повністю змінити структуру даних, зберігання та зв'язку у всіх галузях.

5. Платформа цифрового застосування. Платформи цифрового впровадження це відносно новий сегмент програмного забезпечення, який допомагає співробітникам вивчати будь-який додаток, поки вони виконують свою роботу. Ринок Digital Adoption Platform зростає швидкими темпами, оскільки компанії знаходять у ньому цінність.

Платформи цифрового застосування допомагають співробітникам проводити покрокові інструкції та спрямовувати їх на кожному етапі виконання конкретного завдання. Вони не обмежуються лише покроковими посібниками

та можуть виходити за рамки цього, щоб забезпечити просування цифрової трансформації та підвищити ефективність організації.

На ринку існує безліч платформ цифрового впровадження, які служать різним цілям, але лише деякі з них мають можливості для вимірювання та оцінки використання програмного забезпечення, робочих процесів та бізнес-процесів, які потім можуть бути приведені у відповідність до цілей організації. Це допомагає організаціям долати прогалини у своїх бізнес-процесах, створювати якісніші навчальні матеріали та підвищувати продуктивність співробітників.

Підготовка команди підприємства до успіху починається з інвестування у ці важливі рішення:

1. Інструмент успіху клієнтів. Це очевидна необхідність, тому що підприємству потрібне правильне програмне забезпечення, щоб допомогти команді компанії ефективно підтримувати клієнтів та допомагати їм вирішувати будь-які проблеми або інциденти, з якими вони можуть зіткнутися.

За допомогою правильного інструменту для досягнення успіху, команда підприємства з обслуговування клієнтів може впоратися з усіма видами ініціатив, які безпосередньо впливають на якість обслуговування клієнтів, у тому числі:

- збір та аналіз відгуків клієнтів за допомогою опитувань;
- надання клієнтам освітніх ресурсів, таких як база знань;
- управління поточними комунікаціями із клієнтами;
- призначення та контроль заявок клієнтів для команди представників; а також
- автоматизація відповідей на відгуки клієнтів, щоб правильно надсилати заявки у відповідне рішення.

Побудова позитивного порозуміння є важливим компонентом будь-якого успішного бізнесу. З правильним програмним забезпеченням команда підприємства спростить керування своїми відносинами з клієнтами, що може підвищити рівень задоволеності, утримання та навіть призвести до покращення.

2. Інструмент управління персоналом та збільшення штату. Незалежно від поточної або майбутньої структури роботи робочої сили підприємства, йому знадобиться програмне забезпечення, яке підтримує всі його команди у тому, як вони спілкуються та співпрацюють одна з одною. Оскільки в 2020 році пандемія порушила роботу американського бізнесу, багато компаній намагалися підтримати своїх розподілених співробітників, які перейшли на віддалену роботу.

Інший поширений підхід до бізнес-операцій включає збільшення штату, тобто процес тимчасового використання зовнішніх команд для підтримки потенціалу, необхідного організації для досягнення безпосередніх цілей.

Наприклад, невеликі ІТ-команди, які реалізують свій проект із трансформації ІТ, швидше за все, потребують допомоги досвідчених фахівців, які підтримуватимуть їх у міру зростання на кожному рівні трансформації ІТ. Використання послуг зі збільшення штату швидко задовольняє нагальні потреби та допомагає організаціям ефективно та результативно виконувати свої проекти.

Незалежно від того, як команди на підприємстві справляються з повсякденними операціями, факт, що йому потрібно програмне забезпечення для управління персоналом. Кращі види рішень включають такі функції:

- управління робочим простором, який дозволяє командам оптимізувати використання приміщень в офісі;
- управління знаннями для спрощення організації документів та взаємодій;
- портал самообслуговування, який співробітники можуть використовувати для пошуку необхідної інформації.

Цей інструмент безпосередньо допоможе підприємству керувати трудовими ресурсами, покращуючи умови роботи співробітників, що підвищує продуктивність та утримання, а також покращує якість обслуговування клієнтів. Чим продуктивнішими та активнішими є співробітники, тим краще вони будуть взаємодіяти з клієнтами.

3. Інструмент управління IT-активами (ITAM). Управління IT-активами (ITAM) допомагає компаніям контролювати весь життєвий цикл IT-активів, включаючи апаратне та програмне забезпечення. Маючи правильний інструмент, підприємство може максимально ефективно використовувати свою IT-систему, отримуючи повну інформацію про всі етапи життєвого циклу активів, від планування та впровадження до оновлення та заміни.

Іншими словами, підприємство може оптимізувати всі витрати на технології, пов'язані з хмарними обчисленнями, обладнанням та програмним забезпеченням; коли підприємство розробляє стратегію ITAM та інвестує у правильні інструменти для її розгортання.

Підприємству потрібний інструмент ITAM, який надає функції для підтримки IT-команди в управлінні всіма своїми ресурсами в одному місці. Переваги програмного забезпечення ITAM включають:

- скорочення витрат за технології за рахунок пошуку надлишкових IT-ресурсів;
- зниження ризиків порушення безпеки та неправильного управління даними;
- модернізація існуючих технологічних стеків підвищення ефективності;
- повна видимість всіх активів як хмарних, так локальних систем; а також
- підтримка високої якості бізнес-даних за допомогою бази даних управління конфігурацією.

Крім того, підприємство може використовувати свої точні, високоякісні дані у надійних звітах, щоб допомогти спрямувати свої стратегії у всіх відділах. Це може допомогти об'єднати всі команди навколо цілей зростання бізнесу.

4. Панель управління IT-послуги (ITSM). Швидке надання IT-послуг більше не є чимось приємним. У світі, де клієнти очікують швидких відповідей, процеси управління IT-послугами підприємствами мають бути блискавичними

та ефективними. Це надасть підприємствам конкурентну перевагу у галузі функціонування підприємства.

За допомогою інформаційної панелі ITSM можна об'єднати всі свої IT-послуги під одним дахом, виконуючи всі свої операції через єдину систему процесів. Зрештою, коли підприємство інвестує в інструменти ITSM, йому потрібна панель моніторингу, яка об'єднує всю ключову інформацію в одному місці.

Це включає всі бізнес-процеси ITSM, включаючи управління проблемами, управління змінами, управління знаннями і управління інцидентами. Інформаційна панель підприємства може ефективно усунути всі розрізнені і розділені структури всередині компанії, через які інформація проходить крізь щілини, підтримуючи міжфункціональну співпрацю та створюючи відмінний досвід користувача для співробітників підприємств.

Крім того, компанія може використовувати автоматизацію для спрощення робочих процесів IT. Деяке програмне забезпечення ITSM надає чат-ботів на базі штучного інтелекту для автоматизації певних ініціатив та забезпечення максимальної ефективності роботи IT-команди компанії.

1.3. Підходи до розроблення цифрової стратегії компанії

Цифрова стратегія спрямована на використання технологій для підвищення ефективності бізнесу, чи то створення нових продуктів, чи переосмислення існуючих процесів. Цифрова стратегія визначає напрямок, в якому організація слідуватиме для створення нових конкурентних переваг за допомогою технологій, а також тактику, яку вона використовуватиме для досягнення цих змін. Зазвичай це включає зміни бізнес-моделей, оскільки нові технології дозволяють інноваційним компаніям надавати послуги, які раніше були неможливі.

Сьогодні технологія інтегрувалася з бізнесом і стала чимось більшим, ніж апаратне чи програмне забезпечення. У міру того, як цифрові технології стають все більш поширеними, а компанії просуваються далі шляхом цифрової трансформації, цифрова стратегія і бізнес-стратегія збігатимуться. Наразі корисно використовувати термін «цифрова стратегія», щоб зосередити зусилля на цифрових ініціативах.

При розгляді цифрової трансформації доцільно розглянути основні принципи даного процесу (рис. 1.2).



Рисунок 1.2 - Принципи цифрової трансформації

Джерело: розроблено автором

Наведені принципи забезпечують розвиток підприємства за сучасними тенденціями здійснення діяльності і допомагають підприємству мати високий рівень конкурентоспроможності.

Важливо пам'ятати, що цифрова стратегія - це і концепція, і річ, тобто цифрова стратегія, зрештою, має призвести до створення конкретного плану або дорожньої карти. Хоча підприємство може продовжувати змінювати конкретну тактику, яку вирішили використати; підприємство також має чітко розуміти, що цифрові технології означають для його компанії.

Цифрова трансформація – це те, що дозволяє підприємствам вижити під час цих змін та зробити ще один крок уперед. Це допомагає підприємствам не просто адаптуватися, а й створити абсолютно новий бізнес-процес, який повністю відрізнятиметься від того, що воно робить сьогодні.

Перейти до цифрового перетворення складно. Це вимагає часу, потребує досвіду і так, це порушує поточні бізнес-процеси підприємства. Проте, взявши бізнес та «перебудувавши» його на основі принципів цифрової трансформації, підприємство отримає велику цінність.

Незалежно від того, чи продає підприємство товари, чи пропонує послуги або навіть те й інше, йому необхідно пройти певні етапи цифрової трансформації, щоб процес пройшов максимально гладко.

Етапи цифрової трансформації бізнесу в загальному вигляді доцільно виділити так:

1. Перший етап. Для початку підприємству потрібно буде зосередитись на своєму цифровому сліді. Так, у підприємства є веб-сайт, кілька професійних облікових записів електронної пошти та, звичайно ж, активні соціальні мережі. Однак це лише початок. Підприємству потрібно перетворити всю його систему на цифрову.

Локальні сервери більше не в тренді. Навпаки, онлайн-системи, такі як Microsoft Suite, є новим способом ведення справ. Завантажуючи всю свою систему до Інтернету, у підприємства з'являється більше можливостей. Підприємство може працювати над своїми завданнями будь-де і будь-коли, не обмежуючись фізичним доступом.

