

## ЦИФРОВІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІД ЧАС ВІЙНИ

В умовах швидкої цифровізації інструменти маркетингової діяльності вийшли на якісно новий рівень, створивши нові взаємозв'язки з клієнтами через онлайн-реклами, можливість здійснювати замовлень в інтернеті, обслуговування клієнтів у режимі реального часу, продукцію та послуги, що максимально відповідають запитам покупців. Диджиталізація відкриває нові можливості, а головне – допомагає оптимізувати та покращити діяльність підприємства, що особливо актуально для українського бізнесу під час війни.

**Постановка проблеми.** За мінливого та глобального внутрішнього середовища нині будь-яке підприємство не в змозі продуктивно функціонувати та бути конкурентоспроможним без ефективного маркетингу. В умовах війни виникає обмеженість комунікації та пересування, а отже недостатнім є і використання звичайних маркетингових інструментів. Можна сказати, що тепер диджиталізація виступає основою для успішних комунікаційних зв'язків з клієнтами, зменшення загальних витрат та оптимізації бізнес-процесів. З грудня 2022 року більшість українських підприємств працюють з певними обмеженнями, в онлайн-форматі, зі значним зменшенням територіального охоплення. Компанії мають обмежені ресурси, тому є потреба у їх раціональному використанні. У зв'язку з цим набуває цінності вивчення та пошук шляхів впровадження цифрової трансформації на підприємствах, методів оптимізації бізнес-процесів в сучасних умовах, а також дослідження різних наслідків диджиталізації для економіки України.

**Виклад основного матеріалу.** Технології є невід'ємною складовою розвитку будь-якої компанії. Доволі нещодавно проблеми побудови та удосконалення бізнес-процесів стали вирішувати за допомогою цифровізації. Такі зміни у світі пришвидшив COVID-19, а в Україні до того ж війна. Зарубіжні компанії уже активно використовують диджиталізацію, оскільки на даному етапі клієнт бажає отримувати обмін з перевищенням: отримувати більше, ніж віддає та очікує, тобто взаємодія з ним має бути максимально зручною та швидкою.

Дане поняття активно аналізується на різних етапах, зокрема це викликано необхідністю модифікації маркетингових інструментів та можливістю потенційного розвитку цифрової трансформації в Україні. До зарубіжних науковців, які досліджували поняття цифровізації, належать Д. Крейс, Дж. Блумберг та Дж. Манчіні, Дж. Скот Бреннен, К. Шваб. Розглядали перспективи розвитку цифрової трансформації у своїх працях і вітчизняні науковці, зокрема, О. Гусєва, С. Легомінова, А. Нотаріна, О. Грибіненко, Б. Тетерятник.

Поняття «цифровізація» більшість авторів ототожнює з «диджиталізацією» та «цифровою трансформацією». Детально інтерпретують значення цього процесу О. Ю. Гусєва та С. В. Легомінова, зазначаючи, що диджиталізація, як і цифровізація розглядаються як трансформація та проникнення цифрових технологій щодо оптимізації та автоматизації бізнес-процесів, підвищення продуктивності та покращання комунікаційної взаємодії зі споживачами. Цифровізацію слід розглядати як проникнення інформаційно-комунікаційних технологій у всі процеси діяльності компаній з метою реформування їх на більш ефективні та легкі. Простим прикладом оцифрування є застосунок Дія, онлайн-навчання, послуги Netflix, електронне врядування, державні послуги та загалом певна трансформація медицини, освіти, туризму, безпеки України [1, с. 34].

Для того, щоб визначити ряд переваг, які надає диджиталізація підприємствам, потрібно виділити самі бізнес-процеси. Загально визнаним є поділ на три види бізнес-процесів: основні (операційні), допоміжні та керівні. Для кожного блоку є свої інструменти покращення. До основних належать всі операції, що пов'язані з виробництвом та реалізацією продукції або послуг, тобто виробництво продукції, закупівлі, продажі (B2B, B2C), логістика, сервісне обслуговування. Допоміжні – це бізнес-процеси, що спрямовані на обслуговування основних та другорядних операцій, а саме: підтримка інфраструктури, ІТ забезпечення, підтримка безпеки, юридичне забезпечення, бухгалтерське забезпечення. До головних відносять керівні процеси – це операції, що формують управління та стратегічний розвиток всієї компанії: стратегічне управління, управління фінансами, продажами та маркетингом, персоналом та організаційним розвитком, якістю, інформацією, розвиток розуміння ринку та споживачів та інші.

На сьогодні війна в Україні спричинила масу проблем для українського бізнесу. Серед ключових варто виділити обмежені ресурси, малу кількість замовлень, проблеми з логістикою, нестачу кадрів, фінансів та сировини. Складні сучасні умови не мають бути причиною для відмови від впровадження цифровізації, а навпаки мають стимулювати цей процес через майбутні перспективи. Цифрова трансформація загалом може здійснювати раціоналізацію в трьох глобальних напрямках: документообіг, аналіз даних та організаційна діяльність. По-перше, за допомогою соціальних мереж, SSM просування, запуску та оптимізації рекламної кампанії на різних платформах можна вирішити проблему локалізації

бізнесу, розширити присутність на ринку. По-друге, впровадження цифровізації дозволяє ефективно планувати та управляти обмеженими ресурсами підприємства. Автоматизація більшості процесів дає можливість зменшити кількість бізнес-процесів, кадрів і витрат. По-третє, однією з ключових переваг є покращення комунікації з клієнтами. Програми дозволяють детальніше окреслити цільову аудиторію, знайти нові методи співпраці з нею, накопичити, проаналізувати цифровими інструментами статистичні дані і отримати чіткі висновки, вподобання споживачів. На останок, потрібно додати, що впровадження цифрових обрахунків дає результативно організувати вхідну та вихідну логістику, приймати управлінські рішення в умовах реального часу.

