

*Перерва П. Г., доктор екон. наук, професор,  
завідувач кафедри економіки бізнесу;  
Колотюк О. І., пошукувач,  
Національний технічний університет «ХПІ»,  
м. Харків, Україна*

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ**

Відповідність віку цифрової революції – це паралельний розвиток бізнесу та digital-технологій (інтернет-зв'язок, численних пристроїв та сервісів), які міцно увійшли в життя людства. Успішним буде той бізнесмен, який виявить гнучкість та буде готовий до змін навколишньої дійсності, змінюючи та вдосконалюючи звичні моделі роботи. Інакше – висока ймовірність поступитися конкурентам та зіткнутися з ризиками повної стагнації свого бізнес-проекту.

Отже, кожна компанія, яка зацікавлена йти вперед і розвиватися в майбутньому, має відповідати новим правилам гри. Це означає, якомога раніше, включитися в процес діджиталізації.

Відомий прихильник інформаційних технологій та розвитку електронного бізнесу Білл Гейтс в свій час стверджував: «Якщо ваш бізнес не в Інтернеті, ви не займаєтеся бізнесом!». Цей вислів багато хто сприйняв як перебільшення. Реальність показала, наскільки він мав рацію. Сьогодні 9 з 10 промислових компаній вже запустили діджиталізацію або знаходяться на шляху до неї [1, 3]. Трансформація бізнесу «в цифру» не тільки прискорює його розвиток, але і спрощує організацію, різко знижує накладні витрати і збільшує дохід [2, 7, 11].

Найактивніші в бізнес-діяльності люди вже сьогодні в інтернеті і не уявляють себе без нього. Серед користувачів мережі є ті, хто вже купує щось у ваших конкурентів, поки ви ведете бізнес по-старому.

Згідно з дослідженням Гарвардської школи бізнесу, валова маржа діджиталізованих компаній в середньому на 18% вища, ніж у організацій, що відстають [4]. Ця різниця часто відокремлює зростаючий бізнес від стагнуючого. У контексті бізнесу діджиталізація – це трансформація організації за допомогою сучасних технологій для досягнення бізнес-цілей.

Технології третьої і четвертої промислових революцій прийнято вважати сучасними. Індустрія 3.0 – це комп'ютери, мобільні телефони та інтернет. До когорти технологій Індустрії 4.0 входять: штучний інтелект, блокчейн, хмарні сервіси, периферійні обчислення, Big Data, віртуальна та доповнена реальність, автономні роботи, 3D-друк та Інтернет речей [5, 9, 10]. Планомірне впровадження цих технологій підвищує прибутковість підприємств і спрощує життя керівників, співробітників і клієнтів.

Діджиталізація – це оцифрування фізичних об'єктів та операцій. Замість картотеки на підприємстві тепер хмара з електронними файлами, а замість аналогового телефону IP-телефонія. Інформаційні технології є необхідною, але не достатньою умовою діджиталізації.

На наш погляд, діджиталізація, дігітація та цифрова трансформація – це одне й те саме. Іноді під «цифровою трансформацією» мається на увазі результат діджиталізації. Але ці слова зазвичай використовуються як синоніми.

Пропонуємо виділити три основні об'єкти цифрової трансформації промислового підприємства: клієнтський досвід, бізнес-процеси та фінансові моделі.

Для формування і постійного покращення рівня *клієнтського досвіду* рекомендуємо проводити наступні заходи:

- дослідження споживачів за допомогою інструментів аналітики та соціальних мереж. Сегментація цільової аудиторії, аналіз поведінки користувачів та очікувань;

- використання нових технологій для поліпшення продажів і технічної підтримки, а також концепцію предикативного маркетингу, технології оптимізації операцій;

- використання технологій геолокації, соціальних мереж, месенджерів та доповненої реальності для розширення сфери взаємодії з споживачами;

- не виключати можливість самообслуговування.

*Бізнес-процеси*, як складова діджиталізації, повинні також мати постійне інформаційне наповнення у вигляді наступних заходів:

- автоматизація операцій, так як програми виконують рутинні завдання, люди займаються творчістю і стратегією.

