

Цифрові технології як детермінанта стратегічного розвитку підприємства

Сучасний етап розвитку економіки характеризується стрімкою цифровізацією усіх сфер діяльності підприємств. Цифрові технології стають не лише інструментом автоматизації операційних процесів, а й ключовим чинником формування стратегічних рішень. Вони визначають можливості підприємства щодо інноваційного розвитку, інтеграції у глобальні ринки, а також забезпечують гнучкість і стійкість до кризових явищ [1]. У цих умовах стратегічний розвиток бізнес-організацій неможливий без усвідомленої цифрової трансформації, що виступає фундаментальною детермінантою конкурентного успіху.

Розглядаючи цифровізацію слід зазначити, що важливою складовою стратегічного розвитку є інтеграція цифрових інструментів у процес управління. Однією з ключових цифрових платформ, що забезпечує інтеграцію управлінських і виробничих процесів, є впровадження ERP-систем. Вони дозволяють інтегрувати фінансові, виробничі, логістичні та кадрові процеси в єдиний інформаційний простір, що значно знижує транзакційні витрати й підвищує прозорість управління [2]. Яскравим прикладом є компанія Coca-Cola Hellenic, яка запровадила SAP ERP для уніфікації бізнес-процесів у різних країнах [3]. Завдяки цьому вдалося централізувати облік, оптимізувати управління фінансовими потоками та суттєво скоротити витрати на логістику, що підвищило стратегічну гнучкість компанії.

Не менш важливою є роль CRM-систем (Customer Relationship Management), орієнтованих на управління взаєминами з клієнтами. В умовах сучасної економіки, де конкуренція зростає, а споживчі очікування постійно змінюються, ефективне управління даними про клієнтів стає критично важливим для забезпечення стійкого розвитку підприємства. Важливим аспектом CRM є автоматизація процесів продажів і маркетингу, що підвищує ефективність взаємодії з клієнтами на всіх етапах життєвого циклу. Системи CRM забезпечують управління контактами, ведення історії взаємодій, сегментацію клієнтської бази та прогнозування потреб [4]. Наприклад, корпорація Amazon активно використовує власні CRM-рішення для аналізу поведінки споживачів та формування персоналізованих рекомендацій. Це дозволяє компанії підвищувати конверсію продажів, збільшувати середній чек та утримувати клієнтів, зберігаючи високий рівень задоволеності [5]. Таким чином, CRM-системи є не лише засобом підвищення ефективності комунікацій із споживачами, але й стратегічним інструментом, який сприяє формуванню конкурентних переваг, оптимізації ресурсів та реалізації довгострокових цілей підприємства.

Не менш вагоме значення для стратегічного управління має використання технологій Big Data та систем аналітики. Вони забезпечують підприємства можливостями глибокого аналізу поведінки споживачів, прогнозування ринкових тенденцій та оптимізації виробничо-логістичних процесів. Компанія Netflix стала світовим прикладом успішного використання великих даних у стратегічних цілях. Враховуючи це, слід зазначити, що саме понад 80% того, що люди врешті-решт дивляться, надходить з їхньої системи рекомендацій [6]. Також, гарним прикладом може слугувати досвід компанії Omega Healthcare, Також гарним прикладом може слугувати досвід компанії Omega Healthcare, яка спеціалізується на управлінні життєвим циклом доходів та надає послуги понад 350 медичним організаціям, включно з постачальниками медичних послуг, страховими платниками та фармацевтичними компаніями, допомагаючи їм ефективно контролювати фінансові операції та оптимізувати процеси управління доходами. Компанія яка завдяки впровадженню технологій штучного інтелекту та автоматизації документного обігу скоротила час обробки даних майже на 50 % і зекономила тисячі годин праці персоналу щомісяця[7].

Таким чином, використання технологій Big Data та аналітики дозволяє підприємствам не лише глибше розуміти поведінку споживачів і прогнозувати ринкові тенденції, а й значно підвищувати ефективність внутрішніх бізнес-процесів. Досвід вищенаведених компаній демонструє, що впровадження аналітичних та автоматизованих рішень сприяє оптимізації операцій, скороченню витрат часу та ресурсів, що в результаті підвищує конкурентоспроможність та стратегічну стійкість організацій.

Отже, ERP-, CRM-системи та технології Big Data мають різну функціональну спрямованість, проте всі вони відіграють стратегічну роль у розвитку підприємств. ERP орієнтується на інтеграцію внутрішніх бізнес-процесів та оптимізацію витрат, CRM забезпечує клієнтоорієнтований підхід і формує довгострокові відносини зі споживачами, тоді як Big Data та аналітичні платформи надають глибокі інсайти для прогнозування ринку й ухвалення обґрунтованих управлінських рішень. Таким чином, поєднання цих методів створює комплексний ефект, де внутрішня ефективність, клієнтська лояльність і аналітична гнучкість взаємодоповнюють одна одну. Для більш наочного представлення їхніх особливостей та стратегічного значення доцільно розглянути порівняльну таблицю 1.

