

DOI: <https://doi.org/10.33216/1998-7927-2024-286-6-45-50>

УДК 332.146.2.012.35

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ НА УКРАЇНСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

Івченко Є.А., Хімченко А.О.

DIGITAL TRANSFORMATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT SYSTEMS AT UKRAINIAN ENTERPRISES

Ivchenko Y.A., Himchenko A.O.

У статті розглянуто актуальні проблеми цифрової трансформації систем управління бізнес-процесами на українських підприємствах. Визначено, що в умовах швидких змін у бізнес-середовищі компанії змушені адаптуватися до нових технологій, які впливають як на технічні аспекти ведення бізнесу, так і на поведінку споживачів. Жорстку конкуренцію розглянуто однією з ключових причин активного впровадження цифрових технологій, що змушує підприємства шукати нові способи оптимізації операцій, підвищення ефективності та скорочення витрат. Проаналізовано особливості цифрової трансформації управління бізнес-процесами в Україні. Виявлено основні виклики та перспективи для підприємств, що розглядають впровадження цифрових технологій. Розглянуто сучасні підходи до цифрової трансформації, серед яких використання таких інструментів, як RFID-мітки, блокчейн, голосові помічники, хмарні сервіси, CRM-системи, Business Process Management (BPM) та Robotic Process Automation (RPA). Визначено, що цифрові технології активно змінюють маркетингові процеси, дозволяючи більш ефективно залучати клієнтів через персоналізовані рекламні кампанії та аналітику даних. Автоматизацію бізнес-процесів розглянуто як можливість скоротити витрати на персонал, прискорити виконання завдань, мінімізувати помилки, спричинені людським фактором, та покращити якість продукції та послуг. Розглянуто вплив цифрової трансформації на логістику та управління ланцюгами постачань. Використання IT-рішень, аналітики великих даних та штучного інтелекту допомагає підприємствам підвищувати продуктивність, зменшувати витрати та оптимізувати роботу складських систем. У сфері фінансів та управління ризиками також спостерігається активне впровадження цифрових

рішень, зокрема блокчейн-технологій, що забезпечують підвищену безпеку та прозорість фінансових операцій. Проте поряд із перевагами цифрової трансформації вказано основні виклики, з якими стикаються українські підприємства. Зазначено, що ефективне управління цифровими змінами потребує стратегічного підходу та комплексного аналізу потреб бізнесу. Наведено приклади використання цифрових рішень в Україні. Розглянуто цифрові сервіси ПриватБанку та Ощадбанку, які активно інтегрують сучасні фінансові технології для автоматизації банківських операцій. Проаналізовано потенціал українських IT-компаній, які розробляють конкурентоспроможні цифрові рішення для бізнесу, що можуть стати альтернативою закордонним аналогам.

Ключові слова: інформаційні технології, сталий розвиток, цифровізація, цифрова трансформація, цифрові рішення, інструменти цифровізації, бізнес процеси.

Вступ. Актуальність теми цифрової трансформації систем управління бізнес-процесами на українських підприємствах не може бути переоцінена, адже на сьогоднішній день, в умовах бізнес-середовища, що швидко змінюється, підприємства повинні бути готові до адаптації до нових технологій і змін. Цифрові технології змінюють технічні процеси та поведінку споживача, що змушує підприємства шукати нові засоби управління бізнес-процесами. Іншою важливою причиною є конкурентна боротьба. В умовах високої конкуренції підприємства змушені шукати нові шляхи оптимізації процесів та підвищення

ефективності бізнесу. У цьому випадку цифрова трансформація може стати інструментом для досягнення більш високих результатів та забезпечення конкурентних переваг на ринку. На даний момент необхідно враховувати зміни в законодавстві, які також вимагають від підприємств адаптуватися до нових умов та використовувати нові технології для підвищення ефективності процесів та дотримання вимог. Таким чином, цифрова трансформація систем управління бізнес-процесами українських підприємств є актуальною та важливою для успішного розвитку бізнесу в сучасних умовах.