Після оцифровування систем підприємства для різних відділів з'являться нові методи. Усі співробітники повинні пройти період навчання, щоб вивчити нові системи.

Цифрова трансформація змінить конкретні сектори бізнесу. Команди з продажу, маркетингу та обслуговування клієнтів повинні будуть розпочати нові бізнес-процеси та почати все спочатку. З цифровим перетворенням у підприємств з'являється ще більше можливостей для просування своїх продуктів та послуг та розширення взаємодії з клієнтами, що зрештою є найважливішим результатом цифрового перетворення.

2. Другий етап. Другий етап фокусується на підприємствах із виробничим процесом. Усі виробничі лінії мають бути змінені. Технології прискорюють процеси та покращують якість. Корпораціям необхідно впроваджувати нові технології, які дадуть їм шанс на успіх ринку праці.

Швидше виробництво, краща якість, більше продажів. Однак усі ці технології усувають потребу у більшій кількості робочих рук, тим самим скорочуючи можливості працевлаштування багатьох людей. Результати цифрової трансформації не забаряться. Вже за кілька днів підприємства відзначають оптимізацію існуючих процесів, підвищення загальної ефективності та розширення можливостей працівників. Цифрова трансформація сприяє створенню середовища для зростання, і для більшості підприємств це чудова нагода показати, на що вони здатні, і вивести свої доходи на новий рівень.

3. Третій етап. Після виконання всього вищезгаданого настав час зрозуміти, як бізнес зможе повернутися на ринок праці з новими цілями, ставками, співпрацею та прибутком. На цьому етапі підприємству потрібно буде визначити свій шлях, виходячи з його цілей та конкурентів. Чим раніше підприємство почне, тим більша ймовірність, що воно прокладе шлях, яким підуть інші.

Цифрова трансформація дозволяє бізнесу впроваджувати інновації. І всі підприємства мають запроваджувати інновації, щоб підвищити ефективність

своїї діяльності. Тепер підприємство може планувати більше, ніж на кілька днів або кілька тижнів. За допомогою нових систем підприємство може прогнозувати результати та встановлювати пріоритети та процеси на цілий місяць чи рік. Деякі компанії можуть робити те саме протягом усього року. Результати можуть бути не завжди точними, але вони набагато ближчі до бажаного результату, ніж будь-коли раніше.

Існує тенденція говорити про цифрову трансформацію як про цифрову стратегію. Ці два терміни тісно пов'язані, але розрізняються за обсягом. Цифрова трансформація призводить до змін у трьох областях:

- якість обслуговування клієнтів;
- операційні процеси;
- бізнес-моделі.

Процес цифрової трансформації потребує координації у всій організації та передбачає зміну бізнес-культури.

З іншого боку, цифрова стратегія фокусується на технологіях, а не на культурі. Цифрова стратегія найбільш актуальна для змін у бізнес-моделях і використовує технології для створення можливостей, необхідних компанії для переходу до цифрового бізнесу.

Цифрова стратегія шукає способи використання технологій для перетворення діяльності і, отже, бізнесу, тоді як ІТ-стратегія спрямована на перетворення технологій у відриві від решти бізнесу. Традиційно процес ІТ-стратегії полягав у тому, щоб визначити, в які технології інвестувати, виходячи з поточного напрямку бізнесу.

Натомість цифрова стратегія розглядає дії та процеси, які необхідно перетворити, щоб надавати клієнтам якісніші послуги. Потім цифрова стратегія шукає правильне поєднання технологій та стратегій, які можна комбінувати для створення такого досвіду. Цифрові лідери знайшли нові конкурентні переваги та можливості для зростання, змінивши стратегію.

Розпочинати побудову цифрової стратегії доцільно на основі відповіді на перелік наступних питань:

- Чи змінюють цифрові технології бізнес, яким ви маєте займатися?
- Як цифрові технології можуть підвищити ефективність бізнесу, де ви працюєте?
- Чи можуть цифрові технології змінити вашого клієнта?
- Чи впливають цифрові технології на ціннісні пропозиції для вашого цільового клієнта?
- Яким чином цифрові технології можуть розширити можливості підприємства, які відрізняють вас від конкурентів?

Для деяких компаній на ці питання будуть очевидні відповіді, особливо для тих, хто вже зіткнувся з проблемами чи конкуренцією з боку нових цифрових гравців.

Ціль полягає в тому, щоб визначити, як цифрові технології змінюють те, що робить підприємство, а потім уточнити розуміння від загальних галузевих тенденцій до конкретних цінностей, які ляжуть в основу стратегії підприємства. Почавши з чіткого розуміння цілей компанії, підприємство зможе уникнути витрати часу та ресурсів на впровадження технологій, які не дають нових конкурентних переваг.

Загальними елементами цифрової стратегії є:

1. Вибір лідера. Це, мабуть, найважливіша частина створення цифрової стратегії, але вибір правильної людини залежатиме від культури, структури та пріоритетів компанії. Незалежно від того, чи покладають компанії керівництво на генерального директора або призначеного директора з цифрових технологій, вплив лідера має відповідати масштабу цифрової стратегії; інакше буде складно забезпечити повну участь кожного відділу, необхідне проведення ефективних змін.

2. Атака проти захисту. McKinsey & Company наголошує, що компаніям було б корисно класифікувати свої потенційні загрози та можливості у цифровому бізнесі, а потім порівнювати їх зі своїми власними цілями. Це прояснює, чи має активна чи оборонна позиція спрямовувати нові ініціативи.

3. Використання зваженого підходу. Цифрова стратегія часто включає процес оцінки того, чи дійсно нова технологія доповнить або розширить поточний бізнес.

Якщо підприємство побоюється, що його компанія вже відстає в цифрових технологіях, може виникнути спокуса поспішити з проектом, не глянувши на те, як він відповідає поточній стратегії. Застосовуючи зважений підхід, підприємство може уникнути витрат ресурсів на ініціативи, які не відповідають потребам та пріоритетам бізнесу.

4. Доказ майбутнього. Мета цифрової трансформації – створити відповідну основу для цифрового бізнесу. Це означає створення організації, яка може продовжувати винаходити себе при необхідності, щоб йти в ногу зі змінами в технологіях та очікуваннями клієнтів. Цифрова стратегія має бути досить далекоглядною, щоб проводити компанії через зміни у цифровій економіці таким чином, щоб продовжувати вносити цифрову перевагу в бізнес.

РОЗДІЛ 2

ЕКОНОМІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ЦИФРОВОЇ СТРАТЕГІЇ DENTAL CLINIC DR.KOSTEICHUK

2.1 Загальна організаційно-економічна характеристика Dental clinic Dr.Kosteichuk (ФОП Костейчук О.М.)

Dental clinic Dr.Kosteichuk (ФОП Костейчук О.М.) - стоматологічна клініка, яка допомагає оперативно вирішити завдання лікування зубів і повернути здорову красиву посмішку. Мета стоматологічної клініки – швидка, якісна, безпечна допомога в умовах, що забезпечують фізичний та психологічний комфорт пацієнта. Це точна діагностика, перелік невдалих результатів, можливість виправити складні аномалії та дефекти.

Місія клініки – створення затишної атмосфери, де пацієнт стане учасником складного процесу, зможе довіряти лікарям. ФОП Костейчук О.М. не нав'язує послуги, не пропонує непотрібні препарати та додаткові неінформативні обстеження.

Фахівці ФОП Костейчук О.М. намагаються вирішити будь-яке складне завдання, наголосити на цінності кожного пацієнта. Довіривши ФОП Костейчук О.М. своє здоров'я, клієнт отримує відмінний сервіс, можливість в одній клініці пройти всі обстеження, лікування, імплантацію та протезування.

Для ФОП Костейчук О.М. немає другорядних випадків, формальних рішень - тут готові не лише вилікувати, а й реабілітувати пацієнта, супроводжувати та підтримувати після лікування.

Таким чином, вагомими перевагами ФОП Костейчук О.М. є наступні (рис. 2.1):



Рис. 2.1. Переваги ФОП Костейчук О.М.

Джерело: розроблено автором

На думку споживачів стоматологічних послуг для них актуальні при виборі медичного закладу наступні фактори:

Таблиця 2.1

Найбільш вагомі фактори при виборі приватної стоматологічної клініки

Фактор	Вагомість
Клієнтоорієнтований сервіс	0,1
Ліцензії на надання медичних послуг	0,05
Репутація на ринку	0,15
Термін роботи на ринку	0,15
Тривалість прийому	0,05
Ціна послуг	0,1
Кваліфікація лікарів	0,2
Обладнання та технології	0,05
Асортимент послуг	0,1
Географічне розташування та кількість відділень	0,05
Разом	1

Джерело: розроблено автором

Географічне розташування та кількість відділень та тривалість прийому не грає ролі при виборі приватної стоматологічної клініки. Це можна пояснити

тим, що споживачі більше стурбовані результатом лікування та протезування зубів.

Таблиця 2.2

Оцінка конкурентів ФОП Костейчук О.М.

Фактор	Вагомість	Бали			Оцінка		
		ФОП Костейчук О.М.	Конкурент 1	Конкурент 2	ФОП Костейчук О.М.	Конкурент 1	Конкурент 2
Клієнтоорієнтований сервіс	0,1	5	5	4	0,5	0,5	0,4
Ліцензії на надання стоматологічних послуг	0,05	4	5	4	0,2	0,25	0,2
Репутація на ринку	0,15	4	5	4	0,6	0,75	0,6
Термін роботи на ринку	0,15	5	5	3	0,75	0,75	0,45
Тривалість прийому	0,05	4	5	4	0,2	0,25	0,2
Ціна послуг	0,1	5	4	4	0,5	0,4	0,4
Кваліфікація стоматологів	0,2	5	5	4	1	1	0,8
Обладнання та технології	0,05	5	5	3	0,25	0,25	0,15
Асортимент послуг	0,1	4	5	3	0,4	0,5	0,3
Географічне розташування та кількість відділень	0,05	5	5	3	0,25	0,25	0,15
Разом	1				4,65	4,9	3,65

Джерело: розроблено автором

Таким чином, на сьогодні основними конкурентними перевагами підприємства є клієнтоорієнтованість, термін роботи на ринку, кваліфікація стоматологів, обладнання та технології, а також географічне розташування.

