

Т. С. Кучмійова,
к. е. н., доцент кафедри інформаційних систем і технологій,
Миколаївський національний аграрний університет,
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5647-8167>

DOI: 10.32702/2306-6814.2023.10.77

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ В УМОВАХ ТРАНСФОРМАЦІЙНИХ ПЕРЕТВОРЕНЬ

T. Kuchmiiova,
PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Information Systems
and Technologies, Mykolaiv National Agrarian University

DIGITALIZATION OF BUSINESS PROCESSES IN THE CONDITIONS OF TRANSFORMATIONAL CHANGES

У статті висвітлені особливості діджиталізації бізнес-процесів в умовах трансформаційних перетворень. Виділено заходи, яких вимагає діджиталізація бізнес-процесів. Визначено, що діджиталізація бізнес-процесів призводить до численних конкурентних переваг для представників бізнесу з точки зору операційних процесів. Встановлено, що у процесі діджиталізації бізнес-процесів послідовні зміни відбуваються в кілька етапів, що дозволяє відстежувати зростання та ускладнення цифрової архітектури бізнес-моделі. З'ясовано, що діджиталізація бізнес-процесів як і будь-яка серйозна зміна в динаміці бізнесу вимагає часу як на рівні впровадження, так і на рівні результатів. Розкрито переваги діджиталізації бізнес-процесів в умовах трансформаційних перетворень. Визначено, що у контексті діджиталізації бізнес-процеси є не лише елементами процесного підходу управління, а й центральними учасниками цієї трансформації. Розглянуто динаміку бізнес-процесів в Україні. Визначено основні напрямки діджиталізації бізнес-процесів. З'ясовано, що діджиталізація бізнес-процесів в умовах трансформаційних перетворень не може обмежуватися простою діджиталізацією одного, двох або навіть багатьох бізнес-процесів на підприємстві, тому для забезпечення ефективності діджиталізації бізнес-процесів потрібно постійно проводити моніторинг та контролювати продуктивність цих процесів. Визначено, що діджиталізація діяльності представників бізнесу сприяє формуванню більш досконалих бізнес-процесів, забезпечує гнучкість, адаптивність та кращу адаптованість бізнес-одиниць до швидких змін зовнішнього середовища, тим самим підвищуючи конкурентоспроможність. Встановлено, що діджиталізація бізнес-процесів в умовах трансформаційних перетворень має на меті спростити комунікацію між представниками бізнесу та клієнтами і зробити її більш ефективною.

The article highlights the features of digitalization of business processes in the conditions of transformational transformations. The measures required by the digitalization of business processes are highlighted. It was determined that the digitalization of business processes leads to numerous competitive advantages for business representatives from the point of view of operational processes. It has been established that in the process of digitization of business processes, successive changes occur in several stages, which allows tracking the growth and complexity of the digital architecture of the business model. It was found that digitalization of business processes, like any major change in business dynamics, requires time both at the level of implementation and at the level of results. The advantages of digitalization of business processes in the conditions of transformational transformations are revealed. It was determined that in the context of digitalization, business processes are not only elements of a process approach to management, but also central participants in this transformation. The dynamics of business processes in Ukraine are considered. The main directions of digitalization of business processes are defined. It was found that the digitalization of business processes in the conditions of transformational transformations cannot be limited to the simple digitalization of one, two or even many business processes at the enterprise, therefore, to ensure the effectiveness of the digitalization of business processes, it is necessary to constantly monitor and control the productivity of these processes. It was determined that the digitalization of the activities of business representatives contributes to the formation of more perfect business processes, ensures flexibility, adaptability and better adaptability of business units to rapid changes in the

external environment, thereby increasing competitiveness. It has been established that the digitization of business processes in the context of transformational transformations aims to simplify communication between business representatives and customers and make it more effective.

Ключові слова: діджиталізація, трансформаційні перетворення, бізнес-процес, представник бізнесу, підприємство, діяльність, конкурентоспроможність, клієнт.