Порівняння методів цифровізації бізнесу

Критерій	ERP-системи	CRM-системи	Big Data та аналітика
Призначення	Інтеграція та автоматизація управлінських і виробничих процесів	Управління відносинами з клієнтами, підвищення лояльності та продажів	Глибокий аналіз даних для прогнозування і оптимізації бізнесу
Ключові функції	-Облік фінансів -Управління виробництвом -Логістика -Кадровий менеджмент	-Сегментація клієнтів -Управління контактами -Автоматизація продажів і маркетингу -Прогнозування потреб	-Збір великих обсягів даних -Аналітика поведінки клієнтів -Прогнозування ринкових тенденцій -Оптимізація внутрішніх процесів
Стратегічна цінність	Забезпечує прозорість управління, знижує витрати, уніфікує бізнес-процеси	Формує клієнтоорієнтовану стратегію, підвищує доходи та утримує клієнтів	Надає інсайти для прийняття рішень, підвищує ефективність і гнучкість
Основні результати	-Централізація обліку -Оптимізація фінансових потоків -Зниження транзакційних витрат	-Зростання продажів -Підвищення задоволеності клієнтів -Ефективна сегментація ринку	-Прогнозування споживчої поведінки -Оптимізація ресурсів -Підвищення стратегічної стійкості
Роль у стратегічному розвитку	Інтеграція та стандартизація процесів для зростання і масштабування бізнесу	Поглиблення взаємодії з клієнтами, формування довгострокових відносин	Аналітична основа для прийняття рішень, інноваційність і конкурентоспроможність

Джерело: розроблене автором

У цілому, аналіз сучасного стану цифровізації бізнес-процесів свідчить про те, що цифрові технології виступають ключовим чинником стратегічного розвитку підприємств. Вони забезпечують інтеграцію управлінських і виробничих процесів, оптимізацію взаємодії з клієнтами, а також глибокий аналіз даних для прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Завдяки впровадженню ERP, CRM, Big Data та аналітичних платформ організації здобувають можливість підвищувати ефективність внутрішніх процесів, адаптуватися до змін ринкового середовища та формувати довгострокові конкурентні переваги. Таким чином, цифрові технології стають не лише інструментом автоматизації, а фундаментальною детермінантою стратегічного розвитку сучасних підприємств.

Список використаних джерел:

1. Семчук Ж., Іваш А., Хоростіль О., Вовк Ю., Хміль Ю., Підгірняк О., Зубрицький В / Роль цифрових технологій у трансформації бізнес-моделей сучасних підприємств [Електронний ресурс] // Zenodo. – Режим доступу: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11356659> (дата звернення: 23.09.2025).
2. 15 Benefits of ERP for Businesses in 2025 [Електронний ресурс] // Oracle NetSuite. – Режим доступу: <https://www.netsuite.com/portal/resource/articles/erp/erp-benefits.shtml> (дата звернення: 23.09.2025).
3. Coca-Cola Hellenic launches improved SAP system [Електронний ресурс] // Zanders Group. – Режим доступу: https://zandersgroup.com/en/insights/case-studies/coca-cola-hellenic-launches-improved-sap-system?utm_source=chatgpt.com (дата звернення: 23.09.2025).
4. Amazon Prime: How CRM is The Secret Behind Amazon's Success [Електронний ресурс] // Your Shortlist. – Режим доступу: <https://yourshortlist.com/case-study-how-crm-is-the-secret-behind-amazons-success/> (дата звернення: 24.09.2025).
5. 12 Reasons Why Sales People Need CRM [Електронний ресурс] // SuperOffice. – Режим доступу: <https://www.superoffice.com/blog/why-sales-people-need-crm/> (дата звернення: 24.09.2025).
6. How Netflix Uses Big Data to Personalize Audience Viewing Experience [Електронний ресурс] // PromptCloud Blog. – Режим доступу: <https://www.promptcloud.com/blog/netflix-big-data-for-personalized-viewing-experience/> (дата звернення: 24.09.2025).
7. A healthcare giant is using AI to sift through millions of transactions. It's saved employees 15,000 hours a month. [Електронний ресурс] // Business Insider. – Режим доступу: https://www.businessinsider.com/omega-healthcare-uipath-ai-document-processing-health-transactions-2025-6?utm_source=chatgpt.com (дата звернення: 24.09.2025).