

Орлик О. В.

кандидат економічних наук, доцент

Трембач Д. М.

здобувачка вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, Україна

МОЖЛИВОСТІ ТА ВИКЛИКИ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ БІЗНЕСУ

У наш час діджиталізація стала невід'ємною частиною розвитку будь-якої галузі та охоплює всі аспекти діяльності підприємства – від комунікації з клієнтами до управління фінансами. Діджиталізація дозволяє перетворювати традиційні бізнес-моделі на цифрові.

Діджиталізація бізнесу – це інтеграція цифрових технологій у всі сфери діяльності з метою підвищення ефективності, оптимізації бізнес-процесів та створення нових можливостей для зростання прибутку [1]. Цей процес включає в себе використання таких технологій, як Інтернет речей (IoT), великі дані (Big Data) та аналітика даних, штучний інтелект (AI), машинне навчання і хмарні обчислення.

Сьогодні розвиток діджиталізації бізнесу зумовлений трьома ключовими чинниками: технологіями, споживачами та конкуренцією. Технологічний прогрес створює нові інструменти для підвищення продуктивності (штучний інтелект, Big Data, Інтернет речей, хмарні сервіси). Оскільки сучасні споживачі очікують швидкого, зручного й дистанційного доступу до послуг, то компанії мають адаптуватися до цих вимог. В той же час конкуренція також змушує бізнеси впроваджувати цифрові сервіси, оскільки клієнти надають перевагу інноваційним компаніям.

Процес цифрової трансформації докорінно змінює підходи до ведення бізнесу, управління та взаємодії з клієнтами. Оскільки ринок постійно змінюється, бізнес має постійно адаптуватися до нових умов, аби не відставати від тенденцій розвитку.

Серед можливостей та переваг діджиталізації для бізнесу можна відзначити такі [1–3].

– Діджиталізація забезпечує розширення цільової аудиторії та дозволяє охоплювати глобальні аудиторії – бізнес може працювати з клієнтами по всьому світу.

– Завдяки автоматизації та цифровим рішенням скорочуються витрати ресурсів та часу на виконання завдань, підвищується ефективність праці.

– Використання цифрових онлайн-платформ дає змогу швидко запускати нові проекти з мінімальними витратами, створює можливості виходу на нові ринки.

– Цифрові технології дають можливість бізнесу ефективно збирати й аналізувати дані, що дозволяє глибше розуміти поведінку клієнтів і тенденції ринку та оптимізувати процеси.

– Використання цифрових технологій сприяє більшій прозорості процесів, створюючи єдину базу достовірних даних, що буде доступна всім підрозділам компанії.

– Забезпечення власної цифрової присутності у мережі інтернет дає можливість компаніям залучати потенційних клієнтів, покращувати конверсію, формує позитивну репутацію компанії серед споживачів, сприяє підвищенню впізнаваності бренду.

– Для отримання конкурентної переваги компанії мають налагоджувати ефективну взаємодію зі своїми клієнтами. Використання аналітики даних і штучного інтелекту дає змогу формувати профілі користувачів і забезпечувати їх персоналізованим сервісом.

Сьогодні в українському бізнесі активно використовують різні цифрові рішення: CRM-системи для взаємодії та роботи з клієнтами (KeyCRM, SalesDrive, Sales Creatio, LP-CRM та ін.); ERP-системи для управління ресурсами підприємства (Microsoft Dynamics 365, SAP ERP, IT-Enterprise, BAS ERP та ін.); хмарні сервіси (Google Cloud, Amazon Web Services та ін.); інструменти онлайн-маркетингу (SEO, SMM, таргетована реклама та ін.); а також інші засоби для управління бізнес-процесами та аналітики. Для малого бізнесу ефективними можуть бути навіть – Google-таблиці, соцмережі чи сервіси онлайн-платежів (PayPal, LiqPay).

Слід відзначити, що якщо у 2014 р., коли CRM-системи лише набирали популярності, кожен інвестований долар приносив до восьми доларів прибутку (1:8), то вже сьогодні цей

показник зріс до співвідношення 1:18 [2]. А підприємства, які впровадили хмарні платформи, запускають нові продукти та послуги на ринок на 20–40% швидше, ніж їх конкуренти [3].