Key words: digitalization, transformative changes, business process, business representative, enterprise, activity, competitiveness, client.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

На тлі стрімкого розвитку цифрових технологій та змін у глобалізації бізнес-середовище зазнає динамічних змін. Діджиталізація виступає каталізатором інноваційних розробок, а технологічні зміни призводять до появи таких можливостей, як гнучкість, оперативність та індивідуалізація продукції, але водночас до швидких технологічних змін, високої складності, зміни вподобань клієнтів і правових вимог. Діджиталізація стає рушійною силою структурних змін у галузях, і наслідки таких змін різноманітні, що викликає питання про те, як цей процес впливає на бізнес-процеси в умовах трансформаційних перетворень.

У сучасному світі перехід на цифрові технології — це вже не перевага, а необхідність, яку має враховувати кожне підприємство. Оскільки представники бізнесу все частіше звертаються до віртуальних просторів для залучення більшої кількості клієнтів, то діджиталізація бізнес-процесів стає необхідністю. Діджиталізація бізнес-процесів характеризує перенесення всіх бізнес-процесів в цифровий формат, щоб забезпечити ефективну та продуктивну діяльність представників бізнесу. Тому важливість діджиталізації бізнес-процесів зумовлює актуальність тематики проведення цього дослідження.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Окремі питання діджиталізації бізнес-процесів лежать в основі досліджень багатьох науковців. Так, колектив авторів під керівництвом В. Дергачової наголошує, що метою діджиталізації бізнес-процесів є оптимізація потенціалу наявних ресурсів, скорочення робочого часу та підвищення ефективності таких процесів. Перехід до цифрового середовища вимагає: цифровізації виробничих процесів, виконання замовлень і контролю якості продукції, комунікації з командами та клієнтами, логістики та доставки. На думку науковців, діджиталізація бізнес-процесів спрямована на спрощення та підвищення гнучкості таких процесів [1, с. 65]. Г. Жосан та Н. Кириченко стверджують, що цифрова трансформація є одним із ключових кроків у процесі трансформації, який складається з автоматизації, інформатизації та діджиталізації. Бізнес-процеси можуть перетворити ручну роботу повністю або частково в механічну, автоматичну, використовуючи складні технологічні засоби, математичні системи, методи управління, інженерні та інформаційні технології. Діджиталізація бізнес-процесів полягає у використанні інформа-

ційних систем і технологій для забезпечення ефективною взаємодією та обміну інформацією між різними елементами систем управління, виробництва та інших організаційних процесів, а також баз даних і механізмів даних на внутрішньому та зовнішньому рівнях [2, с. 86]. Г. Дергачова та Я. Колешня стверджують, що цифрова трансформація має базуватися на чітких вказівках, контролі та порівнянні необхідних показників керівництвом. До завдань керівників повинні входити створення відповідної корпоративної культури та спільна робота з працівниками. Великі зміни часто викликають опір працівників, тому впровадження технологій, які можуть замінити ручну працю, відбувається через реструктуризацію бізнес-процесів шляхом ущільнення, скорочення функцій і реструктуризації всієї бізнес-моделі за рахунок злиття окремих бізнес-процесів в один комплексний. Тому, на думку вчених, важливо мотивувати працівників і переконати їх у позитивній ролі трансформаційних змін бізнес-процесів під впливом діджиталізації [3, с. 287]. К. Багацька та А. Гейдор стверджують, що діджиталізація бізнес-процесів неможлива без паралельної аналогічної трансформації на національному рівні, яка сприятиме спрощенню умов ведення бізнесу, зниженню витрат та швидкому зростанню ефективності бізнес-процесів [4, с. 29].

Однак, враховуючи важливість досліджень, проведених науковцями, слід констатувати, що було проведено недостатньо досліджень, щоб висвітлити практичні аспекти діджиталізації бізнес-процесів в умовах трансформаційних перетворень.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Метою наукової статті є висвітлення особливостей діджиталізації бізнес-процесів в умовах трансформаційних перетворень.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Діджиталізація бізнес-процесів передбачає застосування принципів онлайн-бізнесу до поточних процесів у реальному житті. Тому цифрові технології дозволяють організувати максимально персоналізовану взаємодію бізнес-процесів. Варто зауважити, що діджиталізація бізнес-процесів є, зі свого боку, корисною для клієнтів представників бізнесу.

