

Шваб М.А., магістрантка, 1 р.н., гр. ЕПМ-20, ФБСО
Науковий керівник: Обіход С.В., доцент кафедри
фінансів та цифрової економіки, к.е.н., доц.
Державний університет «Житомирська політехніка»

Діджиталізація бізнес-процесів сучасного підприємства: можливості та ризики

Протягом останніх років головним глобальним трендом та метою прогресивного суспільства є все більша діджиталізація переважної кількості сфер життя. Мінливі потреби людства, постійний науково-технічний прогрес, різноманітні форс-мажорні обставини та виклики, з якими стикаються люди, (наприклад пандемія COVID-19, військові конфлікти), значно пришвидшують даний процес. Поняття «діджиталізація» являє собою передовий етап розвитку цифрового суспільства, коли в роботі з даними переважають цифрові технології. У економічній сфері – це перенесення звичних бізнес-процесів у електронний вигляд. Досить впевнено інноваційні технології інтегруються в сферу бізнесу, підприємництва та маркетингу. Компанії користуються даною можливістю і трансформують стратегії ведення діяльності. Використання цифрових технологій значно розширює коло можливостей для оптимізації всіх бізнес-процесів підприємства, дає змогу налагодити інноваційні процеси, тим самим підвищуючи ефективність господарської діяльності та конкурентоспроможність компанії.

Boston Consulting Group (BCG) вирішили провести дослідження та проаналізувати вплив цифрової трансформації на управлінські рішення понад 700 керівників міжнародних компаній щодо впровадження технологій та очікування від зміни вектора діяльності. Виявилось, що більш ніж 90% учасників дослідження вже активно впроваджують діджиталізацію клієнтської складової бізнесу, 62% опитуваних виходять на ринок товарів і послуг швидше саме завдяки цифровому маркетингу. Як висновок, підприємства та компанії, які швидше долучаються до вищенаведених процесів, мають певні привілеї серед інших та залишаються «у виграві». Постає питання: чи існують у цифровізації бізнес-процесів виключно переваги, чи все-таки є і недоліки?

Діджиталізація, безумовно, має значну кількість переваг для суб'єктів підприємницької діяльності. Компаніям значно легше розширювати свою цільову аудиторію, канали продажів, уникати географічних обмежень та шукати нові ринки збуту. Яскравим прикладом цього може слугувати електронна торгівля. За словами SMM-спеціалістки Світлани Скліфасовської, «Діджитал-сфера зараз швидко змінюється. Сьогодні багато бізнесів переходять у соціальні мережі і там просувають свої продукти. Якщо у бренду немає своєї сторінки в Інстаграм чи Фейсбук, то цілком ймовірно, що у конкурентів, у яких це є, буде більше шансів добитися уваги клієнтів. Люди багато часу проводять у соціальних мережах і треба пристосовуватися до такого ритму життя вже зараз» [4]. Дана цитата підтверджує те, що на даний момент можливо перевести у цифровий, дистанційний вигляд фактично кожен з стадій взаємовідносин продавця та покупця. А це, в свою чергу, дає можливість досягнути високого рівня обслуговування зі сторони компанії за рахунок персоналізованого підходу, підвищення іміджу організації та лояльності зі сторони покупця.

Діяльність стає абсолютно автоматизованою та спрощує велику кількість рутинних завдань. З вищесказаного випливає наступна перевага цифрової трансформації бізнесу – економія коштів. Адже перехід до діджиталізації дозволяє знизити розмір первісних вкладень в бізнес (немає потреби купувати чи орендувати торговельні приміщення), невиробничих витрат (оптимізація витрат на рекламу, сервісне обслуговування), скорочення фонду оплати праці, так як потреба у великій кількості персоналу також знижується.

Однією з основних переваг діджиталізації бізнес-процесів є те, що у компанії з'являється високий рівень конкурентоздатності на ринку. З впровадженням у бізнес-процеси компанії сучасних інформаційних технологій, вона має змогу вести якісну конкурентну боротьбу завдяки можливостям постійного самовдосконалення. Поява кола конкурентів та кола споживачів дозволить підприємству збирати, сортувати, аналізувати та оцінювати велику кількість даних стосовно внутрішнього та зовнішнього середовищ, проводити маркетингові дослідження (SEO, CRM-система, Google Analytics, інтерв'ю, фокус-групи, аналіз портрету клієнта, моніторинг цін, SWOT-аналіз тощо) та оперативно реагувати на ринкові зміни.

Споживачі продукції та послуг також відчувають на собі переваги взаємодії з компаніями, що впровадили у свою діяльність цифрові технології. Адже високий рівень обслуговування та індивідуальний підхід до клієнтів включає в себе також те, що інформація про товари, послуги компанії доступні для ознайомлення цілодобово, без часових обмежень. Таким чином потенційний покупець може детально проаналізувати ринок товарів (послуг), порівняти ціни, якість сервісу та обрати найвигіднішу пропозицію.