Метою статті є виявлення особливостей цифрової трансформації систем управління бізнес-процесами на українських підприємствах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням ролі цифрової трансформації бізнес-процесів присвячені праці вітчизняних та закордонних вчених, зокрема Белкової Н., Біленко І., Вальтера А., Котляра Є., Ламбертса К., Ле Мера Н., Мак-Кінзі Д., Роудса Дж., Хамеля Г., Фіцпатріка Д. та інших. Проте мінливість змін у зовнішньому середовищі вимагає від підприємств постійної адаптації до особливості цифрової трансформації управління бізнес-процесами в Україні

Виклад основного матеріалу. Цифрові технології міцно увійшли до нашого життя і стали невід'ємною частиною сучасного бізнесу. Вони дозволяють підприємствам збільшувати ефективність своєї роботи та покращувати процеси у різних сферах, від виробництва до маркетингу. Однією з найважливіших областей, де цифрові технології знаходять своє застосування, є логістика та управління ланцюжком поставок. Технології, такі як RFID-мітки та датчики, дозволяють відстежувати переміщення товарів та контролювати їх якість. Це допомагає підприємствам скоротити витрати на логістику та підвищити якість послуг. Цифрові технології також допомагають підприємствам покращити маркетингові кампанії та залучити більше клієнтів. Такі інструменти, як контекстна реклама та ретаргетинг, дозволяють підприємствам націлюватися на конкретну аудиторію та залучити нових клієнтів. Крім того, використання соціальних мереж та інтернет-маркетингу дозволяє компаніям взаємодіяти з клієнтами та покращувати їхню задоволеність. Однак цифрові технології не лише спрощують та прискорюють процеси, а й створюють нові

можливості для бізнесу. Наприклад, блокчейн-технології використовуються для створення нових фінансових інструментів, таких як криптовалюти, які вже знайшли своє застосування у різних сферах, включаючи фінанси, логістику та право [7]. Ще одним прикладом цифрових технологій, що створюють нові можливості, є голосові помічники. Такі сервіси, як Siri, Alexa та Google Assistant, дозволяють користувачам контролювати свої пристрої та здійснювати пошук та покупки голосом. Це відкриває нові можливості для бізнесу, такі як голосове замовлення товарів та послуг [2]. Цифрові технології допомагають підприємствам скоротити витрати та підвищити ефективність роботи. Використання хмарних технологій дозволяє підприємствам зберігати та обробляти великі обсяги даних, не купуючи дорогого обладнання.

Крім того, автоматизація процесів дозволяє підприємствам скоротити витрати на персонал і підвищити якість послуг. Цифрові технології продовжують розвиватися та створювати нові можливості для бізнесу. Однак, щоб використовувати їх найбільш ефективно, підприємства повинні постійно відстежувати нові тенденції та інструменти, а також навчати своїх співробітників їхньому використанню. Цифрова трансформація систем управління бізнес-процесами є невід'ємною частиною розвитку сучасних компаній, і в Україні цей процес тільки розпочав свій розвиток. Системи управління бізнес-процесами допомагають автоматизувати бізнес-процеси, встановити контроль за виконанням процесів та підвищити ефективність підприємства. В Україні багато підприємств лише починають усвідомлювати важливість цифрової трансформації та переходу на системи управління бізнес-процесами. Проте вже сьогодні можна спостерігати, що компанії, які активно впроваджують цифрові технології, набувають конкурентної переваги на ринку та збільшують свій прибуток. Впровадження систем управління бізнес-процесами - це не просто автоматизація бізнес-процесів, це інструмент для оптимізації та покращення ефективності бізнесу [3]. Він дозволяє підприємствам швидко реагувати на зміни ринку та конкурентного середовища, а також покращити якість продукції та послуг. Проте впровадження систем управління бізнес-процесами потребує значних витрат. Підприємства мають бути готові на навчання персоналу, закупівлю та встановлення необхідного обладнання та програмного

забезпечення, а також на проведення аудиту та ревізії поточних бізнес-процесів. Крім того, необхідно враховувати важливість залучення кваліфікованих фахівців, які керуватимуть та підтримуватимуть систему управління бізнес-процесами.

Цифрова трансформація систем управління бізнес-процесами в Україні представляє величезний потенціал у розвиток компаній. Ті підприємства, які почнуть впроваджувати системи управління бізнес-процесами та інші цифрові технології, зможуть отримати значні переваги на ринку в майбутньому. Українські підприємства мають бути готові до впровадження нових технологій та систем, щоб упоратися з викликами, які обов'язково виникнуть у процесі цифрової трансформації. Компанії, які активно впроваджуватимуть цифрові технології та системи управління бізнес-процесами, зможуть швидше адаптуватися до змін ринку та конкурентного середовища та успішніше розвиватися. У разі швидкого розвитку технологій і нових ринків, використовують сучасні технології, цифровізація стає необхідністю бізнесу [5]. В Україні її за останні роки з'явилося багато гідних ІТ-сервісів вітчизняних постачальників. Ці послуги не поступаються своїм зарубіжним аналогам і в деяких випадках навіть перевершують їх за функціональністю та зручністю використання. Більшість українських підприємств вже користуються цифровими сервісами від зарубіжних розробників, проте використання вітчизняних сервісів може мати ряд переваг.