- використання віртуальних платформ для спільної роботи, поширення знань, можливість віддаленої роботи, покращена комунікація на всіх рівнях;

- облік продуктивності праці, прозорість в оцінці робіт;

- прийняття рішень на основі даних як для внутрішніх операцій, так і для обслуговування клієнтів.

*Оновлення бізнес-моделей* включає в себе:

- поєднання цифрових і традиційних пропозицій, використання цифрових продуктів, що розповсюджуються;

- нові цифрові бізнеси;

- глобалізація, координація команди виконавців з різних регіонів, інтеграція корпоративних відділів з різних країн, вихід на міжнародні ринки.

За результатами проведеного дослідження слід виділити і певні перешкоди та ризики на шляху до широкої цифрової трансформації промислових підприємств. Наприклад, кожна друга компанія в Центральній та Східній Європі посилається на брак фінансування цифрової трансформації [6, 8]. Визначаються ще два критичні бар'єри: забезпечення безпеки та опір співробітникам змінам. Інші технологічні проблеми включають міграцію із застарілих платформ, розрізненість баз даних і відсутність відповідних навичок для штатних співробітників.

Сьогодні цифрова трансформація бізнес-процесів є необхідною умовою виживання бізнесу будь-якого розміру. Саме цифрові технології та інструменти дозволяють компаніям залишатися актуальними та конкурентоспроможними на сучасних ринках. Цифровізація бізнес-процесів для компаній малого та середнього бізнесу дозволяє таким компаніям виходити на нові ринки (наприклад через різні маркетплейси).

Інтеграція цифрових технологій сприяє зростанню ефективності бізнесу загалом, допомагає знизити витрати, підвищити продуктивність праці, покращити якість обслуговування клієнтів. Зрештою, все перераховане позитивно впливає на прибуток.

#### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:**

1. Pererva P.G., Kocziszky G., Somosi Veres M., Kobieliava T.A. Compliance program: tutorial. Kharkov-Miskolc : LTD «Planeta-prynt», 2019. 689 p.
2. Старостіна А.О. Маркетинг: теорія, світовий досвід, українська практика: підруч. К.: *Знання*, 2009. 1070 с.
3. Pererva P.G. Entrepreneurial Risks: Essence, Classification and Management Opportunities . *Економічний журнал Одеського політехнічного університету*. 2023. No 1(23). С.43-50.
4. Kobieliava T.O. Study of trends in digitalization of the world economy *Національні економіки в умовах новітніх глобальних викликів* : тези доп. міжнар. наук.-практ. інтернетконф., 1-28 лютого 2023 р. Харків, 2023. С.94-96.
5. Перерва П.Г., Борзенко В.І., Кобелева Т.О. Інтелектуальна власність: магістерський курс: підручник. Харків: НТУ «ХПІ», 2019. 1002 с.
6. Кобелева Т.О., Перерва П.Г. Формування системи економічної стійкості та комплаєнс захисту машинобудівного підприємства . *Економіка: реалії часу*. 2018. № 1 (35). С. 98-106.
7. Маркетингова діяльність підприємств : підручник; ред. О.П.Косенко; НТУ "ХПІ". Харків : ТОВ "Оберіг", 2023. 1155 с.
8. Pererva P.G., Kocziszky G., Szakaly D., Veres Somosi M. (2012) Technology transfer. Kharkiv-Miskolc: NTU «KhPI». 668 p.
9. Compliance program of an industrial enterprise. Tutorial. (2019) Edited by prof. P.G.Pererva, prof. Gy.Kocziszky, prof. M.Somosi Veres. Kharkov-Miskolc: NTU "KhPI". 689 p.
10. Шаульська Л.В. Дослідження впливу підприємницьких ризиків на сталий розвиток підприємства *Енергозбереження. Енергетика. Енергоаудит*. 2023. No 3 (181). С. 14-23.
11. Перерва, П.Г. Інноваційні технології реструктуризації промислового підприємства. *Маркетинг інновацій і інновації у маркетингу*: збірник тез доповідей VIII Міжнародної науково-практичної конференції, 25-26 вересня 2014 р. Суми: ТОВ "ДД "Папірус", 2014. С. 119-121.