

грації у процес прийняття рішень компанії можуть вдосконалювати свої стратегії, підвищуючи конкурентоспроможність і задовольняючи потреби клієнтів.

У підсумку веб-скрейпінг виступає потужним інструментом, який не лише спрощує доступ до інформації, але й перетворює її на ефективні рішення, що відповідають сучасним викликам e-commerce.

Література:

1. Sanjith Gopalakrishnan, Moksh Matta, Mona Imanpoor Yourdshahy, Vivek Choudhary (2022) Go Wide or Go Deep? Assortment Strategy and Order Fulfillment in Online Retail. *Manufacturing & Service Operations Management* 25(3):846-861. <https://doi.org/10.1287/msom.2022.1156>
2. Jayan J. (2024, May 21). Optimizing Product Assortment with Strategic Data Extraction Techniques. Prompt-Cloud. <https://www.promptcloud.com/blog/product-assortment-using-data-extraction-techniques/#>
3. Analysis. (2023, March 22). Achieving 11% incremental growth amidst consumer recession with assortment optimization. NielsenIQ. <https://nielseniq.com/global/en/insights/analysis/2023/achieving-11-incremental-growth-amidst-consumer-recession-with-assortment-optimization/>

ВПЛИВ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙ НА РОЗВИТОК ПІДПРИЄМСТВ

Садковська Анна, здобувачка першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Національний технічний університет України

«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»

м. Київ, Україна

ORCID ID 0009-0008-9395-5522

e-mail: annasdkvsk@gmail.com

Науковий керівник: Вовк Ольга, д.е.н., професор

Національний технічний університет України

«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»

м. Київ, Україна

ORCID ID 0000-0002-1680-1959

Цифрові інновації є рушійною силою економічного розвитку. Вони сприяють підвищенню ефективності бізнес-процесів, розширенню ринків і створенню нових можливостей для підприємств. В час глобальної цифрової трансформації Україна досить активно впроваджує сучасні технології, щоб стимулювати економічне зростання. Важливість цифровізації для підприємств зумовлена необхідністю адаптації до змін у технологічному середовищі, безпосереднім реагуванням на виклики: економічна нестабільність, військові дії та глобальні економічні тренди. Цифрова економіка сьогодні блискавично набирає обертів. Успішність функціонування підприємств значною мірою залежить від їх здатності інтегрувати інноваційні технології. Це охоплює автоматизацію процесів, використання великих даних, розвиток електронної комерції та цифрових платформ для комунікації з клієнтами.

Особливу значимість це набуває для України, де цифровізація стає ключовим інструментом подолання економічних втрат, спричинених війною. Впровадження інновацій дає змогу підприємствам пристосуватися до змін і створювати конкурентні переваги як на національному, так і міжнародному рівнях.

Мета цього дослідження — вивчити, як цифрові інновації впливають на розвиток підприємств в Україні, а також визначити ключові тенденції, виклики та перспективи.

Використання таких технологій, як Big Data, хмарні сервіси, штучний інтелект та платформи електронної комерції, допомагає підприємствам ефективніше використовувати ресурси, підвищувати продуктивність і знижувати витрати. Як зазначає Панкратова О. в своїй роботі, цифровізація стала глобальним трендом, який трансформує традиційні бізнес-процеси, забезпечуючи їхню гнучкість та адаптивність до зовнішніх змін [1]. На думку Миколука О. А. та Бобровника В. М., впровадження інноваційних технологій сприяє появі нових підходів до менеджменту, забезпечуючи підприємствам стійкі конкурентні переваги [2].

Цифровізація сьогодні є одним із найважливіших чинників розвитку сучасного бізнесу. Застосування цифрових інновацій не лише трансформує процеси управління, але й визначає

конкурентоспроможність підприємств на національному та глобальному рівнях. Україна, як і інші країни, стикається з необхідністю інтеграції цифрових технологій, що стає особливо актуальним в умовах економічних викликів, спричинених війною.

Цифрові інновації відкривають широкі можливості для підприємств, сприяючи автоматизації бізнес-процесів, ефективному управлінню ресурсами та адаптації до змінних ринкових умов. Як зазначає Панкратова О., цифровізація стала глобальним трендом, який формує нові підходи до ведення бізнесу та оптимізації менеджменту. Впровадження цифрових технологій дозволяє значно скоротити витрати, зменшити ризики та підвищити швидкість ухвалення рішень. [1]

Аналізуючи роботу Миколіюка О. А. та Бобровника В. М., можна сказати, що в умовах діджиталізації економіки підприємства мають можливість використовувати такі інструменти, як великі дані (Big Data), хмарні сервіси та технології штучного інтелекту. Однак разом із цим виникають виклики, зокрема дефіцит кваліфікованих кадрів, висока вартість впровадження інновацій та необхідність змін в організаційній культурі. [2]

Цифрова трансформація також сприяє появі нових бізнес-моделей. Платформи електронної комерції, мобільні додатки та фінансові технології (FinTech) забезпечують зростання продуктивності та розширення ринкових можливостей. Шевчук Я. В. та Катаєва С. Б. наголошують, що інвестиційний менеджмент зазнає змін завдяки використанню цифрових рішень, таких як блокчейн та аналітичні платформи, що створюють нові можливості для розвитку підприємств. [3]

Застосування цифрових технологій змінює фундаментальні принципи функціонування підприємств. Використання Big Data, хмарних сервісів, штучного інтелекту та фінансових технологій дозволяє підприємствам оптимізувати процеси управління, скоротити витрати та збільшити швидкість ухвалення рішень.

