

*Андрій Закревський*

*к.е.н., доцент кафедри комерційної діяльності і логістики,*

*КНЕУ імені Вадима Гетьмана, Україна*

*[zakrevskiy.andrey@kneu.edu.ua](mailto:zakrevskiy.andrey@kneu.edu.ua)*

*Анастасія Яковчук*

*здобувач першого (бакалаврського) рівня вищої освіти*

*освітньо-професійна програма/спеціалізація «Комерційна діяльність і логістика»*

*КНЕУ імені Вадима Гетьмана, Україна*

*[223396@kneu.edu.ua](mailto:223396@kneu.edu.ua)*

## **ВПЛИВ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ КОМЕРЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ УКРАЇНСЬКИХ КОМПАНІЙ: ВИКЛИКИ ТА МОЖЛИВОСТІ**

### **THE IMPACT OF DIGITALIZATION ON THE EFFECTIVENESS OF COMMERCIAL ACTIVITIES OF UKRAINIAN COMPANIES: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES**

**Анотація** У дослідженні проаналізовано вплив діджиталізації на ефективність комерційної діяльності українських компаній, а також розглянуто виклики та можливості цифрової трансформації. Представлені приклади успішних кейсів українських підприємств, що використовують інноваційні ІТ-рішення для оптимізації бізнес-процесів.

**Annotation** The study analyzes the impact of digitalization on the efficiency of commercial activities of Ukrainian companies, as well as considers the challenges and opportunities of digital transformation. Examples of successful cases of Ukrainian enterprises that use innovative IT solutions to optimize business processes are presented.

**Ключові слова** Діджиталізація, комерційна діяльність, ІТ-технології, виклики, можливості, Україна.

**Keywords:** Digitalization, commercial activity, IT-technologies, challenges, opportunities, Ukraine.

У сучасних умовах глобалізації та розвитку технологій діджиталізація стала ключовим чинником для успіху бізнесу. Українські компанії активно впроваджують цифрові інструменти для підвищення ефективності та конкурентоспроможності. Хмарні технології, штучний інтелект, Інтернет речей та інші інновації трансформують бізнес-процеси, відкриваючи нові можливості, але й створюючи нові виклики.

Завданням цієї доповіді є аналіз сучасних ІТ-трендів, вивчення досвіду успішного впровадження цифрових рішень українськими компаніями, а також розгляд викликів та можливостей, пов'язаних з діджиталізацією. Мета – виявити, як цифрові інновації впливають на комерційну діяльність та конкурентоспроможність компаній.

Діджиталізація активно трансформує бізнес-середовище в Україні, впливаючи на всі сфери комерційної діяльності. Огляд ключових технологій, що сьогодні є драйверами змін:

Хмарні технології. Перехід на хмарні обчислення дозволяє компаніям ефективніше керувати ресурсами, зменшуючи витрати на фізичну інфраструктуру. Наприклад, використання платформ Amazon Web Services або Microsoft Azure допомагає компаніям масштабувати бізнес без додаткових витрат на технічне обслуговування серверів. [15; 1, с. 5]

Штучний інтелект (AI). AI стає невід'ємною частиною бізнесу, особливо в сфері обслуговування клієнтів та аналітики даних. Згідно з дослідженням, 42% українських компаній використовують AI для автоматизації рутинних процесів. [ 2, с. 23] Наприклад, чат-боти в банківській сфері або аналіз поведінки клієнтів у ритейлі допомагають підвищити швидкість та точність обробки даних.

Інтернет речей (IoT). У сфері логістики та виробництва IoT дозволяє контролювати та оптимізувати процеси в режимі реального часу. [3, с. 47] Завдяки IoT, компанії можуть моніторити стан обладнання, що дозволяє зменшити кількість аварійних зупинок і витрат на технічне обслуговування.