По-перше, це дозволяє знизити витрати на розробку власних рішень та підвищити ефективність бізнес-процесів.

По-друге, обираючи вітчизняні цифрові сервіси, компанії можуть отримати якіснішу технічну підтримку та швидкий відгук на запити.

По-третє, використання вітчизняних сервісів сприяє розвитку української економіки та створенню нових робочих місць, що у свою чергу позитивно позначається на розвитку країни загалом.

Приватбанк, який є одним з найбільших банків України, пропонує широкий спектр цифрових сервісів для бізнесу, які можна використовувати зараз. Компанія надає своїм клієнтам безліч продуктів, починаючи від онлайн-банкінгу до систем управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM). Всі ці продукти відрізняються високою якістю та

функціональністю, що дозволяє бізнесу використовувати їх для вирішення найрізноманітніших завдань. Крім того, Ощадбанк надає широкий спектр послуг з інтеграції цих продуктів у бізнес-процеси компаній, що полегшує процес впровадження та оптимізації роботи з інструментами цифровізації. Крім Ощадбанку та Приватбанку, на ринку України є й інші цікаві цифрові сервіси. Наприклад, TeamViewer пропонує продукти для віддаленого доступу до комп'ютерів та управління комп'ютерами. Це може бути дуже зручним інструментом для віддаленої роботи та забезпечення безпеки даних. Ще одним прикладом є компанія OLX, яка надає послуги з розміщення оголошень та продажу товарів та послуг. Це може бути дуже корисно для малого бізнесу, який хоче просувати свої товари та послуги в онлайн-середовищі. Використання вітчизняних цифрових сервісів може мати безліч переваг бізнесу. Це дозволяє знизити витрати на розробку власних рішень, підвищити ефективність бізнес-процесів, отримати якіснішу технічну підтримку та сприяти розвитку української економіки. При виборі конкретних сервісів необхідно враховувати специфіку бізнес-процесів компанії та проводити ретельний аналіз, щоб вибрати найбільш відповідні рішення.

Цифровізація бізнесу дозволяє підприємствам значно знизити витрати на маркетинг і рекламу. За допомогою цифрових технологій підприємства можуть створювати та запускати цільові рекламні кампанії, які будуть націлені на певну групу споживачів. Наприклад, компанії можуть використовувати соціальні мережі та контекстну рекламу, щоб досягти своєї цільової аудиторії та збільшити конверсію. Крім того, цифрова реклама дозволяє підприємствам отримувати дані про своїх клієнтів та аналізувати їх для створення більш точних та персоналізованих кампаній. Цифровізація бізнесу також може допомогти підприємствам оптимізувати свої виробничі процеси та знизити витрати на виробництво. Наприклад, підприємства можуть використовувати цифрові технології для оптимізації логістики та управління запасами, що допоможе їм скоротити час доставки та знизити витрати на зберігання та транспортування товарів. Крім того, цифрові технології можуть бути використані для покращення контролю за якістю та збільшення продуктивності на робочому місці [4].

