

DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-484-2-41>

ОПТИМІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА ШЛЯХОМ ІНТЕГРАЦІЇ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА АВТОМАТИЗАЦІЇ

Сучасний бізнес-світ характеризується стрімким розвитком цифрових технологій, які радикально змінюють підходи до управління підприємствами. Цифрова трансформація стала не лише конкурентною перевагою, але й необхідною умовою для виживання компаній у динамічному ринковому середовищі. Оптимізація бізнес-процесів через інтеграцію цифрових технологій та автоматизації дозволяє підприємствам підвищувати ефективність, знижувати операційні витрати, покращувати якість продуктів і послуг, а також забезпечувати швидку адаптацію до змін.

Цифрова трансформація передбачає інтеграцію інформаційно-комунікаційних технологій у всі аспекти діяльності компанії, що змінює не лише операційні процеси, але й бізнес-моделі. Основна мета такого підходу полягає у підвищенні продуктивності за рахунок автоматизації рутинних операцій, зменшення людських помилок і забезпечення доступу до даних у реальному часі. Наприклад, за даними дослідження компанії Oracle, впровадження автоматизації в маркетингові процеси може збільшити кількість лідів на 80% і підвищити конверсію на 75% [1]. Це свідчить про значний потенціал цифрових інструментів у підвищенні результативності бізнесу.

Одним із ключових інструментів цифрової трансформації є системи управління взаємовідносинами з клієнтами, відомі як CRM-системи. Вони дозволяють автоматизувати процеси продажів, маркетингу та обслуговування клієнтів, забезпечуючи централізоване зберігання даних і швидкий доступ до них. Наприклад, інтеграція CRM-систем із маркетинговими платформами через онлайн-конектори, такі як ApiX-Drive,

забезпечує безперебійний обмін даними, що підвищує ефективність маркетингових кампаній і дозволяє створювати персоналізовані стратегії [1]. Такий підхід не лише економить час, але й сприяє точності аналітики, що є критично важливим для прийняття стратегічних рішень.

Іншим важливим напрямом є використання технологій штучного інтелекту та машинного навчання. Чат-боти та віртуальні асистенти, які базуються на штучному інтелекті, здатні обробляти запити клієнтів у реальному часі, знижуючи навантаження на службу підтримки та підвищуючи рівень задоволеності клієнтів. За даними Lemon.School, впровадження таких рішень дозволяє оптимізувати логістику, управління запасами та обробку документів, що скорочує операційні витрати [2]. Крім того, алгоритми машинного навчання аналізують зворотний зв'язок від клієнтів, що сприяє вдосконаленню продуктів і послуг.

Хмарні технології також відіграють важливу роль у цифровій трансформації. Вони надають підприємствам гнучкість і масштабованість, дозволяючи швидко адаптувати інфраструктуру до змінних потреб. Наприклад, Microsoft Azure та Amazon Web Services пропонують широкий спектр хмарних рішень, які забезпечують безпечне зберігання даних і доступ до них із будь-якої точки світу. Проте, як зазначає Forbes.ua, великі західні провайдери часто мають високу вартість і обмежену гнучкість у налаштуванні індивідуальних рішень, що може бути викликом для малого та середнього бізнесу [3]. Локальні провайдери, навпаки, пропонують більш доступні рішення, що робить їх привабливими для українських підприємств.

Автоматизація логістичних процесів є ще одним прикладом успішного застосування цифрових технологій. Технології Інтернету речей, блокчейну та штучного інтелекту дозволяють оптимізувати транспортування, пакування та доставку товарів. За даними YouControl, впровадження цифрових рішень у логістиці підвищує продуктивність і конкурентоспроможність компаній, знижуючи кількість помилок і прискорюючи обробку даних [4]. Однак цифрова трансформація логістики пов'язана з викликами, зокрема з

необхідністю забезпечення кібербезпеки, оскільки автоматизовані системи стають вразливими до кібератак.