Блокчейн. Ця технологія сприяє підвищенню прозорості та надійності транзакцій. Хоча використання блокчейну в Україні поки не настільки поширене, він активно розвивається в

фінансових технологіях (FinTech) та логістиці для зменшення шахрайства і підвищення безпеки. [4, с. 14]

Кібербезпека. Різке зростання кількості кібератак змушує компанії інвестувати в нові рішення для захисту даних. [5, с. 31] Під час війни в Україні кібербезпека стала критичним напрямком, оскільки кіберзагрози зросли на 70% порівняно з минулими роками.

Аналіз великих даних (Big Data). Використання Big Data дозволяє підприємствам точніше розуміти потреби клієнтів, прогнозувати попит та оптимізувати логістичні процеси [6, с. 29]. Наприклад, українські компанії з електронної комерції використовують аналіз даних для прогнозування продажів та ефективного управління запасами.

Автоматизація бізнес-процесів. Завдяки автоматизації, такі компанії, як логістичні оператори, скорочують витрати на персонал і підвищують швидкість обробки замовлень. Нові технології дозволяють автоматизувати не лише рутинні процеси, але й складні операції, включно з фінансовими розрахунками та управлінням ланцюгами поставок.

Діджиталізація вже має значний вплив на ефективність комерційної діяльності українських компаній. Дослідження показало, що більшість великих підприємств у сфері ритейлу, фінансів і логістики активно впроваджують інноваційні рішення:

Нова Пошта впровадила автоматизовані сортувальні лінії, які дозволяють значно скоротити час обробки вантажів і підвищити швидкість доставки. Завдяки використанню штучного інтелекту для оптимізації маршрутів доставки, компанія змогла зменшити витрати на паливо і скоротити час доставки на 15%. [8, с. 48]

Rozetka, один із найбільших ритейлерів, активно використовує аналіз даних для прогнозування попиту та оптимізації запасів товарів. [9, с. 33] Завдяки інтеграції аналітичних інструментів в бізнес-процеси компанія змогла скоротити надлишкові запаси і підвищити рентабельність.

Київстар, найбільший телеком-оператор в Україні, застосовує AI та Big Data для персоналізації послуг, що дозволило збільшити рівень задоволеності клієнтів на 20%. [10, с. 24] Компанія також використовує хмарні сервіси для масштабування своїх інфраструктурних рішень.

Незважаючи на переваги цифрової трансформації, українські компанії стикаються з низкою викликів:

Зміна корпоративної культури. У багатьох компаніях існує опір змінам, оскільки співробітники звикли до традиційних методів роботи. Перехід на цифрові платформи потребує не тільки технічних, але й культурних змін. [11, с. 39]

Інвестиції та витрати. Впровадження нових технологій потребує значних фінансових вкладень, особливо в початковому етапі. Для багатьох середніх і малих підприємств це стає бар'єром на шляху до діджиталізації. [12, с. 16]

Інтеграція нових технологій. Важливим викликом є потреба інтеграції нових систем з уже існуючими платформами. Це вимагає значних технічних знань і ресурсів.

Законодавчі та регуляторні вимоги. Українське законодавство в галузі цифрових технологій лише формується, що створює невизначеність щодо питань кібербезпеки та захисту персональних даних.

Управління змінами. Впровадження нових технологій потребує ефективного управління змінами, щоб забезпечити безперервність бізнес-процесів і залучення співробітників до нових умов праці.

Діджиталізація відкриває нові перспективи для українських компаній:

- Розширення ринків збуту. Цифрові платформи дозволяють компаніям виходити на нові ринки без значних додаткових витрат. Онлайн-торгівля і маркетплейси сприяють глобалізації бізнесу. [13, с. 12]

- Покращення взаємодії з клієнтами. Використання цифрових інструментів для взаємодії з клієнтами (CRM-системи, чат-боти) дозволяє підвищити рівень сервісу і швидкість обробки запитів.

- Оптимізація бізнес-процесів. Автоматизація допомагає компаніям скорочувати час виконання завдань і підвищувати продуктивність.