Далі розглянемо динаміку динаміка чистого доходу та чистого прибутку підприємства.

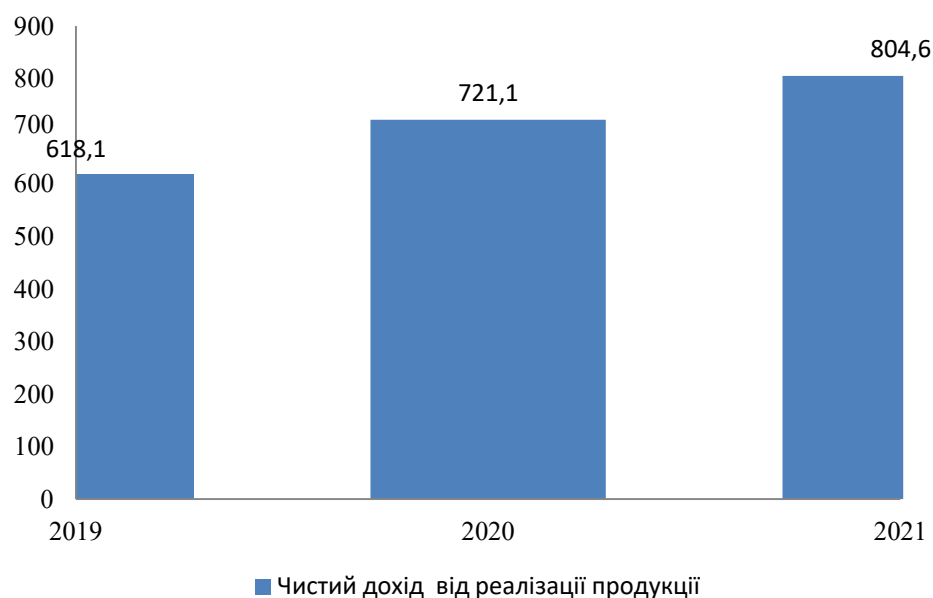


Рис. 2.2. Динаміка чистого доходу ФОП Костейчук О.М. протягом 2019-2021 рр., тис. грн.

Джерело: розроблено автором

З 2019 по 2021 рік чистий прибуток компанії має стрімкі темпи зростання. В результаті у 2020 році чистий прибуток зріс на 16,6% до 721 100 грн. У 2021 році чистий прибуток компанії зросте до 804 600 грн, збільшившись на 11,58%.



Рис. 2.3. Динаміка чистого прибутку ФОП Костейчук О.М. протягом 2019-2021 рр., тис. грн.

Джерело: розроблено автором

За період дослідження чистий прибуток компанії динамічно зріс, збільшившись на 476,27% до рівня 22200 грн у 2020 році, а чистий прибуток компанії в 2021 році збільшиться на 63,51% до рівня 36300 грн.

Проведемо аналіз показників рентабельності підприємства за 2019-2021 рр.

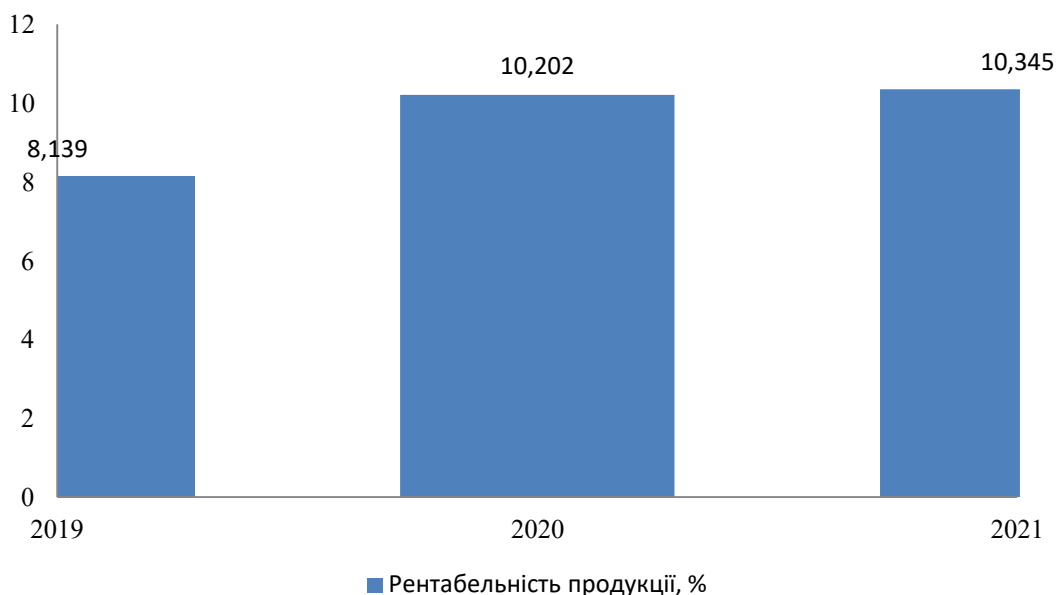


Рис. 2.4. Динаміка рентабельності продукції ФОП Костейчук О.М. в 2019-2021 рр.,%

Джерело: розроблено автором

Протягом досліджуваного періоду спостерігається чітка динаміка зростання рентабельності продукції, яка зросла на 2,063% у 2020 році та на 0,143% у 2021 році.

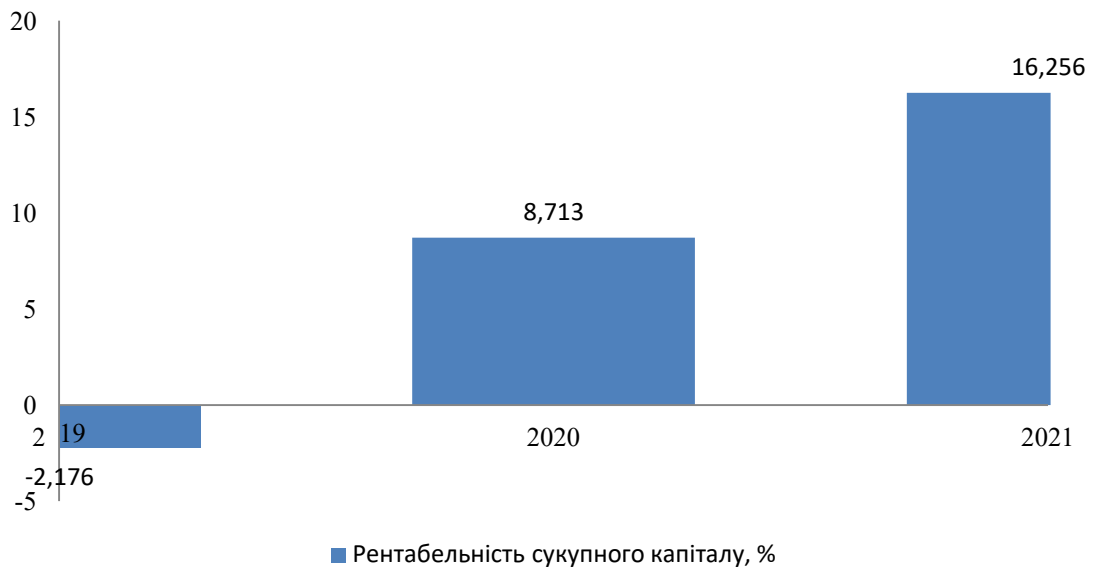


Рис. 2.5. Динаміка рентабельності сукупного капіталу ФОП Костейчук О.М. в 2019-2021 рр.,%

Джерело: розроблено автором

Коефіцієнт рентабельності сукупного капіталу, який розраховується як співвідношення отриманого чистого прибутку (або чистого збитку) до балансу підприємства свідчить про те, що підприємством було отримано у 2019-2021 роках -2,178%, 8,713%(+10,8%) та 16,256% (+7,543%) чистого прибутку на кожну гривню використаних активів, що вказує на ефективне використання активів.

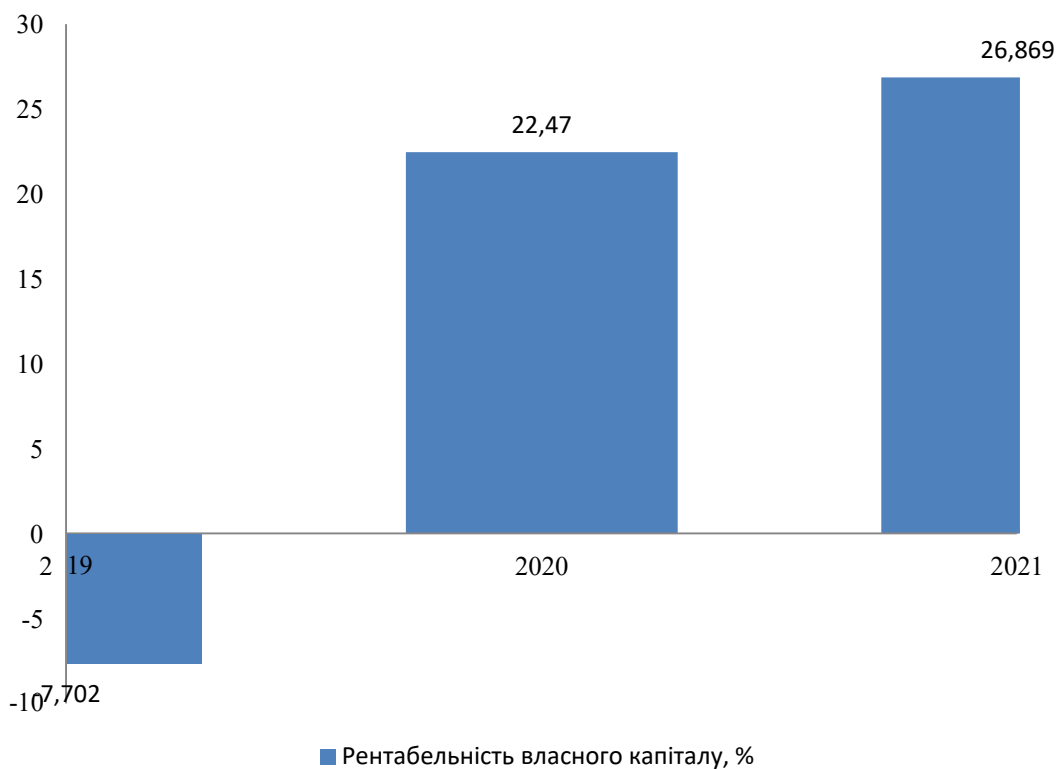


Рис. 2.6. Динаміка рентабельності власного капіталу ФОП Костейчук
О.М. в 2019-2021 рр.,%

