
УДК 658:004

JEL Classification: O33, O10

DOI: 10.31767/nasoa.1-2-2025.05

Л. В. ЛАЗОРЕНКО,

доктор економічних наук, професор,

завідувач кафедри менеджменту,

маркетингу та публічного управління,

Національної академії статистики, обліку та аудиту,

ORCID: 0000-0002-8505-1768

Цифрова трансформація бізнесу в сучасних умовах

В статті розкрито суть цифрової трансформації бізнесу, основні цифрові інструменти, що можуть використовуватися бізнесом на практиці, тенденції цифрової трансформації бізнесу в Україні в сучасних умовах та стратегії подальшого розвитку цього процесу. Цифрова трансформація – це не просто впровадження нових технологій, а глибоке перетворення бізнесу, спрямоване на покращення його ефективності, продуктивності та конкурентоспроможності. Вона відкриває нові можливості для компаній, допомагаючи їм адаптуватися до змінних ринкових умов, покращувати обслуговування клієнтів, створювати інноваційні продукти та послуги, а також приймати більш поінформовані та стратегічні рішення. У сучасному світі цифрова трансформація стає необхідністю для бізнесу, який прагне успіху та процвітання. Основні етапи цифровізації бізнес-процесів: аналіз клієнтів та ринку; вибір потрібних інструментів; створення онлайн-платформи; автоматизація рутинних задач, підключення сервісів для обліку, логістики, інвентаризації, аналітики дозволяє працювати швидше, точніше й з меншими витратами. Основними інструментами цифровізації бізнесу можуть бути: CRM-система – для ведення клієнтської бази; бухгалтерський софт – для автоматизації обліку; сервіси для онлайн-оплат і замовлень; чат-боти або месенджери – для швидкої комунікації. Основними видами цифрових технологій для бізнес формуваль є: ERP-системи це набір програм, які інтегрують інформаційні потоки всіх відділів в єдину інформаційну систему; CRM-системи – спрямовані на покращення управління відносинами з клієнтами; Big Data and Analytics – це великі обсяги даних, які надходять з різних джерел, таких як соціальні мережі, датчики, інтернет-транзакції, тощо. Основними тенденціями цифрової трансформації бізнесу є: блокчейн, хмарні обчислювання та цифрова безпека, інтернет речей, Збір інформації з різних джерел, 5G технологія. Для того, щоб успішно перетворити свій бізнес, необхідно розробити стратегію цифрової трансформації, яка враховуватиме унікальні потреби та цілі компанії.

Ключові слова: цифрова трансформація бізнесу, цифровізація,

© Л. В. Лазоренко

L. LAZORENKO,
*Doctor in Economics, Professor,
Head of Department Management,
Marketing and Public Administration,
National Academy of Statistics, Accounting and Audit,
ORCID: 0000-0002-8505-1768*

Digital Transformation of Business in Modern Conditions

The article reveals the essence of digital transformation of business, the main digital tools that can be used by business in practice, trends in digital transformation of business in Ukraine in modern conditions and strategies for further development of this process. Digital transformation is not just the introduction of new technologies, but a profound transformation of business aimed at improving its efficiency, productivity and competitiveness. It opens up new opportunities for companies, helping them adapt to changing market conditions, improve customer service, create innovative products and services, and make more informed and strategic decisions. In today's world, digital transformation is becoming a necessity for businesses looking to succeed and thrive. The main stages of digitalization of business processes: analysis of customers and the market; selection of the necessary tools; creation of an online platform; automation of routine tasks, connection of services for accounting, logistics, inventory, analytics allows you to work faster, more accurately, and at lower costs. The main tools for business digitalization can be: CRM system – for maintaining a customer base; accounting software – for accounting automation; services for online payments and orders; chatbots or instant messengers – for quick communication. The main types of digital technologies for business formations are: ERP systems are a set of programs that integrate information flows of all departments into a single information system; CRM systems are aimed at improving customer relationship management; Big Data and Analytics are large amounts of data that come from various sources, such as social networks, sensors, internet transactions, etc. The main trends in digital business transformation are: blockchain, cloud computing and digital security, Internet of Things, Collection of information from various sources, 5G technology. In order to successfully transform your business, you need to develop a digital transformation strategy that will take into account the unique needs and goals of the company.

Keywords: *digital transformation of business, digitalization, competitiveness, trends, strategies, digital Marketing*

Постановка проблеми Цифрові інструменти дають можливість підвищити ефективність діяльності бізнес структур: збільшити продажі, автоматизувати поточні операції, систематизувати процеси управління.