Варто відмітити, що діджиталізація бізнес-процесів є характерною не тільки для електронної торгівлі, але й для інших сфер (до прикладу – технологія Smart City, яка наразі активно розробляється та запроваджується в Україні). Здається, що придумати щось більш зручне та автоматизоване – неможливо. Адже країна у смартфоні передбачає перехід медичної, освітньої, банківської галузей у автоматизований, діджиталізований формат. Це допомагає перевести у цифровий формат значну кількість процесів. Наприклад, для того щоб отримати будь-яку довідку чи документи, більше не потрібно стояти у чергах,

Секція 2. Економічний розвиток в умовах цифровізації економіки та суспільства

системи мають зручний інтерфейс та працюють цілодобово.

Поряд із множиною переваг діджиталізації, вона має й певні недоліки, як і будь-який інший процес:

1) Враховуючи те, що впровадження цифрових технологій у бізнес-процеси підприємств є глобальною та перспективною ціллю суспільства, звичайно, відбувається бурхливий розвиток цифрового бізнес-простору, з'являється занадто велика кількість конкурентів та явний надлишок пропозиції. За таких умов компаніям стає все важче виходити на цифровий ринок товарів і послуг, виділятися серед конкурентів та надовго затримувати увагу споживачів. Відбувається справжня «боротьба» за увагу та зацікавленість зі сторони людей.

2) Через мінливі потреби споживачів, постійну зміну тенденцій на ринку, сталий розвиток НТП, підприємства досить часто не встигають розроблювати правильну бізнес-стратегію, яка була б актуальною та здатною конкурувати.

3) Досить поширена ситуація, коли із розвитком та постійним впровадженням все нових цифрових технологій у бізнес, в організації з'являється серйозна нестача кваліфікованих працівників для підтримки інструментів діджиталізації та внаслідок – потреба у високоякісних виконавцях.

4) Напевно, найпростішим та найбільш буденним недоліком аналізованого процесу є пряма залежність суб'єктів господарської діяльності від стабільної роботи Інтернет-мережі та від справності інструментів діджиталізації. В умовах сьогодення Україна значно відчула, як саме може потерпати майже кожна сфера життя внаслідок аварійних відключень електроенергії. Фактично, в такі моменти електронний бізнес припиняє працювати.

5) Тривалість та вартість впровадження цифрових рішень можуть не відповідати очікуванням власника компанії.

6) Від впровадження цифрових технологій у роботу організацій часто потерпає і сам персонал. Адже даний процес веде до масового скорочення кількості працівників, так як актуальність виконуваних ними обов'язків втрачається.

Підводячи підсумок, із впевненістю можна сказати, що діджиталізація сфер життя суспільства та зокрема бізнес-процесів сучасних підприємств – це безперервний процес, який з роками буде набирати все більших обертів та відкривати нові горизонти для світового розвитку. Важливо пам'ятати, що результативне впровадження цифрових технологій в компанію починається з ретельної розробки та аналізу стратегії, правильного підходу до підбору потрібних технологій та, звичайно, якісної підготовки кваліфікованих фахівців в галузі електронних комунікацій. В такому випадку ми будемо спостерігати все більше прикладів успішних компаній, яким інтеграція у «цифровий світ» пішла на користь.

Вважаємо, що об'єктом подальших досліджень має стати аналіз та прогнозування впливу діджиталізації бізнес-процесів в умовах конкретного підприємства. У близькому майбутньому ми зможемо впевнитися, чи піде діджиталізація виключно на користь або ж почне руйнувати все, що людство вибудовувало століттями.

Використані джерела інформації:

1. Удовіченко С.О. «Діджиталізація бізнес-процесів підприємства» URL: <http://confmanagement.kpi.ua/proc/article/view/230518>
2. Яценко В.В. «Діджиталізація – сучасний фактор розвитку бізнес-процесів». Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка». 30.01.2022 р. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/2_2022/202.pdf
3. Верховодов А. «Цифрова трансформація та інновації: що це насправді?» Medium. URL: <https://medium.com/@untone>
4. «Діджиталізація – нові можливості чи крах реальності?». URL: <https://lysty.net.ua/digitaliz/>
5. «Діджиталізація – спосіб розвитку бізнесу». URL: <https://ua.scallium.pro/what-is-digital>
6. «10 маркетингових досліджень, які можна провести онлайн». URL: <https://web-promo.ua/ua/blog/10-marketingovyh-issledovani-j-kotorye-mozhno-provesti-onlajn/>
7. The Boston Consulting Group (2020), “The evolving state of digital transformation”, available at: <https://www.bcg.com/de-de/publications/2020/the-evolving-state-of-digital-transformation> (Accessed 5 December 2021).

Наукова публікація розроблена в рамках проекту Erasmus+ “Діджиталізація економіки як елемент сталого розвитку України та Таджикистану (DigEco) 618270-EPP-1-2020-1-LT-EPPKA2-CBHE-JP” / The paper is developed in the framework of ERASMUS+ CBHE project “Digitalization of economic as an element of sustainable development of Ukraine and Tajikistan” / DigEco 618270-EPP-1-2020-1-LT-EPPKA2-CBHE-JP.

Цей проект фінансується за підтримки Європейської Комісії. Цей документ відображає лише погляди автора, і Комісія не несе відповідальності за будь-яке використання інформації, що міститься в документі / This project has been funded with support from the European Commission. This document reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained there in.