Реальним прикладом щодо переваг діджиталізації є той факт, що завдяки використанню сервісів «Дія» громадяни України економлять щорічно 49 млрд гривень (12 млрд доларів США) в усіх сферах послуг, порівняно з офлайн обслуговуванням. За п'ять років функціонування платформа зекономила громадянам 184 млрд гривень (4,5 млрд доларів) і мільйони годин, які раніше витрачалися на подолання бюрократичних процедур [5].

Через платформу «Дія» бізнес та громадяни можуть подавати заяви, отримувати документи, реєструвати або закрити ФОП, та здійснювати інші адміністративні дії. Зокрема, вартість реєстрації бізнесу через «Дію» зменшилася на 82,1% – із 680 до 122 доларів, а реєстрація адреси подешевшала на 91,7% – із 624 до 52 доларів. Вартість продажу та реєстрації автомобілів в онлайн-форматі становить 132 долари, що на 90,0% менше, ніж під час здійснення цих процедур офлайн, коли витрати сягають 1325 доларів [5].

Також функціонують електронні системи Prozorro та Prozorro.Sale, які забезпечують прозорість державних закупівель і приватизаційних процесів. Навіть після початку повномасштабної війни робота цих систем не припинялася жодної миті, оскільки їхні сервери розташовані у хмарних сховищах GigaCloud, що забезпечують безперервність роботи та надійне збереження критично важливої інформації [3].

Проте, разом із перевагами діджиталізація створює нові загрози, серед яких головна – кібербезпека. У 2024 р. в Україні зафіксовано 4315 кібератак, що на 69,8% більше, ніж у 2023 р., коли цей показник склав 2541 інцидент [4]. Найчастіше кіберзлочинці спрямовують атаки на енергетичний сектор, державні установи, служби безпеки, телекомунікаційну сферу, комерційні організації. У 2024–2025 рр. спостерігається зростання кількості кібератак на критичну інфраструктуру, зокрема в енергетичному секторі.

Крім того, проблемами діджиталізації бізнесу залишаються високі витрати, нестача кадрів та опір змінам усередині організацій [2]. Впровадження великої кількості програмних рішень є складним завданням, що потребує не лише додаткового фінансування, а й часу на пошук і залучення досвідчених фахівців, а отже – збільшує витрати на персонал, оскільки розібратися самим з усім програмним забезпеченням може бути нелегко та витратно за часом. Ігнорування або неправильне застосування новітніх технологій також призводить до неефективності та марного витрачання фінансових ресурсів.

Розпочавши процес цифрової трансформації, бізнес уже не може повернутися до попередніх методів роботи. Сучасні споживачі очікують постійного підвищення рівня сервісу та впровадження інноваційних можливостей. Тому компаніям доводиться конкурувати за кожного клієнта, прикладаючи значні зусилля для їх утримання.

Наприкінці слід зазначити, що діджиталізація – це ключова умова розвитку сучасного бізнесу, яка відкриває нові можливості для інновацій, виходу на нові ринки, зайняття більшої частки ринку, сприяє оптимізації витрат і процесів прийняття рішень. Попри наявні ризики, саме цифрова трансформація визначатиме в недалекому майбутньому конкурентоспроможність бізнесу та економіки в цілому.

Література:

1. Діджиталізація це: переваги, методи та що включає в себе / ІТ рейтинг України : сайт. URL: <https://surli.lt/yiudhq> (дата звернення: 18.10.2025).
2. Мальчевський В. Що таке діджиталізація бізнесу та які переваги вона надає? / Voodoo Ecom School : сайт. URL: <https://surli.li/mbauum> (дата звернення: 18.10.2025).
3. Що таке діджиталізація та які переваги вона надає бізнесу / GigaCloud : сайт. URL: <https://surli.cc/bsmfkl> (дата звернення: 18.10.2025).
4. CERT-UA минулого року опрацювала 4315 кіберінцидентів / GOV.UA : сайт. URL: <https://surli.li/bqypip> (дата звернення: 18.10.2025).
5. Helme P. Ukraine slashes red tape, saves citizens \$12 billion with genius app / Euromaidan : site. URL: <https://surli.cc/xtkqir> (дата звернення: 18.10.2025).