- Інноваційні бізнес-моделі. Використання цифрових рішень сприяє створенню нових форм бізнесу, таких як платформи для спільного використання ресурсів або електронна комерція.

- Підвищення конкурентоспроможності. Діджиталізація дозволяє компаніям бути гнучкими і швидко адаптуватися до ринкових змін.

- Підтримка сталого розвитку. Цифрові технології дозволяють компаніям зменшувати вплив на довкілля, використовуючи ресурси ефективніше.

ДТЕК активно використовує цифрові рішення для моніторингу та оптимізації споживання енергії. Завдяки впровадженню систем IoT компанія змогла знизити витрати на електроенергію на 10% за рік [14, с. 7].

Нова Пошта успішно інтегрувала автоматизовані системи управління складами, що дозволило скоротити час обробки відправлень і знизити витрати на логістику.

Rozetka впровадила автоматизовану систему управління замовленнями, що дозволило зменшити кількість повернень товарів і підвищити точність обробки замовлень.

Київстар активно використовує аналіз великих даних для прогнозування поведінки клієнтів та створення персоналізованих пропозицій.

Діія, державний портал електронних послуг, став одним із найбільш успішних кейсів діджиталізації в Україні. Ця платформа дозволяє громадянам отримувати державні послуги онлайн, від реєстрації бізнесу до отримання цифрового паспорта. Впровадження Діія стало прикладом того, як діджиталізація може значно спростити взаємодію між бізнесом і державними органами, скоротити бюрократичні процедури та підвищити ефективність надання послуг.

Monobank – перший повністю цифровий банк в Україні, який завдяки використанню мобільного додатку та AI для аналізу кредитних ризиків зміг швидко завоювати довіру клієнтів та стати одним із лідерів банківського ринку.

Ці компанії демонструють, як діджиталізація може змінювати підхід до ведення бізнесу, оптимізуючи процеси, зменшуючи витрати і підвищуючи конкурентоспроможність.

Діджиталізація є невід'ємною частиною сучасної комерційної діяльності, і її вплив на українські компанії важко переоцінити. Впровадження цифрових технологій не лише підвищує ефективність бізнес-процесів, але й відкриває нові можливості для розвитку та виходу на міжнародні ринки. Однак, компаніям необхідно бути готовими до викликів, пов'язаних із зміною корпоративної культури, високими витратами на впровадження нових технологій та необхідністю дотримання регуляторних вимог. Успішний досвід таких компаній, як Нова Пошта, Rozetka, Київстар і Monobank, демонструє, що діджиталізація не лише сприяє підвищенню конкурентоспроможності, але й забезпечує стійке зростання в умовах мінливого ринкового середовища.

## Література

1. Яровий, О. (2021). Хмарні технології та їх роль у сучасному бізнесі. Український інститут цифрових досліджень, с. 5.
2. Семенюк, І. (2022). Використання штучного інтелекту в бізнесі України. Київ: Інститут інформаційних технологій, с. 23.
3. Ковальчук, В. (2022). Інтернет речей у логістиці та виробництві. Українська академія наук, с. 47.
4. Дяченко, П. (2023). Блокчейн та його перспективи в Україні. Журнал «Фінансові технології», с. 14.
5. Іванов, М. (2023). Кібербезпека під час війни: Український контекст. Журнал «Інформаційна безпека», с. 31.
6. Гриценко, А. (2022). Аналіз великих даних: практичні кейси для України. Український журнал «Електронна комерція», с. 29.
7. Малишев, С. (2021). Інноваційні рішення у логістиці України. Київ: Логістичний інститут, с. 55.
8. Степанюк, В. (2022). Автоматизація процесів у компанії Нова Пошта. Журнал «Транспорт та логістика», с. 48.
9. Савченко, Д. (2023). Розвиток рітейлу в Україні: досвід компанії Rozetka. Київ: Бізнес-аналітика, с. 33.
10. Король, Н. (2022). Персоналізація телекомунікаційних послуг на основі Big Data. Журнал