Джерело: розроблено автором

Рентабельність власного капіталу протягом досліджуваного періоду має чіткий темп зростання: -7,07% у 2019 році, 22,47% (+30,172%) у 2020 році та 26,9% у 2021 році, що вказує на те, що компанія буде генерувати 2021 рік для кожного власника капіталу чистого прибутку в розмірі 0,27 грн.

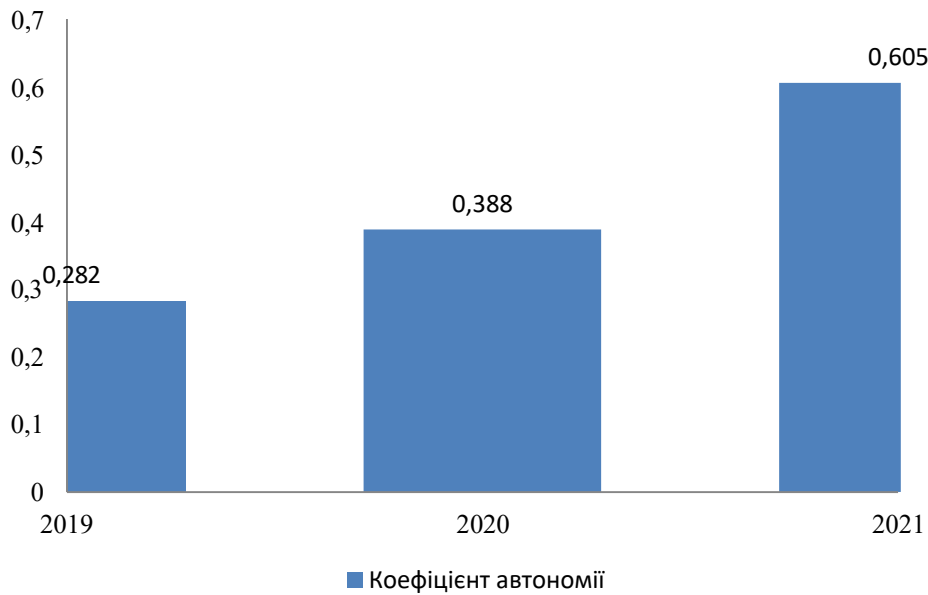


Рис. 2.7. Динаміка коефіцієнту автономії ФОП Костейчук О.М. в 2019-2021 рр.

Джерело: розроблено автором

Коефіцієнт автономії, який відображає частку власного капіталу в загальному фінансуванні за останні три роки, зріс з 0,252 до 0,605 з чіткою тенденцією зростання з 0,105 у 2020 році та 0,217 у 2021 році. Важливо зазначити, що вперше у 2021 році коефіцієнт автономії перевищує вимоги в 0,5, що свідчить про незалежність від зовнішніх джерел фінансування.

Отже, Dental clinic Dr.Kosteichuk (ФОП Костейчук О.М.) - стоматологічна клініка, яка допомагає оперативно вирішити завдання лікування зубів і повернути здорову красиву посмішку. Мета стоматологічної клініки – швидка, якісна, безпечна допомога в умовах, що забезпечують фізичний та психологічний комфорт пацієнта. Це точна діагностика, перелік невдалих результатів, можливість виправити складні аномалії та дефекти. З 2019 по 2021 рік чистий прибуток компанії має стрімкі темпи зростання. В результаті у 2020 році чистий прибуток зріс на 16,6% до 721 100 грн. У 2021 році чистий прибуток компанії зростає до 804 600 грн, збільшившись на 11,58%. За період дослідження чистий прибуток компанії динамічно зріс, збільшившись на 476,27% до рівня 22200 грн у 2020 році, а чистий прибуток компанії в 2021 році

збільшиться на 63,51% до рівня 36300 грн. Протягом досліджуваного періоду спостерігається чітка динаміка зростання рентабельності продукції, яка зросла на 2,063% у 2020 році та на 0,143% у 2021 році.

2.2. Аналіз ступеню діджиталізації приватних медичних закладів в Україні

У сучасному світі глобальне поширення пандемії COVID-19 також спричиняє серйозні зміни в поведінці людей. Розуміння серйозних ризиків для здоров'я може призвести до втрати традиційних способів ведення бізнесу. Тому є нагальна потреба переходу до моделі роботи дистанційної медичної системи, а отже, до електронної моделі роботи, оскільки її справжню ефективність можна забезпечити, в тому числі шляхом підвищення доступності послуг населенню з урахуванням послуг особливо складних. області. В Україні, враховуючи досвід європейських країн, уже розпочато процес діджиталізації сфери охорони здоров'я, що також вплинула на функціонування приватних медичних закладів.

Наразі в Україні впроваджено та використовується електронна система охорони здоров'я eHealth, яка в свою чергу складається з Центральної бази даних (ЦБД), яка містить нормативні реєстри Національної служби здоров'я України (НСЗУ), програмні модулі, інформаційні системи, тобто частини, необхідні для реалізації державних фінансових гарантій тощо, а також надають можливість створення, перегляду, обміну інформацією та документами між реєстрами, національними електронними інформаційними ресурсами, електронними медичними інформаційними системами та МІС (тобто електронними медичними інформаційними системами). Це забезпечує можливість автоматизації роботи суб'єктів господарювання у сфері охорони

здоров'я, створення, перегляд, обмін інформацією в електронному вигляді, особливо з центральною базою даних.

Додатки HELSI також з'явився в процесі оцифрування. Ця програма призначена для того, щоб легко знайти та вибрати свого лікаря, швидко записатися на прийом до свого сімейного лікаря та мати можливість спілкуватися з ним онлайн, отримати направлення, повідомити розклад прийому до лікаря, отримати доступ до своєї електронної медичної картки (ЕМС), отримати в кабінеті пацієнта. Отримайте миттєві результати аналізів і діагнозів, запишіться на прийом до лікаря та плани лікування, замовляйте ліки.

Цей додаток важливий під час карантинних обмежень та військового часу, тому що: по-перше, ви можете не звертатися безпосередньо до лікарні, що може запобігти зараженню інших пацієнтів, які також звертаються за допомогою; по-друге, залишатися в безпечному місці в військовий час.

Запуск електронного рецепту в додатку HELSI, який став можливим завдяки переходу програми «Доступні ліки» до Національної служби здоров'я України, є ще одним кроком до цифрової медицини. Це дозволяє пацієнтам отримувати ліки за рецептом у будь-якій аптеці України, яка має договір з НСЗУ, незалежно від регіону, де виписується рецепт. Всесвітня організація охорони здоров'я оприлюднила звіт про урядовий закон про доступне лікування.

Додамо, що наразі в Україні є й інші сервіси медичної мережі, такі як «Doc.ua», «Likarni.com», «H24.ua», де можна знайти спеціалістів та записатися на діагностику.

Для отримання послуг у цифровій системі у сфері розповсюдження ліків в Україні створено Національний реєстр лікарських засобів. Український національний реєстр лікарських засобів створено з метою надання органів державної влади достовірної інформації про стан наявності позицій у системі державного управління.

Національний реєстр ведеться на електронних носіях відповідно до національних стандартів із забезпеченням його сумісності та взаємодії з

іншими інформаційними системами та мережами, що становлять національний інформаційний ресурс. Відомості, що становлять державну таємницю, не реєструються. Уповноважений орган з використанням матеріально-технічної бази територіального органу уповноваженого органу здійснюється за встановленою формою та в електронній формі. Загалом містить інформацію про лікарські засоби, дозволені до виробництва та застосування в Україні, з коротким описом.

Щоб уникнути цих проблем у майбутньому, необхідно приділяти більше уваги цим електронним платформам та вдосконалювати веб-сайти за участю експертів із країн, де ці додатки функціонують вже деякий час. У довгостроковій перспективі цифрові технології мають потенціал для значного внеску в розвиток охорони здоров'я. Наприклад, ШІ може аналізувати дані з усього світу за лічені секунди та діагностувати симптоми, які новачки можуть не розпізнати. Така ситуація не передбачає повної заміни людських ресурсів штучним інтелектом, але необхідно розглянути перспективи цієї сфери, щоб допомогти та допомогти фахівцям у розробці та використанні протоколів безпеки особистої реабілітації на основі комплексного використання діагностичний потенціал сучасних технологій план. Для таких поетапних заходів критично важливою є цифрова трансформація підвищення рівня лікарів.

Ще одним важливим аспектом оцифровки є телемедицина. Вона швидко набирає популярності в усьому світі, дозволяючи пацієнтам регулярно звертатися до своїх лікарів, де б вони не знаходилися, особливо це стосується пацієнтів з обмеженими можливостями або тих, кого оглядають і спостерігають іноземні лікарі.