При впровадженні цифрових технологій підприємства можуть мати проблеми, пов'язані з безпекою. Цифрові технології можуть стати мішенню для кібератак, які можуть призвести до витоку конфіденційної інформації та збитків для бізнесу. Для мінімізації ризиків підприємства повинні інвестувати у безпеку своїх систем та навчання персоналу основ кібербезпеки. Цифровізація бізнесу може призвести до змін у законодавстві та регулюванні. Наприклад, підприємства можуть зіткнутися з новими вимогами щодо захисту даних та конфіденційності клієнтів. Компанії мають бути готові до змін у законодавстві та вживати заходів для дотримання нових правил. В даний час, з розвитком технологій та автоматизації, все більше компаній та організацій шукають способи оптимізації своїх бізнес-процесів. Існує безліч сучасних платформ, які можуть допомогти підприємствам у цій справі. Однією з таких платформ є Business Process Management (BPM). Це програмне забезпечення, яке дозволяє автоматизувати бізнес-процеси, керувати ними та оптимізувати. Воно дозволяє покращити продуктивність та ефективність бізнес-процесів, а також зменшити витрати на їх виконання. BPM є потужним інструментом для організації та оптимізації бізнес-процесів. Він дозволяє автоматизувати різні види діяльності, від відділу продажу до фінансового управління. Завдяки цьому компанії можуть значно покращити продуктивність та ефективність своїх операцій, а також зменшити витрати на їхнє виконання. Однією з головних переваг BPM є можливість прискорення виконання бізнес-процесів та зменшення кількості помилок. Завдяки автоматизації компанії можуть значно скоротити час, необхідний виконання завдань, і навіть зменшити кількість помилок, викликаних людським чинником. Крім того, BPM дозволяє компаніям краще контролювати свої бізнес-процеси та швидко реагувати на зміни зовнішнього середовища. Ще однією платформою, яка користується популярністю, є Robotic Process Automation (RPA). Вона дозволяє автоматизувати рутинні завдання, такі як обробка даних, заповнення форм тощо. буд. Це дозволяє підприємствам скоротити час виконання завдань, і зменшити кількість помилок. RPA — це технологія, яка дозволяє автоматизувати рутинні завдання та звільнити співробітників підприємств від рутинної роботи, такої як заповнення звітів, обробка даних тощо. Завдяки цьому компанії можуть збільшити продуктивність та ефективність своїх

операцій, а також скоротити витрати на виконання рутинних завдань.

Однією з головних переваг RPA є підвищення ефективності бізнес-процесів. Автоматизація рутинних завдань дозволяє співробітникам компанії зосередити свою увагу на виконанні важливіших завдань, що дозволяє поліпшити продуктивність і якість роботи. Крім того, RPA дозволяє скоротити час, необхідний для виконання завдань, що збільшує швидкість та ефективність роботи підприємства. Крім BPM та RPA, існують платформи з управління проектами, такі як Trello, Asana та Jira. Вони допомагають компаніям управляти проектами, відстежувати завдання та терміни та координувати роботу команди. Однією з головних переваг платформ управління проектами є покращення організації та координації роботи, а також збільшення прозорості процесів. Завдяки таким платформам підприємства можуть швидко реагувати на зміни у проектах, краще планувати свою роботу та свої ресурси, а також покращувати комунікацію та співпрацю між членами команди. Також варто відзначити платформи для автоматизації маркетингу, такі як HubSpot, Marketo та Pardot. Вони дозволяють автоматизувати процеси залучення та утримання клієнтів, а також підвищити ефективність маркетингових кампаній. Однією з головних переваг платформ для автоматизації маркетингу є збільшення ефективності маркетингових кампаній та покращення взаємодії з клієнтами. Завдяки автоматизації компанії можуть швидше та ефективніше залучати та утримувати клієнтів, а також аналізувати дані по поведінку клієнтів та оптимізувати свої маркетингові стратегії.

Висновки. Цифрова трансформація систем управління бізнес-процесами є ключовим фактором успіху сучасних підприємств, що прагнуть адаптуватися до швидких змін ринку та залишатися конкурентоспроможними. Впровадження цифрових технологій дозволяє автоматизувати операційні процеси, покращувати якість продукції та послуг, підвищувати ефективність управління ресурсами та мінімізувати витрати. Використання таких технологій, як RFID, блокчейн, хмарні сервіси, BPM та RPA, сприяє підвищенню продуктивності підприємств та їхній адаптації до нових умов ведення бізнесу. Однак поряд із перевагами цифрової трансформації українські підприємства стикаються з низкою викликів, серед яких

високі фінансові витрати на впровадження сучасних систем, потреба у навчанні персоналу, дотримання вимог кібербезпеки та відповідність законодавчим нормам. Для ефективної реалізації цифрових ініціатив необхідно розробляти довгострокові стратегії, інвестувати у підготовку кадрів та враховувати специфіку бізнес-процесів кожної компанії. У статті також наведено приклади успішного використання цифрових технологій в Україні, зокрема рішень від ПриватБанку та Ощадбанку, а також перспективи розвитку вітчизняних ІТ-сервісів, що можуть конкурувати з міжнародними аналогами. Загалом, цифровізація бізнес-процесів в Україні є не лише трендом, а й необхідністю, яка визначає майбутнє підприємств. Ті підприємства, що активно впроваджують цифрові технології, отримують значні конкурентні переваги, покращують свої бізнес-моделі та забезпечують стійкий розвиток у довгостроковій перспективі.