Згідно з даними Українського центру цифрової економіки, 65% великих компаній у 2023 році інвестували у впровадження цифрових інструментів. У малому бізнесі цей показник становив 47%.

Таблиця 1 – Рівень цифровізації підприємств в Україні (за видами технологій)

Технологія	Частка підприємств, які впровадили, %
Big Data	45%
Хмарні сервіси	67%
Штучний інтелект	29%
Електронна комерція	58%

Джерело: складено автором на основі дослідження

Однак цифровізація несе не лише можливості, а й виклики. Серед головних проблем:

- Дефіцит кваліфікованих кадрів. Брак фахівців у сфері ІТ уповільнює впровадження новітніх технологій.
- Високі фінансові витрати. Інновації часто вимагають значних вкладень, що є перешкодою для малих підприємств.
- Зміни в організаційній культурі. Бізнес потребує гнучкості та перебудови внутрішніх процесів.

Цифрові інновації вже змінили традиційні бізнес-моделі, сприяючи розвитку платформ електронної комерції та фінтех-рішень. Зокрема, блокчейн і аналітичні платформи суттєво вплинули на управління інвестиціями.

Незважаючи на виклики, пов'язані з війною та економічними труднощами, українські підприємства проявляють високу здатність до трансформації. Українські компанії активно використовують електронні платформи, автоматизують виробництво та запроваджують дистанційне управління. Це дозволяє їм розвиватися навіть у складних умовах.

Цифрові інновації змінюють традиційні підходи до управління, виробництва та комунікації з клієнтами, стаючи ключовим фактором розвитку сучасного бізнесу. Для України цифровізація — це не лише можливість інтеграції у глобальну економіку, але й необхідність для протистояння викликам, зокрема економічним наслідкам війни. Успішна реалізація циф-

рових рішень залежить від інвестицій, розвитку компетенцій персоналу та адаптивності підприємств до швидких змін.

Література:

1. Панкратова О. Цифровізація як сучасний тренд розвитку менеджменту. *Економіка та суспільство*. 2021. № 33. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-55>.
2. Миколук О. А., Бобровник В. М. Управління підприємством в умовах діджиталізації економіки // *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021. № 4. С. 142-146.
3. Шевчук Я. В., Катаєва С. Б. Інвестиційний менеджмент в умовах цифрової трансформації та інновацій. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. 2022. Вип. 35.

ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ У ЦИФРОВІЙ ТРАНСФОРМАЦІЇ УПРАВЛІННЯ КЛІЄНТСЬКИМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ

Ходан Світлана, здобувачка другого (магістерського) рівня вищої освіти
ПЗВО «Міжнародний європейський університет»
м. Київ, Україна
svitlanahodan@ieu.edu.ua

Науковий керівник: Ремига Юлія, кандидат економічних наук,
доцент, докторантка, заступниця декана Факультету економіки та бізнес-
адміністрування
ДУ «Київський авіаційний інститут»
м. Київ, Україна
yuliia.remyha@npp.nau.edu.ua

Досліджено, що обслуговування клієнтів – це комплекс взаємодій між підприємством та його клієнтами, спрямований на задоволення їхніх потреб і бажань. Це процес, який включає в себе не лише безпосереднє надання товарів або послуг, але й усі види взаємодії з клієнтом до, під час і після покупки. Сутність обслуговування клієнтів полягає в наступному [1]:

1. Орієнтація на клієнта (у центрі уваги підприємства має бути клієнт зі своїми потребами, бажаннями та очікуваннями).
2. Взаємодія (обслуговування – це двосторонній процес, який передбачає активну взаємодію між підприємством та клієнтом).
3. Задоволення потреб (мета обслуговування – це забезпечити повне задоволення потреб клієнта, що виходить за рамки простого виконання його замовлення).
4. Створення позитивного досвіду (підприємство має прагнути створити позитивний досвід взаємодії з клієнтом на всіх етапах "подорожі клієнта").
5. Побудова довгострокових відносин (хороше обслуговування сприяє створенню лояльності клієнтів та побудові довгострокових відносин).

Визначено, що обслуговування клієнтів важливе, оскільки [4]:

- відмінне обслуговування клієнтів може стати вагомою конкурентною перевагою на ринку,
- задоволені клієнти частіше повертаються за новими покупками і рекомендують компанію своїм знайомим,
- лояльні клієнти менш чутливі до ціни і можуть терпіти тимчасові труднощі, що дозволяє зменшити витрати на залучення нових клієнтів,
- хороша репутація компанії, заснована на відмінному обслуговуванні клієнтів, приваблює нових клієнтів і сприяє зростанню бізнесу.

Також з'ясовано, що управління клієнтським обслуговуванням – це не просто функція компанії, а основа успішного бізнесу. Інвестуючи в якісне обслуговування клієнтів, приймаючи правильне управлінське рішення щодо сервісу, підприємства можуть досягти значних