З огляду на це, доцільно відзначити, що діджиталізація бізнес-процесів потребує послідовного впровадження таких заходів: збір, моделювання та ідентифікація інформації про бізнес-процеси; визначення поход-

Таблиця 1. Динаміку діджиталізації бізнес-процесів в Україні

Індикатор	Роки				
	2018	2019	2020	2021	2022
Кількість підприємств, які здійснювали електронну торгівлю, одиниць	2476	2440	2494	2513	н.д.
у % до загальної кількості підприємств	5,0	4,8	4,9	5,0	н.д.
Обсяг реалізованої продукції (товарів, послуг) підприємств, отриманий від електронної торгівлі, тис. грн	228035634,7	292731939,1	364571488,0	435909793,9	н.д.
у % до загального обсягу реалізованої продукції (товарів, послуг) підприємств	3,5	4,5	5,0	5,3	н.д.
Кількість підприємств, які мають доступ до мережі Інтернет, одиниць	43303	43785	н.д.	44508	42785
у % до загальної кількості підприємств	88,0	86,4	н.д.	86,6	85,1

Джерело: сформовано на основі [8].

ження, обробка даних; моделювання інформаційних бізнес-процесів в рамках загальних бізнес-процесів; модифікація інформаційних систем з урахуванням моделювання бізнес-процесів; створення автоматизованих інформаційних систем (з використанням апаратно-програмного забезпечення); контроль бізнес-процесів [5].

Діджиталізація бізнес-процесів призводить до численних конкурентних переваг для представників бізнесу з точки зору операційних процесів. А саме вищий рівень прозорості, можливість своєчасного прийняття управлінських рішень, своєчасний обмін інформацією між компетентними працівниками та створення системного підходу до реагування на прогностичні дослідження ринку. Організовані відповіді на мінливі сигнали ризику діджиталізації формуються на основі принципів узгодженості, своєчасності, ефективності та запобігання ризикам [6, с. 36].

У процесі діджиталізації бізнес-процесів послідовні зміни відбуваються в кілька етапів, що дозволяє відстежувати зростання та ускладнення цифрової архітектури бізнес-моделі. Водночас послідовність етапів реалізації цифрової трансформації бізнес-процесів не завжди є чітко впізнаваною. Завдяки активному впровадженню та подальшому розвитку цифрової культури представники бізнесу в контексті діджиталізації бізнес-процесів пропускають один або кілька етапів і, таким чином, досягають вищого рівня цифрової трансформації бізнес-процесів.

Діджиталізація бізнес-процесів як і будь-яка серйозна зміна в динаміці бізнесу вимагає часу як на рівні впровадження, так і на рівні результатів. З огляду на те, перевагами діджиталізації бізнес-процесів в умовах трансформаційних перетворень є:

1. Здатність виходити на нові ринки. Для представників бізнесу пошук нових місць збуту продукції, яку вони виробляють, може бути найважливішим рушієм зростання. Використання технологій для відстеження

взаємодії з потенційними клієнтами на новому ринку та можливість моніторингу в режимі реального часу для точного налаштування повідомлень або самої продукції є ключовими для забезпечення рентабельності інвестицій. Крім того, здатність налагоджувати зв'язки з цільовою аудиторією, чи з кінцевим клієнтом, чи з потенційним партнером потребує постійної присутності в мережі Інтернет.

2. Підвищення продуктивності завдяки автоматизації бізнес-процесів. Автоматизація бізнес-процесів полягає у використанні технологій для автоматизації внутрішніх процесів, які є повторюваними, послідовними з часом і тими, які повинні бути без помилок. Метою автоматизації бізнес-процесів є зменшення ручних зусиль у повторюваних процесах, що робить їх менш схильними до людських помилок і звільняє ресурси для завдань вищого рівня, де потрібно більше креативності та інших можливостей, які не можуть бути відтворені машиною.