Література

1. What is Digital Transformation? (2022) Available at: <https://www.gartner.com/en/search?keywords=digital%20transformation>
2. The Fourth Industrial Revolution Is Here – Are You Ready? (2021) Available at: <https://www2.deloitte.com/insights/us/en/focus/industry-4-0/overview.html>
3. Arbabi H. (2022) How digital transformation can change our business world for the better. Available at: <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2022/06/01/how-digital-transformation-can-change-our-business-world-for-the-better/?sh=4377bc137fa6>
4. Strategic business planning methodology (2018). Available at: <https://flevy.com/browse/marketplace/business-process-reengineering-bpr-poster-5324>
5. Business Process Reengineering (2023). Available at: <https://www.cflowapps.com/business-process-reengineering>
6. Rasool S. (2021) Digital Transformation: Pros and Cons. Available at: <https://www.digital-adoption.com/digital-transformation-pros-and-cons/>
7. Howard D. (2022) Pros and cons of digital workplace. Available at: <https://www.openkm.com/blog/pros-and-cons-of-digital-workplace.html>
8. Peterson E. & Fogelberg E. (2020) The role of digital transformation in driving sustainable business value. *Journal of Business Research*, no. 118, pp. 301–309.
9. Bihani V. (2023) 4 ways small businesses can create a stellar digital transformation strategy. Available at: <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2023/02/14/4-ways-small-businesses-can-create-a-stellar-digital-transformation-strategy/?sh=674c565173ff>
10. What Is Digital Transformation? Available at: <https://www.salesforce.com/products/platform/what-is-digital-transformation>

Ivchenko Ye.A., Himchenko A.O. Digital transformation of business process management systems at ukrainian enterprises

The article examines the pressing issue of digital transformation in business process management systems within Ukrainian companies. In the face of rapid changes in the business environment, companies are forced to adapt to new technologies that impact both the technical aspects of business operations and consumer behavior. One of the key drivers of active digital technology adoption is fierce competition, which compels enterprises to seek new ways to optimize operations, improve efficiency, and reduce costs. Additionally, changes in legislative regulations require companies to comply with modern standards and implement digital solutions to ensure control, transparency, and efficiency in business processes.

The study aims to analyze the characteristics of digital transformation in business process management in Ukraine, identify key challenges, and explore prospects for companies considering the adoption of new technologies.

The article explores modern approaches to digital transformation, including the use of tools such as RFID tags, blockchain, voice assistants, cloud services, CRM systems, Business Process Management (BPM), and Robotic Process Automation (RPA). Particular attention is given to how digital technologies are actively reshaping marketing processes, enabling more effective customer engagement through personalized advertising campaigns and data analytics. Business process automation allows companies to reduce labor costs, accelerate task execution, minimize human errors, and improve the quality of products and services.

The impact of digital transformation on logistics and supply chain management is also analyzed. The use of IoT solutions, big data analytics, and artificial intelligence helps companies enhance productivity, reduce costs, and optimize warehouse systems. In the financial and risk management sectors, the active adoption of digital solutions—particularly blockchain technologies—ensures enhanced security and transparency of financial transactions.

However, along with the advantages of digital transformation, the article outlines the key challenges faced by Ukrainian companies. These include high implementation costs, the need for staff training, cybersecurity risks, and compliance with regulatory requirements for personal data protection. It is emphasized that effective management of digital changes

requires a strategic approach and a comprehensive analysis of business needs.

The article also provides examples of the use of digital solutions in Ukraine. Specifically, it examines the digital services of PrivatBank and Oschadbank, which actively integrate modern financial technologies to automate banking operations. The potential of Ukrainian IT companies developing competitive digital business solutions is also analyzed, with a focus on their ability to serve as alternatives to foreign counterparts.

Keywords: *information technology; sustainable development; digitalization; digital transformation; digital solutions; digitalization tools; business processes.*

Івченко Є.А. – д.е.н., проф., декан факультету економіки і управління Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля
Хімченко А.О. – аспірант кафедри публічного управління, менеджменту та маркетингу Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля.

Стаття подана 27.10.2024.