Царенко С.О.
здобувач вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні
Коваленко С.В.
викладач
Центральноукраїнський національний технічний університет,
м. Кропивницький, Україна

SMART-ПІДПРИЄМНИЦТВО: АВТОМАТИЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ

У сучасних умовах цифрової трансформації малий та середній бізнес (МСБ) потребує гнучкого реагування на ринкові зміни, підвищення продуктивності та оптимізації ресурсів. Концепція SMART-підприємництва передбачає інтеграцію інтелектуальних цифрових рішень — хмарних сервісів, IoT, штучного інтелекту — у структуру бізнесу, що дозволяє автоматизувати значну частину транзакційних і управлінських процесів, зменшити роль ручної праці та забезпечити швидку адаптацію до змін [2].

Метою автоматизації бізнес-процесів є підвищення ефективності та зниження операційних витрат [3]. Автоматизація рутинних задач дозволяє персоналу зосередитися на стратегічних і креативних завданнях, підвищує швидкість обробки даних, зменшує помилки та сприяє росту доходів без пропорційного збільшення витрат .

Цифрові рішення зменшують рутинну роботу, надаючи співробітникам більше можливостей для аналітики й стратегічних завдань. Автоматизація формує гнучкі команди, підвищує цифрову грамотність персоналу та відкритість корпоративної культури до інновацій. [2].

Таблиця 1 - Приклади впровадження SMART-рішень у різних галузях

Галузь	Приклад впровадження SMART-рішень
Виробництво	Використання IoT для моніторингу стану обладнання, прогнозного обслуговування, автоматизація виробничих ліній
Послуги	CRM-системи для автоматизації обслуговування клієнтів, планування ресурсів, аналітика роботи команди
Торгівля	ШІ для прогнозування попиту, персоналізації пропозицій, оптимізації запасів, автоматизація маркетингових кампаній
Логістика	IoT та GPS для контролю перевезень, відстеження вантажів та оптимізації маршрутів
Фінанси	Платформи з ШІ для автоматизації бухгалтерії, прогнозування витрат та планування бюджету

Інтеграція цифрових рішень створює єдину технологічну екосистему бізнесу, де процеси координуються для максимальної ефективності. Хмарні сервіси забезпечують централізоване зберігання даних і віддалений доступ, IoT відслідковує показники обладнання та запасів у реальному часі, а ШІ автоматизує прогнозування попиту й аналіз клієнтської поведінки [2]. CRM-системи синхронізують роботу команд і підвищують швидкість реагування, а платформи з ШІ, як Zoho One, HubSpot чи Odoo, допомагають керувати фінансами, запасами та маркетингом [3].

Щоб показати реальні результати впровадження цифрових рішень у МСБ, розглянемо кілька прикладів із практики України та Італії, які демонструють вплив автоматизації на клієнтський досвід та ефективність бізнесу [1], [4].

Автоматизація бізнес-процесів у МСБ позитивно впливає на клієнтський досвід. CRM-системи та чат-боти дозволяють швидко реагувати на запити клієнтів, персоналізувати пропозиції та підвищувати рівень обслуговування. Наприклад, українська компанія у сфері онлайн-торгівлі впровадила CRM з інтеграцією ШІ для прогнозування попиту, що дозволило

зменшити час обробки замовлень на 30% та оптимізувати роботу команди [4], а італійський ритейлер Eye-oo завдяки чат-боту Tidio на базі ШІ досяг додаткового доходу 177 000 євро, збільшення продажів на 25%, скорочення часу першої реакції на 86%, автоматичне вирішення 82% заявок та покращення задоволеності клієнтів [1].

Автоматизація бізнесу демонструє широкі можливості використання ШІ. У продажах CRM формують аналітику й підказують ефективні дії, у логістиці IoT контролює доставку, хмарні сервіси забезпечують спільну роботу, а в маркетингу ШІ персоналізує кампанії та автоматизує спілкування з клієнтами [2], [3].

Таблиця 2 - Реальні приклади впровадження SMART-рішень у МСБ

Країна	Компанія	Інструмент/Рішення	Результати ключові
Україна	Онлайн-торгівля	CRM з ШІ для прогнозування	- Час обробки замовлень -30% - Оптимізація роботи команди
Італія	Eye-oo	Чат-бот Tidio на базі ШІ	- Додатковий дохід 177 000 євро - Збільшення продажів +25% - Час реакції -86% - 82% заявок вирішено автоматично - Покращення задоволеності клієнтів

Потенційні виклики та рекомендації для МСБ включають високі витрати на впровадження, потребу в навчанні персоналу та інтеграцію зі старими системами, при цьому підприємствам радять здійснювати поетапне впровадження рішень, навчати співробітників та обирати платформи з можливістю масштабування та адаптації до змін [3].

Отже, впровадження SMART-підприємництва та цифрових рішень у МСБ підвищує ефективність бізнес-процесів, оптимізує ресурси, підвищує якість управлінських рішень і рівень задоволеності клієнтів, а також забезпечує швидку адаптацію до змін ринку [2], [3], [4]. Це перетворює автоматизацію із рекомендації на необхідність для сталого розвитку, конкурентоспроможності та інноваційного прогресу сучасного підприємництва, створюючи основу для довгострокового зростання і стійкості бізнесу.

Література:

1. How Leading Brands Use AI Chatbots to Transform Customer Service and Drive Business Growth: 10 Real-World Case Studies That Prove ROI. Done For You. URL: https://doneforyou.com/ai-chatbot-case-studies-business-growth-roi/ (дата звернення: 03.10.2025).
2. Хмара і ШІ: Як нові технології змінюють бізнес-ландшафт. Нейролюшінарі. URL: https://www.neurolutionary.org/business/-хмарні-технології-та-штучний-інтелект:-спільний-шлях-до-трансформації-бізнесу (дата звернення: 03.10.2025).
3. Автоматизація процесів бізнесу за допомогою CRM: як підвищити ефективність команди?. Розробка програмного забезпечення та IT-рішень для бізнесу. Послуги Web-розробки в Україні – Webstick Global. URL: https://webstick.com.ua/blog/article/avtomatyzatsiya-protsesiv-biznesu-za-dopomohoyu-crm-yak-pidvyshchyty-efektyvnist-komandy (дата звернення: 03.10.2025).
4. Герасько І. Штучний інтелект: рушій нових можливостейдля українського МСБ. Speka - онлайн-медіа про підприємництво та технології | SPEKA.UA | SPEKA.ua. URL: https://speka.ua/artificial-intelligence/stucnii-intelekt-rusii-novix-mozlivostei-dlya-ukrayinskogo-msb-9gxx48 (дата звернення: 03.10.2025).