Виходячи з вищенаведеного, головними перевагами цифрової трансформації для основних бізнес-процесів є зростання конкурентоспроможності продукції, лояльність клієнтів, швидка та гнучка комунікаційна політика, оптимізація використання ресурсів, зменшення витрат виробництва та збуту, для допоміжних і керівних бізнес-процесів – спрощення роботи з великими обсягами даних, контролю за якістю, прийняття управлінських рішень. Як і будь-яку інше явище, цифровізація має окрім переваг певні недоліки: потреба у високопрофесійних кадрах, необхідність підвищеної безпеки в цифровому середовищі, нестабільність переваг через інноваційність інструментів, висока вартість впровадження. Тому першим етапом здійснення цифрової трансформації має бути детальний збір інформації та оцінка як ризиків, так і перспектив [2, с. 91].

Етапи впровадження на підприємстві цифровізації має здійснюватися в такій послідовності:

- збирання інформації про бізнес-процес, його моделювання, ідентифікацію;
- виявлення місць виникнення, оброблення та споживання інформації;
- моделювання інформаційних бізнес-процесів в рамках бізнес-процесів;
- модифікація інформаційної системи з урахуванням цієї моделі;
- створення автоматизованої інформаційної системи (за допомогою апаратно-програмних засобів);
- контролінг бізнес-процесів (фіксація параметрів бізнес-процесів в інформаційній системі, постановка планів, створення звітності тощо) [3, с.20].

В Україні цифровізація бізнес-процесів ще малорозвинена та стикається з певними бар'єрами, хоча в умовах війни саме така трансформація може стати визначальним фактором розвитку підприємств, та усього суспільства в цілому. Пандемія пришвидшила диджиталізацію, але війна до того ж змушує український бізнес адаптуватися до іноземних ринків. Для цього компаніям допоможе сучасний діджитал маркетинг, оскільки дуже важливо, щоб під час війни бізнес працював і залучалися нові клієнти, кошти із-за кордону. Аналізуючи сучасні тренди диджиталізації, для українського бізнесу можна запропонувати такі технології для обробки даних та їх аналізу: хмарні обчислення, промислові мережі, сховища даних, системи АСУ ТП, АСУП, SCADA / НМІ и АСДУ, MES / APS / APC, ERP. Серед розумних продуктів та сервісів використовуються платформи IIoT, Digital Twins, коботи, роботи, штучний інтелект, кібербезпека, дрони, Wearable, Blockchain, VR/AR, 3D друк. В 2022 році в діджитал маркетингу впроваджують голосовий пошук, розробку сайтів з орієнтацією на мобільні пристрої, багатоканальний маркетинг, гейміфікацію, розумовий маркетинг, пошук із нульовим кліком, онлайн-заходи, контент користувача. В Україні вже активно функціонує ERP-система, різні канали email-розсилки, Google Analytics, інтернет канали, соціальні мережі [4].

**Висновки.** За цифровізацією стоїть майбутнє як світового, так і українського бізнесу. Під час пандемії та війни для більшості компаній України – це єдиний шлях зберегти стійкість і продовжити розвиватися. Саме диджиталізація робить бізнес конкурентоспроможним на ринку. З часом цифрова трансформація проникне у всі сфери економіки і підприємці мають реагувати на ці зміни. Даний процес допоможе оптимізувати як основні бізнес-процеси, так і допоміжні з керуючими, а для України – це вирішить ключові проблеми у воєнних умовах. Пройшовши шість етапів компанія зможе раціонально використовувати ресурси, знизити потребу в кадрах та фінансах, автоматизувати частину процесів, збільшити продажі і налаштувати комунікацію з клієнтами, проте перед такою трансформацією потрібно оцінити і переваги, і загрози. На сучасному етапі існує велика кількість цифрових інструментів, серед яких можна обрати доречний напрям диджиталізації саме для свого бізнесу.

#### Література:

1. Гусєва О. Ю., Легомінова С. В. Диджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. *Економіка. Менеджмент. Бізнес.* 2018, № 1 (23). С. 33-39. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/estebi\\_2018\\_1\\_7](http://nbuv.gov.ua/UJRN/estebi_2018_1_7) (дата звернення: 19.11.2022).
2. Коробка С. В. Диджиталізація підприємницької діяльності. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна серія «Економічна».* 2021, № 100. С. 88–95. URL: <https://periodicals.karazin.ua/economy/article/view/17619> (дата звернення: 17.11.2022).
3. Лазебник Л.Л., Войтенко В.О. Інформаційна інфраструктура в цифровізації бізнес-процесів підприємства. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету.* 2020. Випуск 42. С. 18–22. URL: <http://www.vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2020/42-2020/5.pdf%20> (дата звернення: 16.11.2022).
4. Фіщук В., Матюшко В., Чернев Є. Україна 2030e - країна з розвинутою цифровою економікою. *Український інститут майбутнього.* 2020. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html> (дата звернення: 19.11.2022).