Важливо, щоб телемедицина була корисною як для пацієнтів, так і для лікарів, оскільки перші зможуть отримувати поради щодо свого здоров'я від лікарів усього світу, а другі зможуть консультуватися та працювати разом, щоб вирішувати проблеми пацієнтів. Це вплине на ліки найкращим чином.

Прикладом є Німеччина, де телемедицина активно просувається та активно використовується громадянами після її впровадження.

Для успішного процесу оцифрування необхідно забезпечити виконання таких заходів: розрізняти медичні дані та персональні дані, щоб уникнути їх ідентифікації, відсутність накопичення великої кількості персональних медичних даних у системі, щоб уникнути несанкціонованого видалення та використання; Доступ до інформації, яка може бути для них корисною та необхідною для виконання їх функціональних обов'язків, за які несе відповідальність кожна особа. Для того, щоб задовольнити потреби пацієнтів і лікарів у закладах охорони здоров'я, а також створити електронні комунікаційні системи, які є надійнішими та простішими в обслуговуванні та використанні, необхідно чітко визначити функції, необхідні для правильного використання системи та уникати великих використання функцій, які можуть бути в системі.

Важливою функцією електронних систем лікар-пацієнт є їх інтелект для прийняття оптимальних та ефективних рішень, тобто в процесі взаємодії з системою людина може самостійно прийняти, відхилити або коригувати запропоноване системне рішення, таким чином беручи на себе відповідальність за прийняття рішень, що завжди залежить від конкретної людини – користувача.

На нинішньому етапі розвитку та фінансової, військової, політичної та соціальної кризи в нашій державі держава не може чітко та стабільно надавати якісні медичні послуги, але забезпечити кожному право на доступ до кваліфікованих, якісних, професійних та доступних медичних послуг та послуг, що передбачено законодавством України та міжнародними стандартами, є найважливішим орієнтиром.

Оскільки сфера охорони здоров'я абсолютно актуальна для кожного громадянина України, МОЗ має бути одним із лідерів цифровізації країни. Успішного переходу в цьому напрямку можна досягти шляхом продовження

впровадження нових операцій та моделей фінансування, заснованих на чинних нормах і стандартах ЄС, поєднуючи процеси цифровізації та реформи системи охорони здоров'я.

Тому сьогодні Україна реформує власну медичну систему та активно впроваджує інноваційні технології в контексті цифровізації медичної системи. Деякі результати цифрового впровадження були успішно покращені завдяки відкритому діалогу між органами державної влади та громадськістю із залученням зацікавлених сторін до всіх етапів інформаційних проектів у сфері охорони здоров'я.

Поява eHealth стимулювала створення та розвиток інформаційних систем охорони здоров'я в закладах охорони здоров'я, але, на жаль, не вирішила фундаментальну проблему забезпечення ефективного надання медичних послуг населенню. А це, у свою чергу, не відповідає основним тенденціям у сфері охорони здоров'я, орієнтованого на пацієнта. Станом на 2022 рік питання обміну медичними даними ще не завершено, хоча цифрові рішення можна робити максимально ефективно.

Україні потрібно вчитися на досвіді ЄС та наймати кваліфікованих експертів для вирішення проблем, пов'язаних із функціонуванням електронних систем, особливо таких платформ, як Helsi.me та Doc.ua, оскільки вони є основним і найбільшим ресурсом для спілкування пацієнтів та комунікації системи. лікар.

Питанню телемедицини слід приділяти більше уваги, оскільки її впровадження в Україні на сьогоднішній день йде занадто повільно, доцільно прийняти закон «Про телемедицину», який визначатиме правові, економічні та організаційні засади, юридичні особи та державну політику телемедицини..

Поширення та зростання цифровізації в охороні здоров'я не можна розглядати як привід для відмови від участі або зменшення ролі людей як експертів у цій галузі. Навпаки, в контексті вміння використовувати сучасні високотехнологічні рішення, вимоги до лікарів стрімко зростають і змінюються, що в свою чергу вимагає підвищення кваліфікації.

Доступні ціни на мобільні додатки та персональну електроніку дозволяють говорити про потенційні можливості використання новітніх складних сучасних медичних технологій навіть у сільській та віддалених районах.

В цілому протягом 2018-2020 рр. кількість приватних стоматологічних клінік в м. Києві мала динаміку до зменшення із рівня в 745 штук до рівня в 623 шт. в 2021 році. За попередніми даними, за 4 місяці внаслідок військової агресії Росії проти України, кількість працюючих приватних стоматологічних клінік скоротилася до рівня в 478 штук.

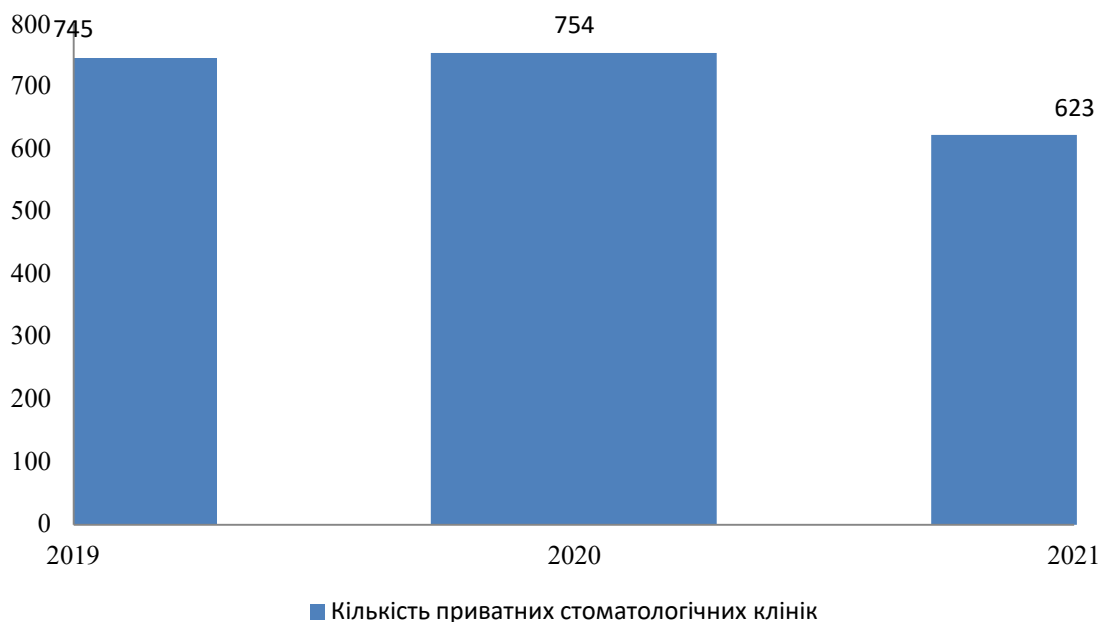


Рис. 2.8. Динаміка кількості приватних стоматологічних клінік в м. Києві в 2019-2021 рр.

Джерело: розроблено автором

Проте протягом 2019-2021 рр. на ринку приватних стоматологічних клінік збільшилася частка приватних стоматологічних клінік в м. Києві, що впроваджували цифрову стратегію. Так, їх частка зросла із рівня в 46,3% в 2019 році до рівня в 56,8% в 2021 році.

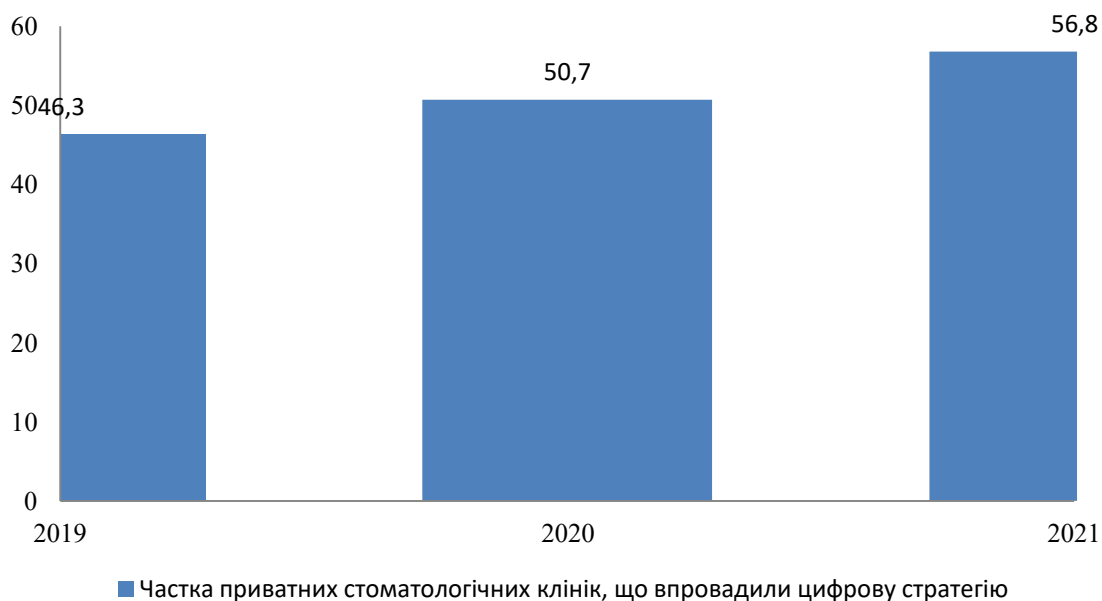


Рис. 2.9. Динаміка частки приватних стоматологічних клінік в м. Києві, що впроваджували цифрову стратегію в 2019-2021 рр., %