Для наочного розуміння впливу цифрових технологій на бізнес-процеси розглянемо таблицю 1, яка підсумовує ключові технології, їх переваги та приклади застосування.

Таблиця 1

Вплив цифрових технологій на бізнес-процеси

Технологія	Переваги	Приклади застосування
CRM-системи	Автоматизація продажів, маркетингу, централізоване управління даними	Інтеграція KeyCRM з Trello для управління задачами
Штучний інтелект	Обробка запитів у реальному часі, аналіз даних, вдосконалення продуктів	Чат-боти для клієнтської підтримки
Хмарні обчислення	Гнучкість, масштабованість, безпечне зберігання даних	Microsoft Azure для управління даними
Інтернет речей	Оптимізація логістики, відстеження вантажів, зниження помилок	Системи відстеження в логістичних компаніях
Блокчейн	Безпека транзакцій, прозорість логістичних процесів	Управління ланцюгами поставок

Цифрова трансформація не обмежується лише впровадженням технологій, вона вимагає зміни корпоративної культури та стратегічного підходу до управління. Як зазначається на порталі Diia.Business, успішна цифрова трансформація передбачає чітке формулювання цілей, аудит існуючих процесів і технологій, а також залучення працівників до інноваційних процесів [5]. Підприємства, які ігнорують ці аспекти, ризикують залишитися позаду конкурентів.

Реальний приклад успішної цифрової трансформації в Україні – це діяльність компанії Нова Пошта, яка активно впроваджує автоматизацію у свої логістичні процеси. Використання роботизованих сортувальних ліній і систем відстеження вантажів

дозволило компанії значно скоротити час доставки та підвищити якість обслуговування. Це підтверджує, що цифрові технології не лише оптимізують внутрішні процеси, але й створюють нові можливості для розвитку бізнесу.

Впровадження цифрових технологій також має свої виклики. Окрім високих початкових витрат і потреби в кібербезпеці, підприємства стикаються з браком кваліфікованих фахівців, здатних ефективно управляти новими системами. Геополітичні фактори, такі як війна в Україні, створюють додаткові ризики для впровадження цифрових рішень, особливо в логістиці.

Загалом, оптимізація бізнес-процесів через інтеграцію цифрових технологій та автоматизації є ключовим фактором забезпечення конкурентоспроможності сучасних підприємств. CRM-системи, штучний інтелект, хмарні обчислення, Інтернет речей і блокчейн дозволяють значно підвищити ефективність, знизити витрати та покращити якість обслуговування. Однак успішна цифрова трансформація вимагає комплексного підходу, що включає не лише технологічні зміни, але й перегляд корпоративної культури, стратегічного планування та підготовку персоналу. Українські підприємства, які адаптуються до цих змін, отримують шанс не лише вистояти в умовах кризи, але й зайняти лідируючі позиції на ринку.

Список використаної літератури:

1. Оптимізація бізнес-процесів за допомогою автоматизації KeyCRM та ApiX-Drive. *KeyCRM*, 2024. URL: <https://salo.li/8A4c462> (дата звернення: 16.04.2025).
2. Балицька І. ChatGPT: перспективи штучного інтелекту у логістиці. *Trans.Info*, 2023. URL: <https://trans.info/ua/chatgpt-perspektyvy-shtuchnoho-intelektu-u-lohistytsi-367769> (дата звернення: 16.04.2025).
3. Гайд із цифрових інструментів для малого та середнього бізнесу. *Forbes.ua*, 2023. URL: <https://forbes.ua/innovations/gayd-iz-tsifrovikh-instrumentiv-dlya-malogo-ta-serednego-biznesu-22082023-15503> (дата звернення: 16.04.2025).
4. Цифрові технології у логістиці. *YouControl Market Blog*. 2023. URL: <https://blog.youcontrol.market/tsifrovi-tiekhnologhiyi-u-loghistitsi/> (дата звернення: 17.04.2025).
5. ДіяБізнес. *Офіційний сайт*. URL: <https://www.business.diia.gov.ua/> (дата звернення: 17.04.2025).