

DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-438-5-8>

ТАКТИЧНЕ УПРАВЛІННЯ Е-БІЗНЕСОМ: АДАПТАЦІЯ ДО ЦИФРОВИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ

У сучасних економічних умовах е-бізнес є важливим елементом як національної, так і світової економіки, де технологічні інновації та ефективне управління визначають успіх компаній. Розглянемо ефективність тактичного управління суб'єктами е-бізнесу, зосередившись на актуальних викликах і можливостях, з якими стикаються організації. Метою цього аналізу є виявлення та оцінка ключових умов і тенденцій, що дозволяють компаніям ефективно адаптуватися та розвиватися в динамічному цифровому середовищі. Ми акцентуємо увагу на впливі інноваційних технологій на повсякденну діяльність і тактичне управління, що охоплює використання передових управлінських практик та аналіз ефективності різних підходів в контексті українського ринку.

Сучасний стан результативності тактичного управління в е-бізнесі демонструє значний прогрес завдяки впровадженню новітніх технологій. Ці технології допомагають ефективно справлятися з труднощами, з якими стикаються українські компанії в складних умовах. Згідно з дослідженням Європейської бізнес-асоціації за 2023 рік, більшість керівників планують розширення своїх підприємств, що свідчить про оптимістичний погляд на майбутнє. Проте е-бізнес стикається з проблемами, такими як неефективність відділів продажів і значні втрати клієнтів через повільну реакцію на запити. Інноваційні рішення, такі як багатоканальні телефонні системи та автоматизовані автоінформатори, виявилися ефективними у вирішенні цих проблем. Ключовим фактором успіху стало використання віртуальних АТС, що дозволяє об'єднувати різні номери в єдину мережу і переадресовувати дзвінки залежно від доступності менеджерів. Це значно покращує рівень задоволеності клієнтів і зменшує кількість пропущених дзвінків. Інтеграція IP-телефонії з CRM-системами покращує управління клієнтськими даними, що підвищує ефективність маркетингових кампаній і дозволяє точно аналізувати вхідний трафік та оптимізувати рекламні витрати через колтрекінг. Відповідь на виклики з обмеженими ресурсами в управлінні е-бізнесом полягає в автоматизації основних процесів, таких як автообдзвон, що дозволяє суттєво підвищити продуктивність без

додаткових витрат. Таким чином, тактичне управління в діяльності суб'єктів е-бізнесу виявляється високоефективним завдяки впровадженню новітніх технологій.

Згідно з останнім звітом дослідницького інституту Gartner, сучасні технологічні тренди суттєво впливають на тактичне управління в е-бізнесі. Зокрема, демократизація генеративного штучного інтелекту, що робить передові технології доступними не тільки для фахівців, а й для ширшої аудиторії, сприяє підвищенню продуктивності та інноваційності в компаніях. Це стає можливим завдяки інтеграції навчальних моделей, хмарних обчислень і відкритого програмного забезпечення. Прогнозується, що до 2026 року понад 80% світових компаній активно використовуватимуть генеративні API та штучний інтелект у своїх виробничих процесах, що є суттєвим зростанням у порівнянні з менше ніж 5% у 2023 році. Ключовою стратегією в тактичному управлінні є впровадження системи управління довірою, ризиками та безпекою (TRiSM). Це дозволяє компаніям ефективно зменшувати ризики, пов'язані з використанням AI, забезпечуючи захист даних, моніторинг результатів і контроль ризиків, що, у свою чергу, підвищує точність прийняття рішень і знижує ймовірність отримання помилкової інформації. Іншим важливим аспектом є безперервне виявлення кіберзагроз за допомогою штучного інтелекту, що допомагає компаніям знижувати потенційні ризики для своїх цифрових і фізичних активів. Інвестиції в системи постійного моніторингу до 2026 року можуть зменшити ймовірність зломів утричі. У контексті сталого розвитку стійкі технології допомагають компаніям зменшити вплив на навколишнє середовище та підвищити ефективність використання ресурсів, що є критично важливим для тривалого успіху е-бізнесу. Розробка інженерних платформ, що відповідають потребам команд розробників, спрощує процес адаптації продуктів, а впровадження штучного інтелекту в програмуванні до 2027 року дозволить 70% професіоналів використовувати AI для кодування, підвищуючи продуктивність і скорочуючи час на розробку та тестування продуктів. Ці технологічні тренди відіграють важливу роль в тактичному управлінні суб'єктами е-бізнесу, забезпечуючи їм переваги в швидкій адаптації до змін на ринку, ефективному реагуванні на виклики та підвищенні загальної результативності.

Сьогодні ключову роль у тактичному управлінні е-бізнесом відіграють кваліфікація та компетенції персоналу, оскільки вони безпосередньо впливають на здатність компанії адаптуватися до швидко змінюваних умов ринку та використовувати новітні технології для оптимізації своєї діяльності. В умовах постійного технологічного розвитку якість та рівень підготовки кадрів можуть значно підвищити ефективність управління та здатність до інновацій.

Література:

1. Бабенко, В.А. та Синявська, О.О. Аналіз сучасного стану розвитку ринку електронної комерції в Україні. Звіт про науково-дослідну роботу сучасні інформаційні технології в соціально-економічних системах. Сумський державний університет. 2019. С. 48–60.
2. Борейко, Н.М. Специфіка електронної комерції у вітчизняному сегменті мережі Інтернет. *Бізнес-навігатор*. 2020. № 2 (58). С. 87–93.
3. Hlinenko, L.K. & Daynovskyu, Y.A. State-of art and prospects of development of Ukrainian electronic commerce. *Marketing and Management of Innovations*. 2018. № 1. С. 83–102.