Зокрема, CRM-системи допомагають формувати клієнтську базу, онлайн-оплати підвищують ефективність та швидкість грошових переказів, реклама в соцмережах сприяє пошуку нових споживачів, а e-commerce відкриває додатковий канал збуту.

Але в практичній діяльності існує ряд труднощів. Багато підприємців через недосконалу систему цифровізації своєї діяльності можуть втратити окремі документи, не отримати необхідну інформацію, а як наслідок, настає розчарування або й несприйняття інновацій. Але без чіткого плану навіть найкращий сайт не приносить доходів, реклама не сприяє появі нових клієнтів, витрати даремні, а цифрові інструменти стають ще однією проблемою, а не рішенням. Отже, необхідно починати діджиталізацію з визначення чітких цілей, потреб клієнтів і послідовного плану дій. В такому випадку результат обов'язково буде.

Огляд останніх досліджень та літератури. Питанням цифрової трансформації бізнесу присвячено багато праць вітчизняних та зарубіжних вчених, зокрема: Арналюк Д., Васильєва Т., Волосович С., Гуменна Ю., Дергачова Г., Чернишова О., Чмерук Г., Юрченко О., Яценко В., Sascha Kraus, Susanne Durst та інші.

Мета дослідження: розкрити суть, проаналізувати основні етапи, тенденції та інструменти цифрової трансформації бізнесу в Україні.

Виклад основного матеріалу. У сучасних умовах діяльності просто «бути хорошим бізнесом» уже недостатньо. Світ давно вже використовує цифрові технології. Люди замовляють товари зі смартфонів, звикли до миттєвих відповідей у чаті, хочуть зручної оплати і швидкої доставки. А підприємства, які не можуть забезпечити такий сервіс втрачають конкурентоспроможність та змушені йти з ринку.

Цифрова трансформація – це не просто впровадження нових технологій, а глибоке перетворення бізнесу, спрямоване на покращення його ефективності, продуктивності та конкурентоспроможності. Вона відкриває нові можливості для компаній, допомагаючи їм адаптуватися до змінних ринкових умов, покращувати обслуговування клієнтів, створювати інноваційні продукти та послуги, а також приймати більш поінформовані та стратегічні рішення. У сучасному світі цифрова трансформація стає необхідністю для бізнесу, який прагне успіху та процвітання.

Цифрова трансформація – це процес впровадження інноваційних технологій у всі аспекти бізнесу, від щоденних операцій до прийняття стратегічних рішень. Це передбачає не лише перехід від аналогових інструментів до цифрових, але й зміну культури та переосмислення способів роботи компанії [1].

Основними принципами цифрової трансформації бізнесу є [2]:

1. Клієнтоорієнтованість. Цифрова трансформація спрямована на задоволення потреб клієнтів та підвищення якості обслуговування. Компанії прагнуть створювати персоналізовані та зручні для користувачів продукти та послуги, використовуючи цифрові технології для аналізу та передбачення їх потреб.

2. Інновації та експерименти. Цифровізація сприяє розвитку інновацій всередині компанії та стимулює експерименти та дослідження, допомагаючи створювати нові продукти та послуги, покращувати наявні бізнес-процеси та шукати нові способи вирішення бізнес-завдань.

3. Гнучкість та адаптивність. Компанії стають більш гнучкими та адаптивними до умов ринку і можуть швидше реагувати на коливання, пропонувати нові продукти та послуги, а також покращувати якість обслуговування клієнтів.

4. Інтеграція та співпраця. Цифрова трансформація містить інтеграцію різних систем та платформ, а також співпрацю з іншими компаніями та партнерами. Вона дозволяє компаніям створювати екосистеми, що поєднують різних гравців ринку задля досягнення спільних цілей.

Основні етапи цифровізації бізнес-процесів [3]:

1. Аналіз клієнтів та ринку. Перш ніж обирати будь-які цифрові інструменти, необхідно визначити бажання клієнта, їх очікування, а також оцінити вартість, швидкість та якість сервісу вибраного цифрового інструменту.

2. Вибір потрібних інструментів. Він залежить від виду бізнесу й може включати:

- CRM-система — для ведення клієнтської бази;
- бухгалтерський софт — для автоматизації обліку;
- сервіси для онлайн-оплат і замовлень;
- чат-боти або месенджери — для швидкої комунікації.

3. Створення онлайн-платформи. Це може бути сайт, сторінка в соцмережах або акаунт на маркетплейсі.

4. Автоматизація рутинних задач. Підключення сервісів для обліку, логістики, інвентаризації, аналітики дозволяє працювати швидше, точніше й з меншими витратами.