3. Покращений досвід співробітників. Робочі структури змінюються з часом залежно від типу продукції, що виробляється, а також від потреби охоплення різних ринків, з гнучкістю та можливістю організувати ресурси віддалено, з командами, які працюють з різних місць. Діджиталізація ресурсів, необхідних для розробки та планування, розповсюдження або надання послуг, є першою умовою для розвитку справжньої цифрової трансформації бізнес-процесів та представників бізнесу в цілому.

4. Постійне вдосконалення бізнес-процесів і відносин з клієнтами [7].

У контексті діджиталізації бізнес-процеси є не лише елементами процесного підходу управління, а й центральними учасниками цієї трансформації. Тому удосконалення концепції бізнес-процесів може слугувати основою для подальшої цифрової трансформації таких процесів.

Акцентуючи увагу на аспектах діджиталізації бізнес-процесів, доцільно розглянути практичну сторону цієї проблеми. Так, слід проаналізувати динаміку діджиталізації бізнес-процесів в Україні (табл. 1).

Дані таблиці 1 демонструють, що за період 2018—2021 рр. в Україні кількість підприємств, які здійснювали електронну торгівлю, збільшилась на 37 одиниць. Що стосується обсягу реалізованої продукції (товарів, послуг) підприємств, який отриманий від електронної торгівлі, то у 2021 році проти 2018 року він зріс на 207874159,2 тис. грн. Негативною тенденцією є зменшення кількості підприємств, які мають доступ до мережі Інтернет у 2022 році порівняно з 2018 роком на 518 одиниць, що в основному пов'язано із воєнним станом та руйнуванням ворогом багатьох підприємств.

Варто відзначити, що основними напрямками діджиталізації бізнес-процесів є: оптимізація ресурсного потенціалу для підвищення ефективності виробничо-господарської діяльності, оптимізація витрат і економія

часу, покращення фінансових показників, покращення управління людськими ресурсами, мінімізація людського капіталу в умовах кризи, застосування нових моделей робочого часу та трудового життя, підвищення ефективності бізнес-процесів та збільшення корпоративного прибутку тощо.

Діджиталізація бізнес-процесів в умовах трансформаційних перетворень не може обмежуватися простою діджиталізацією одного, двох або навіть багатьох бізнес-процесів на підприємстві. Це вимагає постійного моніторингу та оцінки, щоб зрозуміти, що працює, а що ні. Тому не доцільно передчасно послаблювати контроль робочої групи, яка займається діджиталізацією бізнес-процесів. Для забезпечення ефективності діджиталізації бізнес-процесів потрібно постійно проводити моніторинг та контролювати продуктивність цих процесів.

Варто зауважити, що діджиталізація діяльності представників бізнесу сприяє формуванню більш досконалих бізнес-процесів, забезпечує гнучкість, адаптивність та кращу адаптованість бізнес-одиниць до швидких змін зовнішнього середовища, тим самим підвищуючи конкурентоспроможність. Ефективність цифрової трансформації бізнесу залежить від інноваційного технологічного потенціалу держави, рівня розвитку сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та здатності населення та організацій продуктивно використовувати цифрові технології для діджиталізації бізнес-процесів.

Потенціал цифрової трансформації бізнес-процесів визначається швидкістю та розумінням споживачів та створенням ефективних багатоспрямованих систем комунікаційних потоків. Мінливість зовнішнього середовища вимагає від представників бізнесу будувати системи прогнозних досліджень і формувати відповідні інтерпретації інформаційних потоків з метою розробки оптимальних управлінських та організаційних рішень.

