

УДК 338.28

Радинський С.В.¹, Радинська С.С.², Юрик Ю.І.³

¹ доц. Тернопільського національного технічного університету

² студ. Університету інформаційних технологій та менеджменту м. Жешув, Польща

³ студ. 4 курсу Тернопільського національного університету ім. Пулюя

РІЗНОВИДИ ТА ХАРАКТЕРИСТИКА ІНСТРУМЕНТІВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

У сучасних умовах трансформації економіки та глобальної конкуренції цифровізація бізнес-процесів постає одним із ключових напрямів забезпечення сталого розвитку підприємств. Вона охоплює впровадження інноваційних цифрових інструментів, що спрямовані на автоматизацію, оптимізацію та інтеграцію різних ланок управлінської та виробничої діяльності. Використання цифрових технологій не лише сприяє зниженню транзакційних витрат і прискоренню операцій, але й забезпечує новий рівень прозорості, аналітичної підтримки та стратегічної гнучкості.

Різновиди інструментів цифровізації включають системи управління ресурсами підприємства (ERP), системи взаємодії із клієнтами (CRM), інструменти електронного документообігу, роботизація бізнес-процесів (RPA), хмарні сервіси, технології великих даних (Big Data), штучний інтелект, блокчейн та інтернет речей (IoT) [1]. Кожен із цих інструментів має власні характеристики, які визначають їхню роль у вдосконаленні бізнес-процесів, зокрема в процесі підвищення ефективності операційної діяльності, покращення взаємодії з клієнтами та формуванні конкурентних переваг.

В цілому, дослідження різновидів та характеристик інструментів цифровізації бізнес-процесів дозволяє не лише систематизувати їхній науково-теоретичний зміст, а й визначити перспективні напрями їхнього практичного застосування в умовах цифрової економіки.

Під інструментами цифровізації слід розуміти сукупність спеціалізованих технологій, програмних рішень та організаційно-технічних засобів, які забезпечують автоматизацію, оптимізацію й інтеграцію бізнес-процесів з метою підвищення їх ефективності, прозорості та гнучкості. Такі інструменти спрямовані на формування цифрового середовища управління підприємством, що дозволяє зменшити часові та фінансові витрати, підвищити якість управлінських рішень і забезпечити стійкі конкурентні переваги.

Розглянемо різновиди та охарактеризуємо основні цифрові інструменти, які достатньо активно використовуються у українському та міжнародному бізнесі, основні серед них:

1. Системи управління ресурсами підприємства (ERP). ERP-системи

(Enterprise Resource Planning) являють собою комплексні програмні рішення, які інтегрують ключові бізнес-процеси підприємства – фінанси, виробництво, закупівлі, логістику, управління персоналом. Їхня головна мета – створення єдиного інформаційного середовища, що забезпечує точність, оперативність і прозорість управлінських рішень.

2. Системи управління взаємодією з клієнтами (CRM). CRM-системи (Customer Relationship Management) призначені для управління відносинами з клієнтами, накопичення даних про їхні потреби, історію взаємодій та поведінкові характеристики. Даний аспект дозволяє здійснювати персоналізований підхід до клієнтів, підвищувати рівень лояльності, формувати стратегії утримання та залучення нових споживачів.

3. Інструменти електронного документообігу. Це цифрові платформи, які забезпечують створення, обмін, збереження та контроль документів в електронному вигляді. Вони скорочують час обробки інформації, зменшують адміністративні витрати та підвищують рівень безпеки даних.

4. Роботизація бізнес-процесів (RPA). RPA (Robotic Process Automation) – технології, які використовують програмних «роботів» для виконання рутинних і повторюваних завдань (обробка рахунків, заповнення форм, облік платежів), а також дозволяють скоротити людські помилки, підвищити продуктивність та зосередити людський ресурс на завданнях із високою доданою вартістю.

5. Хмарні сервіси. Хмарні технології (Cloud Services) забезпечують зберігання, обробку та доступ до даних і програмного забезпечення через інтернет. Вони дозволяють підприємствам мінімізувати витрати на IT-інфраструктуру та підвищують гнучкість у масштабуванні ресурсів.

6. Технології великих даних (Big Data). Big Data – це сукупність інструментів для збору, зберігання, обробки та аналізу масивів структурованої й неструктурованої інформації. Їхнє застосування у бізнесі дозволяє виявляти приховані закономірності, здійснювати прогнозування, оптимізувати маркетингові та виробничі стратегії.

7. Штучний інтелект (AI). AI-технології забезпечують автоматизоване прийняття рішень, здатність систем навчатися на основі даних і самостійно вдосконалювати алгоритми. У бізнесі штучний інтелект використовується для прогнозування попиту, оптимізації логістики, управління ризиками, чат-ботів і систем підтримки клієнтів.

8. Блокчейн. Блокчейн – децентралізована технологія зберігання та перевірки даних, яка забезпечує прозорість і незмінність записів. У бізнес-процесах вона використовується для контролю ланцюгів постачання, перевірки автентичності продукції, захисту від шахрайства та забезпечення безпеки транзакцій.

9. Інтернет речей (IoT). IoT (Internet of Things) – це мережа фізичних

пристроїв, оснащених датчиками та програмним забезпеченням, які збирають і передають дані через інтернет. У бізнесі вони застосовуються для моніторингу обладнання, контролю запасів, управління логістикою та підвищення ефективності виробничих процесів.

Кожен із наведених цифрових інструментів має специфічне функціональне призначення, однак у комплексі вони створюють інтегровану цифрову екосистему, що підвищує ефективність бізнес-процесів та сприяє формуванню конкурентних переваг підприємства.

Забезпечення успішного використання цифрових інструментів як з метою забезпечення інноваційного розвитку бізнес-організації, так і в повсякденній практиці її управління, реалізується шляхом імплементації ряду заходів. Серед заходів, що можуть радикально покращити «цифровий добробут» бізнес-організації та забезпечити її інноваційний розвиток, можна виділити такі: надання можливості працівникам працювати дистанційно; заохочення працівників до роботи на власних електронних пристроях; розробка мобільних застосунків для вирішення проблем, що виникають на регулярній основі; створення механізмів миттєвого зв'язку між підлеглими та керівниками; створення механізмів надання зворотного зв'язку щодо діяльності організації та її управлінської ланки працівниками, зокрема, в анонімному форматі; пришвидшення процесів вирішення проблем, що безпосередньо пов'язані із цифровим забезпеченням [2].

Отже, представлені інструменти формують цифрову екосистему підприємства, яка сприяє підвищенню рівня його адаптивності до змін зовнішнього середовища, зменшенню транзакційних витрат, вдосконаленню комунікацій і розвитку інноваційних підходів до управління. Відповідно, цифровізація стає не лише технологічною потребою, а й стратегічним напрямом розвитку, забезпечуючи при цьому стійке зростання та формування довготривалих конкурентних переваг у глобальній економіці.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Чмерук Г. Г. Інструменти цифрової трансформації суб'єктів господарювання. *Держава та економіка. Серія: Економіка та підприємництво*. 2020. № 2 (113). С. 170-177.
2. Шатілова О. В., Шишук Н. О. Цифрові інструменти інноваційного розвитку бізнес-організації. *Проблеми економіки*. 2020. №4(46). С.249 – 255.