Джерело: розроблено автором

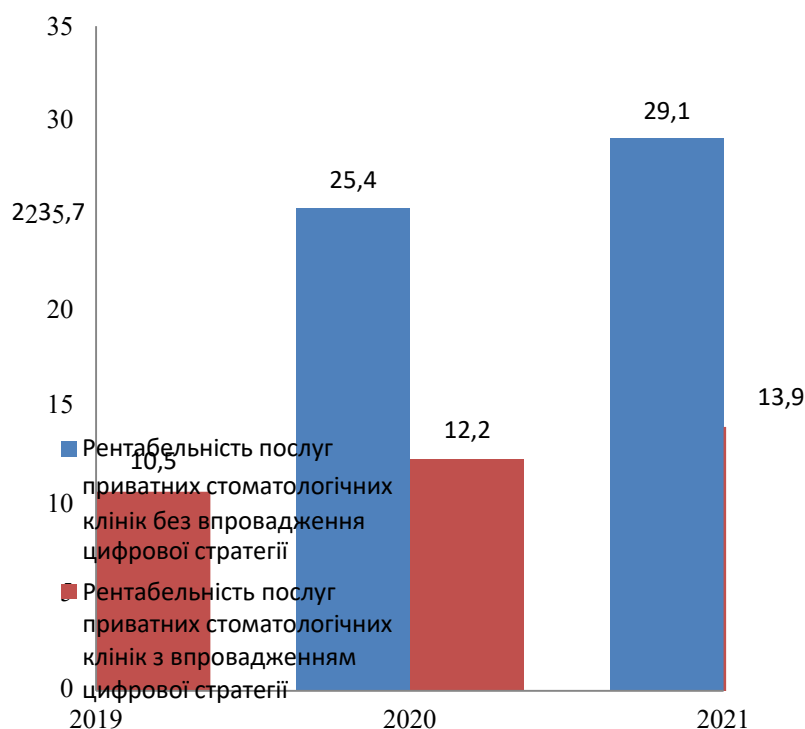


Рис. 2.10. Динаміка рентабельності послуг приватних стоматологічних клінік в м. Києві, що впроваджували та не впроваджували цифрову стратегію в 2019-2021 рр., %

Джерело: розроблено автором

Таким чином, можемо зробити висновок, що впровадження цифрової стратегії в діяльність приватних стоматологічних клінік в м. Києві дозволяє збільшити рівень рентабельності послуг. Так, середній рівень рентабельності стоматологічних послуг в приватних клініках, що впроваджували цифрову стратегію становив від 23,7% в 2019 році до 29,1% в 2021 році, тоді як середній рівень рентабельності послуг в приватних стоматологічних клініках, що не впроваджували цифрову стратегію становив в межах 10,5% - 13,9%.

2.3. Розробка цифрової стратегії приватного медичного закладу та прогноз її впливу на планові показники діяльності Dental clinic Dr.Kosteichuk

За останні кілька десятиліть нові технології швидко розвивалися, революціонуючи світ та наше повсякденне життя. Від смартфонів до "розумних" автомобілів цифрова революція значно збагатила наш спосіб життя. Ці досягнення також вплинули на сферу охорони здоров'я, і стоматологія не є винятком. В даний час ми перебуваємо в новій ері цифрової стоматології.

Зважаючи на даний аспект Launca для Dental clinic Dr.Kosteichuk доцільним є розробка та впровадження нової цифрової стратегії. Цифрова стратегія на Dental clinic Dr.Kosteichuk повинна координувати цифрову трансформацію підприємства, тобто стати як основний і інтегрований компонент стратегічного управління.

Зважаючи на специфіку діяльності підприємства, в рамках цифрової стратегії підприємства доцільним є впровадження нових цифрових пристроїв та програмного забезпечення. Впровадження нових цифрових пристроїв та програмного забезпечення для обробки, а також естетичних матеріалів та

потужних виробничих інструментів докорінно змінює стоматологію. Серед них поява внутрішньоротових 3D-сканерів стрімко змінює стоматологію. Ці зміни значно покращили загальний досвід як стоматологів, так і пацієнтів, підвищивши рівень обслуговування та догляду так, як ми ніколи раніше не могли собі уявити. Сьогодні все більше і більше стоматологічних клінік і лабораторій усвідомлюють важливість переходу на цифрові технології. Зрештою, ті практики, які охоплюють цифровізацію, отримують суттєві переваги щодо якості результатів, економії витрат і часу.

Підвищення доступності та якості лікування є глобальним пріоритетом. Одним з рішень є інтеграція таких технологій, як додатки для смартфонів та датчики, безпосередньо у догляд. Визнаючи безліч попередніх спроб та бар'єрів, доцільно створити таку клініку, яка буде функціонуючою клінікою, що використовує програми для смартфонів для покращення та розширення медичного обслуговування.

Цілі цифрової клініки - покращити як доступ до медичної допомоги, так і її якість за рахунок етичної інтеграції цифрових технологій у клінічні робочі процеси, доказової допомоги та спільного прийняття рішень на стійкій та масштабованій основі.

Цифрова клініка вимагає ефективних технологій та структурованого робочого процесу для створення терапевтичної довіри та надання ефективної допомоги на основі фактичних даних. Розуміючи, що сучасні електронні медичні записи часто уповільнюють лікування та відволікають від терапевтичного спілкування та огляду, доцільно, щоб технології покращували клінічну роботу, не заважаючи лікуванню. Клінічний візит слідує стандартним процесам збору інформації, прийняття клінічних рішень та планування лікування. Цифрова клініка зосереджує увагу на лікуванні, зменшуючи потребу в зборі інформації, та перетворює прийняття клінічних рішень та планування лікування.

Цифрова стоматологія включає використання стоматологічних технологій або пристроїв, які включають цифрові або керовані комп'ютером компоненти

для виконання стоматологічних процедур, на відміну від використання тільки електричних або механічних інструментів.

Цифрова стоматологія спрямована на підвищення ефективності та точності стоматологічного лікування при забезпеченні передбачуваних результатів. Технологічні досягнення в галузі візуалізації, виробництва та інтеграції програмного забезпечення допомагають стоматологам надавати своїм пацієнтам найкращий догляд у найкомфортніших умовах. У зв'язку з цим цифрова трансформація нестримна, поступово замінюючи традиційні методи передовими, малоінвазивними методиками, що швидко розвиваються.

Нижче наведено деякі з технологій, що використовуються в цифровій стоматології, у тому числі:

- внутрішньоротові камери;
- 3D-друк
- CAD/CAM
- цифрова рентгенографія;
- внутрішньо-ротове сканування;
- комп'ютерна імплантація зубів;
- «паличка», що використовується для проведення анестезії;
- конусно-променева комп'ютерна томографія (КЛКТ);
- стоматологічний лазер;
- цифровий рентген.

Однією з дивовижних технологій, яка покращила стоматологічну область і нині має великий попит, є використання внутрішньоротових 3D-сканерів, пристроїв, що використовуються для отримання цифрових відбитків. З моменту його появи діагностика та лікування багатьох стоматологічних захворювань стали швидше та простіше, що усуває необхідність у трудомістких ручних процедурах. Ось деякі основні переваги, які отримає стоматологічна практика Dental clinic Dr.Kosteichuk, якщо перейде на цифрову стоматологію.

1. Точні результати та простіші процедури. Сучасна цифрова стоматологія знижує кількість помилок та невизначеностей, які можуть бути викликані людським фактором, забезпечуючи більш високу точність на кожному етапі робочого процесу.

Внутрішньоротові 3D-сканери спрощують складну процедуру традиційного відбитка, надаючи стоматологам точні результати сканування і чіткішу інформацію про структуру зубів всього за одну-дві хвилини сканування.

Програмні інструменти CAD/CAM пропонують візуальні інтерфейси, аналогічні звичайним робочим процесам, з додатковою перевагою автоматизації кроків, які можуть легко виявляти та виправляти помилки. У складних клінічних випадках, якщо стоматолог не задоволений відбитком, може легко видалити і повторно відсканувати відбиток.

2. Найкращий досвід та комфорт для пацієнтів. Однією з найважливіших переваг цифрової стоматології є поліпшення якості обслуговування та комфорту пацієнтів. Наприклад, традиційний відбиток може бути досить неприємним для пацієнтів через незручні відбиткові матеріали.

Внутрішньоротові сканери можуть значно підвищити продуктивність, ефективність та точність. Немає необхідності використовувати незручні матеріали, які можуть викликати блювотні позиви у пацієнтів або гірше. Зуби пацієнта скануються лише за кілька секунд та отримують точний результат.

Пацієнти, які ніколи не були у стоматолога, можуть не відразу розпізнати цифрові елементи діагностики та лікування, але вони знають, що загалом процедура ефективна, плавна та зручна. Таким чином, впевненість та довіра пацієнтів до клініки значно підвищуються, і вони, швидше за все, повернуться за візитами.

3. Економить час та гроші. Цифрова стоматологія може підвищити ефективність стоматологічних процедур та оптимізувати робочі процеси. У стоматологічній практиці економія часу може підвищити задоволеність як лікаря, і пацієнта. Просте зняття відбитків за допомогою цифрових

інтраоральних сканерів скорочує час перебування у кріслі, а миттєвий зворотний зв'язок та підвищена точність усувають необхідність повторних зйомок усієї процедури порівняно з традиційними методами. Це також знижує вартість відбиткових матеріалів та необхідність їх доставки в лабораторії.

4. Ефективне спілкування з пацієнтами та лабораторіями. Цифрові рішення дозволяють пацієнтам легко візуалізувати результати лікування та стежити за їх прогресом.

Переглядаючи тривимірні зображення стану ротової порожнини в режимі реального часу, отримані за допомогою внутрішньоротових сканерів, лікарі можуть краще спілкуватися з пацієнтами та навчати їх. Пацієнти також схильні вважати лікарів, які використовують системи цифрових зліпків, більш професійними, досвідченими та просунутими. Цей процес напевно може залучити більше пацієнтів, і вони з більшою ймовірністю будуть просуватися вперед у планах лікування.

Цифрові технології також спрощують робочий процес між клініками та лабораторіями, дозволяючи оптимізувати швидкість, простоту використання чи вартість залежно від конкретного випадку.