ВИСНОВКИ

Таким чином, за результатами проведених досліджень визначено, що діджиталізація бізнес-процесів є важливою сферою управління діяльністю представників бізнесу, де використання цифрових технологій може забезпечити конкурентні переваги таким суб'єктам. Діджиталізація бізнес-процесів в умовах трансформаційних перетворень має на меті спростити комунікацію між представниками бізнесу та клієнтами і зробити її більш ефективною.

Враховуючи зростання ролі цифрової трансформації бізнес-процесів у бізнес-операціях, виникає необхідність поглиблення наукових досліджень для доведення ролі діджиталізації в економічній безпеці представників бізнесу та формуванні ефективних систем управління бізнес-процесами.

Література:

1. Дергачова В. В., Воржакова Ю. П., Хлебінська О. І. Організація бізнес-процесів в умовах цифровізації. Вісник ХНУ імені В.Н. Каразіна. Серія "Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм". 2022. Випуск 14. С. 60—68.
2. Жосан Г. В., Кириченко Н. В. Управління цифровізацією бізнес-процесів діяльності підприємства. Нау-

ковий журнал "ECONOMIC SYNERGY". 2022. Випуск 4 (6). С. 82—91.

3. Дергачова Г. М., Колешня Я. О. Цифрова трансформація бізнесу: сутність, ознаки, вимоги та технології. Економічний вісник НТУУ "КПІ". 2020. Випуск 17. С. 280—290.

4. Багацька К., Гейдор А. Бізнес-процеси в умовах діджиталізації економіки. Вісник КНТЕУ. 2019. № 5. С. 23—32.

5. Лазебник Л. Л., Войтенко В. О. Інформаційна інфраструктура в цифровізації бізнес-процесів підприємства. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. 2020. Випуск 42. С. 18—22.

6. Гусєва О. Ю., Легомінова С. В. Діджиталізація — як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018. Випуск 1. С. 33—39.

7. Digital transformation of business processes: 4 benefits. Doxee, 2022. URL: <https://www.doxee.com/blog/technology/digital-transformation-of-business-processes-benefits/>

8. Використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах. Державна служба статистики України, 2022. URL: https://ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2018/zv/ikt/arh_ikt_u.html

References

1. Derghachova, V. V., Vorzhakova, Ju. P. & Khlebynska, O. I. (2022), "Organization of business processes in conditions of digitalization", *Visnyk KhNU imeni V.N. Karazina. Serija "Mizhnarodni vidnosyny. Ekonomika. Krajinoznavstvo. Turyzm"*, vol. 14, pp. 60—68.

2. Zhosan, Gh. V. & Kyrychenko, N. V. (2022), "Management of the digitalization of business processes of the enterprise", *Naukovyj zhurnal "ECONOMIC SYNERGY"*, vol. 4 (6), pp. 82—91.

3. Derghachova, Gh. M. & Koleshnja, Ja. O. (2020), "Digital transformation of business: essence, signs, requirements and technologies", *Ekonomichnyj visnyk NTUU "KPI"*, vol. 17, pp. 280—290.

4. Baghacjka, K. & Ghejdor, A. (2019), "Business processes in the conditions of digitalization of the economy", *Visnyk KNTEU*, vol. 5, pp. 23—32.

5. Lazebnyk, L. L. & Vojtenko, V. O. (2020), "Information infrastructure in the digitalization of business processes of the enterprise", *Naukovyj visnyk Mizhnarodnogho ghumanitarnogho universytetu*, vol. 42, pp. 18—22.

6. Ghusjeva, O. Ju. & Leghominova, S. V. (2018), "Digitalization — as a tool for improving business processes, their optimization", *Ekonomika. Menedzhment. Biznes*, vol. 1, pp. 33—39.

7. Doxee (2022), "Digital transformation of business processes: 4 benefits", available at <https://www.doxee.com/blog/technology/digital-transformation-of-business-processes-benefits/> (Accessed 06.05.2023).

8. The State Statistics Service of Ukraine (2022), "Use of information and communication technologies at enterprises", available at https://ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2018/zv/ikt/arh_ikt_u.html (Accessed 06.05.2023).

Стаття надійшла до редакції 11.05.2023 р.