- «Телекомунікації», с. 24.
11. Іванченко, М. (2022). Управління змінами в компаніях під час цифрової трансформації. Харків: Видавництво «Менеджмент», с. 39.
  12. Бойко, С. (2023). Інвестиційні витрати на цифрові технології: оцінка та прогноз. Журнал «Економіка підприємства», с. 16.
  13. Романюк, Л. (2021). Розширення ринків через цифрові платформи. Журнал «Маркетинг в Україні», с. 12.
  14. Ковтун, П. (2022). Впровадження IoT у компанії ДТЕК: економічні результати. Журнал «Енергетика та управління», с. 7.
  15. Li, Y., & Liu, Y. (2020). Digital transformation and firm performance: The role of institutional environments. *Journal of Business Research*, 108, 324-335. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.066>

**УДК: 656.8:004**

*Аліна Литвиненко*

*к.е.н., доцент кафедри міжнародних економічних відносин та безпеки бізнесу  
ХНЕУ ім. С. Кузнеця, Харків, Україна  
[alina.lytvynenko@hneu.net](mailto:alina.lytvynenko@hneu.net)*

*Тетяна Леонова*

*здобувач першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
освітньо-професійна програма «Міжнародний бізнес»  
ХНЕУ ім. С. Кузнеця, Харків, Україна  
[tetiana.lieonova@hneu.net](mailto:tetiana.lieonova@hneu.net)*

## **ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ В КОМЕРЦІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ УКРАЇНСЬКОЇ КОМПАНІЇ «НОВА ПОШТА»**

### **DIGITALISATION IN BUSINESS ACTIVITIES OF THE UKRAINIAN COMPANY «NOVA POSHTA»**

**Анотація.** На основі дослідження ключових ІТ-трендів світу, які «Нова Пошта» інтегрує у свою діяльність, було визначено рівень діджиталізації даної компанії під час воєнного стану в Україні. Обґрунтовано перспективи комерційної діяльності компанії, яка є однією з найбільших українських логістичних компаній, яка активно впроваджує сучасні ІТ-технології для покращення своїх послуг, що використовують широкий спектр технологій для оптимізації процесів доставки, автоматизації операцій і забезпечення найкращого досвіду для клієнтів.

**Abstract.** An article presents the main IT trends in the world, which Nova Poshta integrates into its activities, the level of digitalisation of this company during the period of martial law in Ukraine is determined. The article substantiates the prospects of business activity of the company, which is one of the largest Ukrainian logistics companies actively implementing modern IT technologies to improve its services, using a wide range of technologies to optimise delivery processes, automate operations and provide the best experience for customers.

**Ключові слова:** діджиталізація, електронна комерція, бізнес, CRM-система, автоматизація.

**Key words:** digitalisation, e-commerce, business, CRM system, automation.

Одним із найбільших переваг в ІТ-сфері компанії є використання хмарних середовищ. Нова Пошта використовує хмарні сервіси для ефективного управління своїми операціями, що є особливо важливим для компанії з таким великим обсягом замовлень і послуг. Плюс із цим, вправно виконують свій обов'язок перед країною: за даними НБУ, компанія обіймає 35% від загального обсягу внутрішньодержавних грошових переказів. Також NovaPay входить до найбільших платників податків держави. Тобто, всі операції з замовленнями, відстеженням посилок та управління логістикою здійснюються через хмарні платформи (такі, як Amazon Web Services та Google Cloud Platform (GCP) плюс власні розробки), що дозволяє компанії масштабувати свою діяльність та забезпечувати безперервність бізнесу. Це також дозволяє швидше інтегрувати нові сервіси та забезпечувати доступність даних для співробітників і клієнтів у реальному часі [1].

Компанія Нова Пошта активно впроваджує автоматизацію для оптимізації процесів. Машинне навчання та штучний інтелект використовуються для обробки великих обсягів