5. Відмінна окупність інвестицій. Для стоматологічної клініки перехід на цифрові технології означає більше можливостей та конкурентоспроможності. Окупність цифрових рішень може бути негайною:

- більше нових відвідувань пацієнтів;
- ефективніша презентація лікування та ширше визнання пацієнтів;
- значно менші матеріальні витрати та час перебування у кріслі.

Деякі люди не хочуть йти до стоматолога, тому що вони вже мали неприємний досвід. Тим не менш, надаючи плавний і комфортний досвід за допомогою цифрових рішень, задоволені пацієнти можуть почуватися більш позитивно і з більшою готовністю дотримуватися свого плану лікування. Крім того, вони з більшою ймовірністю повернуться та порекомендують іншим, що сприяє довгостроковому успіху Dental clinic Dr.Kosteichuk.

Зважаючи на поки незначні обсяги діяльності підприємства вважаємо за доцільне купити інтраоральний сканер Launsa DL206.

Наведемо основні технічні характеристики даного обладнання в табл. 2.3.

Особливості продукту Launsa:

1. Легка вага. Launsa зробила DL-206 менше, ніж будь-коли, з ергономічним дизайном та легкою вагою всього 250 г. DL-206 легко тримати в руці, не відчуваючи втоми, забезпечуючи зручність сканування для користувачів.

Таблиця 2.3

Технічні характеристики

Категорія	Опис
Вимірювання	270*45*37мм
Маса	250 г
Розмір наконечника	16.6x16 мм
Поле сканування	15,5x11 мм
Режим збору даних	Відео-тип
Світлова проекція	Світлодіодні точки високої щільності
підключення до ПК	USB 3.0/3.1/3.2
Розмір медичного візка (DL206)	640*520* 1175мм

Джерело: розроблено автором

2. Яскрава колірна візуалізація. Спеціалізована камера RGB забезпечує фотореалістичну кольорову візуалізацію. Поєднуючи колірну інформацію з багатою деталізацією та різкістю HD 3D-зображення, DL-206 може одночасно захоплювати 3D-зображення у кольорі з високоточним 3D-скануванням.

3. Високошвидкісне сканування. DL-206 здатний швидко завершити сканування всього зубного ряду протягом 30 секунд, заощаджуючи час та енергію для стоматологів та пацієнтів.

4. Зображення з високою роздільною здатністю. Щоб забезпечити кращі результати сканування і чіткішу інформацію про структуру зубів для

стоматологів і техніків, DL-206 розробив конструкцію з двома камерами нового покоління, яка забезпечує повну тривимірну структуру всього в полі зору, навіть крутих кутів і важкодоступних областей.

5. Висока точність. Завдяки запатентованій технології 3D-зображення DL-206 може сканувати з неймовірною щільністю точок та фіксувати точну геометрію та колір зубів пацієнта, створюючи точні дані сканування для стоматологів та зуботехнічних лабораторій.

6. Глибина сканування 20 мм. Велика глибина сканування забезпечує ідеальну різкість та видатну точність для більш глибоких показань.

7. Швидкість та глибина сканування. DL-206 здатний завершити сканування повного зубного ряду протягом 30 секунд. Велика глибина сканування забезпечує ідеальну різкість та видатну точність для більш глибоких показань.

Основні програми Launsa:

1. Видалення м'яких тканин у режимі реального часу. Нерелевантні дані про м'які тканини зі щічної, язичної, губної або піднебінної сторін будуть видалені в режимі реального часу в процесі сканування.

2. Повторне сканування. Після отримання неповного сканування просто натиснути кнопку «Повторне сканування», щоб завершити повний збір даних. Користувачі також можуть стерти незадовільну область і відсканувати її знову, щоб отримати більш якісні 3D-дані.

3. Видалення перекриттів у реальному часі. Ця функція дозволяє користувачам оптимізувати перекриття в реальному часі, забезпечуючи високу точність. Коли під час сканування виникає перекриття, просто просканувати область, що перекривається, вперед і назад, щоб видалити її.

4. Колірна індикація автоматичного сканування прикусу. Під час сканування букального прикусу в інтерфейсі сканування автоматично з'являються кольорові індикатори для порівняння співвідношення оклюзії. Червоний, жовтий та зелений кольори позначають ступінь збігу від низького до високого, допомагаючи стоматологам забезпечити точну реєстрацію прикусу.

5. Рендеринг 3D-зображень у реальному часі – миттєве визначення якості даних. На відміну від інших, Launsa випереджає частину процесу рендерингу 3D-зображень, щоб допомогти стоматологам оцінити якість даних під час сканування, а не чекати на постобробку.

6. Інтелектуальна індикація підрізу. Ця функція інтелектуально відображатиме умови піднутрення, щоб допомогти стоматологам перевірити адекватність препарування зубів, уникаючи піднутрінь, які можуть призвести до руйнування зубів.

7. Просте сканування інтерпроксимальної області. Launsa DL-206 може легко сканувати інтерпроксимальні області та отримувати повні дані, надаючи користувачам безперешкодний процес сканування.

8. Створення маржинальної лінії. Вручну додаючи або редагуючи контрольні точки даних сканування, стоматологи можуть провести крайову лінію будь-якого зуба, що спрощує для зубних техніків проектування і фрезерування зубних реставрацій.

Припускаємо, що при впровадженні даного заходу збільшиться обсяг клієнтів, що призведе до зростання чистого доходу в розмірі 45%. Виходячи з даного припущення визначаємо економічну доцільність запропонованого заходу.

Таблиця 2.4

Оцінка економічної доцільності купівлі обладнання Launca для Dental
clinic Dr.Kosteichuk

Показники	1 рік	2 рік	3 рік	4 рік	5 рік	Всього по
Приріст чистого доходу, тис. грн.	362,1	398,3	438,1	481,9	530,1	2210,47
Собівартість продукції та послуг, тис. грн.	162,9	179,2	197,1	216,9	238,5	994,71
Інші витрати, тис. грн.	44,0	46,2	48,5	50,9	53,5	243,09
Фінансовий результат до оподаткування, тис. грн.	155,1	172,9	192,5	214,1	238,1	972,67
Податок на прибуток (18%), тис. грн.	27,9	31,1	34,6	38,5	42,9	175,08
Амортизація, тис. грн.	81,6	81,6	81,6	81,6	81,6	
Чистий прибуток, тис. грн.	127,2	141,7	157,8	175,6	195,2	797,59
Інвестиції, тис. грн.	408,0	0,0	0,0	0,0	0,0	408,00
Коефіцієнт дисконтування (15% річних)	1,00	0,87	0,76	0,66	0,57	
Дисконтовані інвестиції, тис. грн.	408,0	0,0	0,0	0,0	0,0	408,00
Грошовий потік по проекту, тис. грн.	208,8	223,3	239,4	257,2	276,8	1205,59
Дисконтований ГП, тис. грн.	208,8	194,2	181,0	169,1	158,3	911,44
Чистий приведений дохід (NPV), тис. грн.						503,44
Індекс (коефіцієнт) рентабельності річний IR, %						22,34
Термін окупності проекту, років						2,17

Таким чином, можемо зробити висновок, що доцільно купувати обладнання Launca для Dental clinic Dr.Kosteichuk, адже даний захід дозволить збільшити чистий дохід підприємства, а від так і чистий прибуток. Чистий приведений дохід за проектом становитиме 503,44 тис. грн., а термін окупності складе 2,17 роки.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило сформулювати наступні висновки.

Визначено, що цифрова трансформація являє собою впровадження цифрових процесів та інструментів для досягнення стратегічних бізнес-цілей. Успішна цифрова трансформація виглядатиме по-різному для кожної компанії, залежно від її галузі, цілей, клієнтської бази та багато іншого.

Досліджено, що цифрова стратегія спрямована на використання технологій для підвищення ефективності бізнесу, чи то створення нових продуктів, чи переосмислення існуючих процесів. Цифрова стратегія визначає напрямки, в якому організація слідуватиме для створення нових конкурентних переваг за допомогою технологій, а також тактику, яку вона використовуватиме для досягнення цих змін. Зазвичай це включає зміни бізнес-моделей, оскільки нові технології дозволяють інноваційним компаніям надавати послуги, які раніше були неможливі. Цифрова стратегія розглядає дії та процеси, які необхідно перетворити, щоб надавати клієнтам якісніші послуги. Потім цифрова стратегія шукає правильне поєднання технологій та стратегій, які можна комбінувати для створення такого досвіду. Цифрові лідери знайшли нові конкурентні переваги та можливості для зростання, змінивши стратегію.

Встановлено, що Dental clinic Dr.Kosteichuk (ФОП Костейчук О.М.) - стоматологічна клініка, яка допомагає оперативно вирішити завдання лікування зубів і повернути здорову красиву посмішку. Мета стоматологічної клініки – швидка, якісна, безпечна допомога в умовах, що забезпечують фізичний та психологічний комфорт пацієнта. Це точна діагностика, перелік невдалих результатів, можливість виправити складні аномалії та дефекти. З 2019 по 2021 рік чистий прибуток компанії має стрімкі темпи зростання. В результаті у 2020 році чистий прибуток зріс на 16,6% до 721 100 грн. У 2021 році чистий прибуток компанії зростає до 804 600 грн, збільшившись на 11,58%. За період дослідження чистий прибуток компанії динамічно зріс, збільшившись на

476,27% до рівня 22200 грн у 2020 році, а чистий прибуток компанії в 2021 році збільшиться на 63,51% до рівня 36300 грн. Протягом досліджуваного періоду спостерігається чітка динаміка зростання рентабельності продукції, яка зросла на 2,063% у 2020 році та на 0,143% у 2021 році.

Визначено, що впровадження цифрової стратегії в діяльність приватних стоматологічних клінік в м. Києві дозволяє збільшити рівень рентабельності послуг. Так, середній рівень рентабельності стоматологічних послуг в приватних клініках, що впроваджували цифрову стратегію становив від 23,7% в 2019 році до 29,1% в 2021 році, тоді як середній рівень рентабельності послуг в приватних стоматологічних клініках, що не впроваджували цифрову стратегію становив в межах 10,5% - 13,9%.

Встановлено, що за останні кілька десятиліть нові технології швидко розвивалися, революціонуючи світ та наше повсякденне життя. Ці досягнення також вплинули на сферу охорони здоров'я, і стоматологія не є винятком. В даний час ми перебуваємо в новій ері цифрової стоматології. Зважаючи на даний аспект Launca для Dental clinic Dr.Kosteichuk доцільним є розробка та впровадження нової цифрової стратегії. Цифрова стратегія на Dental clinic Dr.Kosteichuk повинна координувати цифрову трансформацію підприємства, тобто стати як основний і інтегрований компонент стратегічного управління. Зважаючи на специфіку діяльності підприємства, в рамках цифрової стратегії підприємства доцільним є впровадження нових цифрових пристроїв та програмного забезпечення. Обґрунтовано, що доцільно купувати обладнання Launca для Dental clinic Dr.Kosteichuk, адже даний захід дозволить збільшити чистий дохід підприємства, а від так і чистий прибуток. Чистий приведений дохід за проектом становитиме 503,44 тис. грн., а термін окупності складе 2,17 роки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Tapscott D. (1994), The Digital Economy. URL: <http://dontapscott.com/books/thedigitaleconomy>
2. Negroponte N. Being Digital (1995), Hodder and Stoughton. URL: <http://governance40.com/wpcontent/uploads/2018/12/NicholasNegroponte-BeingDigitalVintage1996.pdf>
3. Владислав О. Електронна гривня: НБУ готує «українську відповідь» біткоїну. URL: [https://www.ukrinform.ua/rubric\\$economy/2715437elektronnagrivnanbu\\$gotue\\$ukrainsku\\$vidpovidbitkoinu.html](https://www.ukrinform.ua/rubric$economy/2715437elektronnagrivnanbu$gotue$ukrainsku$vidpovidbitkoinu.html)
4. СеньковичЮ.А. Розвиток та імплементація технології блокчейн у проведенні розрахунків фінансових установ Економіка та управління національним господарством. 2018 Вип. 2 (130) С. 40-47. URL: [http://ird.gov.ua/sep/sep20182\(130\)/sep20182\(130\)_040_SlobodaL,SenkovychYu.pdf](http://ird.gov.ua/sep/sep20182(130)/sep20182(130)_040_SlobodaL,SenkovychYu.pdf)
5. Ломака С., Гдуля В. Умови цифровий трансформації і складові успіху. URL: <https://www.terrasoft.ua/page/ru/digitaltransformation#mainbanner>
6. Осика Д. Успішна цифрова трансформація починається з культури. URL: <https://dtek.com/media-center/news/uspeshnayatsifrovayatrformatsiyanachinaetsyaskultury/>
7. Тимошенко О. Цифрова трансформація бізнесу. URL: <https://techexpert.ua/digitaltransformationofbusiness/>
8. Кудрявченко Є. Цифрова трансформація: навіщо вона потрібна державі та бізнесу. URL: <https://business.diia.gov.ua/cases/tehnologii/cifrovatransformacianavisovonapotribnaderzavitabiznesu>
9. Boue'e C., Schaible S. Die Digitale Transformation der Industrie. Roland Berger Strategy Consultants und Bundesverband der Deutschen Industrie, 2015. 52 p.

10. Куйбіда В.С., Карпенко О.В., Наместнік В.В. Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату. Вісник НАДУ при Президентіві України (Серія «Державне управління») м. Київ 2018. Вип. 1. С. 5-10. URL: [http://academy.gov.ua/infopol/pages/dop/2/files/974f8478\\$cfe8\\$4d31\\$971b\\$d5116efff458.pdf](http://academy.gov.ua/infopol/pages/dop/2/files/974f8478$cfe8$4d31$971b$d5116efff458.pdf)
11. Струтинська І.В. Дефініції поняття «цифрова трансформація». Науково-практичний журнал «Причорноморські економічні студії». м. Одеса. 2019. Вип. 48. С. 91-96. URL: http://bses.in.ua/journals/2019/48_2_2019/19.pdf
12. Нікітін Ю.О., Кульчицький О.І. Цифрова парадигма як основа визначень: цифровий бізнес, цифрове підприємство, цифрова трансформація. Маркетинг і цифрові технології. 2019. Т. 3. № 4. С. 77-87. URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/907558.pdf>
13. Mary K. Pratt, Jason Sparapani, (2021) Digital transformation. URL: [https://searchcio.techtarget.com/definition/digitaltransformation?_ga=2.173960\\$227.1880214391](https://searchcio.techtarget.com/definition/digitaltransformation?_ga=2.173960$227.1880214391)
14. Salesforce. What Is Digital Transformation? URL: <https://www.salesforce.com/products/platform/whatisdigitaltransformation/#>
15. The Enterprisers project (2016) What is digital transformation? URL: <https://enterprisersproject.com/whatisdigitaltransformation>
16. Hewlett Packard Enterprise. Digital transformation definition. URL: <https://www.hpe.com/us/en/whatis/digitaltransformation.html>
17. I-SCOOP. Digital transformation: online guide to digital business transformation. URL: <https://www.iscoop.eu/digital-transformation/>
18. David Terrar (2015) What is Digital Transformation? URL:
19. Коляденко С. В. Цифрова економіка: передумови та етапи становлення в Україні і у світі. Економіка. Фінанси. Менеджмент. 2016. № 6. С. 106–107.
20. SME Competitiveness Outlook 2020 – COVID-19: the Great Lockdown and its Effects of Small Business. URL:

21. Digital strategy in a time of crisis. 2021. URL: <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinseydigital/our-insights/digital-strategy-in-a-time-of-crisis>
22. Westerman, G., Bonnet, D. & McAfee, A. The Nine Elements of Digital Transformation. MIT Sloan Management Review. 2014. URL:
23. Lipsmeier, A, Kühn, A, Joppen, R. & Dumitrescu, R. Process for the development of a digital strategy. Procedia CIRP. 2020. № 88. P. 173–178.
24. Morehouse, J. & Saffer, A. Digital Strategy. The International Encyclopedia of Strategic Communication. 2018. P. 1–7.
25. Кіржецька, М., Кіржецький, Ю. Особливості цифрової стратегії підприємства залежно від розміру бізнесу. Галицький економічний вісник. 2020. № 5(66). С. 7–15.
26. Katz R. The Transformative Economic Impact of Digital Technology. The United Nations Commission on Science and Technology for Development. 2015. № 3. P. 2–11.
27. Mierzowski, S. Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie – Digitale Transformation als Führungsaufgabe. Ausgabe. 2016. P. 42.
28. Mithas, S., Lucas, Jr H. C. What is Your Digital Business Strategy? IT Professional. 2010. № 12. P. 4–6.
29. Accenture agency. URL:
30. Куйбіда В. С., Карпенко О. В. Наместнік В. В. Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Державне управління. 2018. № 1. С. 5–10.
31. Matt C., Hess T., Benlian A. Digital Transformation Strategies. Business & Information Systems Engineering. 2014. № 57(5). P. 339–343.
32. Bain&Company. Digital Strategy for a B2B World. 2017. URL: <https://www.bain.com/insights/digital-strategyfor-a-b2b-world>
33. Bharadwaj, A. et al. Digital Business Strategy: Toward a next generation of insights. 2013. № 37(2). P. 471–482.

34. Sebastian I. M. et al. How Big Old Companies Navigate Digital Transformation. MIS Quarterly Executive. 2017. № 16(3). P. 197–213.
35. Воскобоева О. В., Ромащенко О. С. Индекс цифровізації як основний фактор розвитку цифрових технологій. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018. № 4(26). С. 56–61.
36. Ismail, M., Khater, M., Zaki, M. Digital Business Transformation and Strategy: What Do We Know So Far? 2017. URL: https://cambridgeservicealliance.eng.cam.ac.uk/resources/Downloads/Monthly%20Papers/2017Nov Paper_Mariam.pdf
37. Netology. URL:
38. Воскобоева О.В., Ромащенко О.С. Индекс цифровізації як основний фактор розвитку цифрових технологій. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018. № 4 (26). С. 56-61.
39. The Concept of a ‘Digital Economy’. URL: <http://odec.org.uk/the-concept-of-a-digital-economy/>.
40. Фіщук В. Цифрова економіка - це реально. URL: <http://biz.nv.ua/ukr/>.
41. Kosha Gada The Digital Economy In Minutes. URL: <https://www.forbes.com/sites/koshagada/2016/06/16/what-is-the-digitaleconomy/#5c6ffc707628>.
42. Цифрова трансформація. Цифровізація регіонів України. URL: <http://academy.gov.ua/pages/dop/198/files/4ba4c1b4-cefe-4f27b58b3aee7c8cf152.pdf>.
43. The Entrepreneurship 2020 Action Plan. URL: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/entrepreneurs-hip-2020/index_en.htm.



Заголовок

Обґрунтування цифрової стратегії бізнес
організації.docx

Автор

Конинська Альбіна Вікторівна

Науковий керівник

Криворучкіна Олена Володимирівна

Дата звіту

01.06.2022

Дата редагування

метадані

підрозділ

кафедра менеджменту

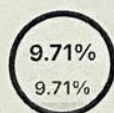
Перелік можливих спроб маніпуляцій з текстом

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв	Б	1
Інтервали	A→	0
Мікропробіли		5
Білі знаки	Б	0
Парафрази (SmartMarks)	a	82

Обсяг знайдених подібностей

Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



КП 1



КП 2



КЦ

25

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

10082

Кількість слів

77416

Кількість символів