Ще одним видом цифрових інструментів ведення бізнесу є цифровий маркетинг. Цифровий маркетинг – це засіб комунікації підприємства з ринком за допомогою цифрових каналів просування товару для ефективної взаємодії з потенційними або реальними споживачами у віртуальному та реальному середовищі [4]

Цифровий маркетинг включає [3]:

1. Стратегію просування. На цьому етапі необхідно визначити способи та механізми пошуку клієнтів в онлайн просторі, а саме, дослідити їх інтереси, потреби, рівень платоспроможності.

2. Рекламу та контент. Для успішних продажів необхідно використовувати:

- SEO – щоб сайт компанії знаходили в пошуковиках;
- контент-маркетинг – щоб будувати довіру та залучати споживачів до діалогу;
- таргетовану рекламу – щоб охоплювати саме свою аудиторію в соцмережах і Google Ads.

3. Аналітику і гнучкість. У цифровому світі все можна проаналізувати: скільки людей побачили рекламу, хто перейшов на сайт, хто зробив покупку.

І найголовніше – усе це можна вчасно виправити, якщо щось не працює.

Потреби бізнесу, для яких використовуються технологічні рішення наведені на рис. 1 [2].

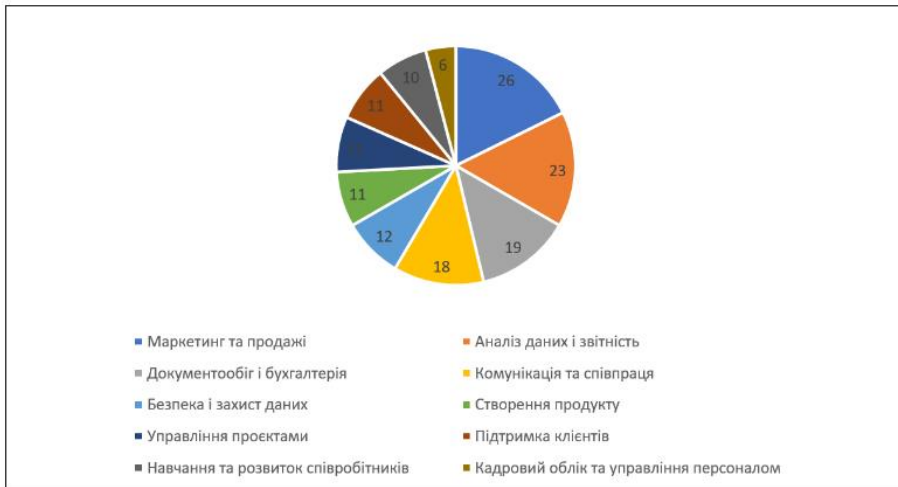


Рис. 1. Потреби бізнесу, для яких використовуються технологічні рішення, %

Для того, щоб ефективно вести свій бізнес, підприємства використовують цифрові технології, які допомагають автоматизувати бізнес-процеси, аналізувати дані і забезпечувати ефективне прийняття рішень. Основними видами цифрових технологій для бізнес формуваль є [6]:

1. ERP-системи це набір програм, які інтегрують інформаційні потоки всіх відділів в єдину інформаційну систему. Вони дозволяють автоматизувати багато рутинних операцій, таких як облік фінансів, управління запасами і контроль виробництва. Основна перевага використання підприємством ERP-систему – це єдине джерело даних для всіх відділів, що полегшує обмін інформацією та допомагає приймати кращі рішення.

2. CRM-системи – спрямовані на покращення управління відносинами з клієнтами. Вони допомагають відстежувати всю інформацію про клієнтів, включаючи контакти, історію взаємодії, запити та замовлення.

3. Big Data and Analytics – це великі обсяги даних, які надходять з різних джерел, таких як соціальні мережі, датчики, інтернет-транзакції, тощо [7].

Кожен з цих інструментів має свої власні переваги та може бути корисним в залежності від специфіки бізнесу. Головне – встановити, як ці технології можуть бути оптимально інтегровані в бізнес. Використання наведених технологій стимулює зростання мережевої економіки, в межах якої бізнеси активно взаємодіють через цифрові ресурси

На рис. 2 наведені користувачі CRM-систем відповідно по галузях економіки України [5].

За результатами дослідження Kyivstar Business Hub, у 2024 році майже 27% компаній в Україні активно використовували великі дані для своїх завдань, хоча значна частина бізнесів ще не використовує повний потенціал Big Data через брак знань та ресурсів [5].

Ті компанії, які працюють з великими даними, зосереджуються на кількох ключових напрямках. Найбільше Big Data застосовували для аналітики ринку, що допомогло компаніям краще розуміти тенденції та потреби споживачів. Операційні процеси та прийняття рішень також були вдосконалені завдяки використанню цієї технології.

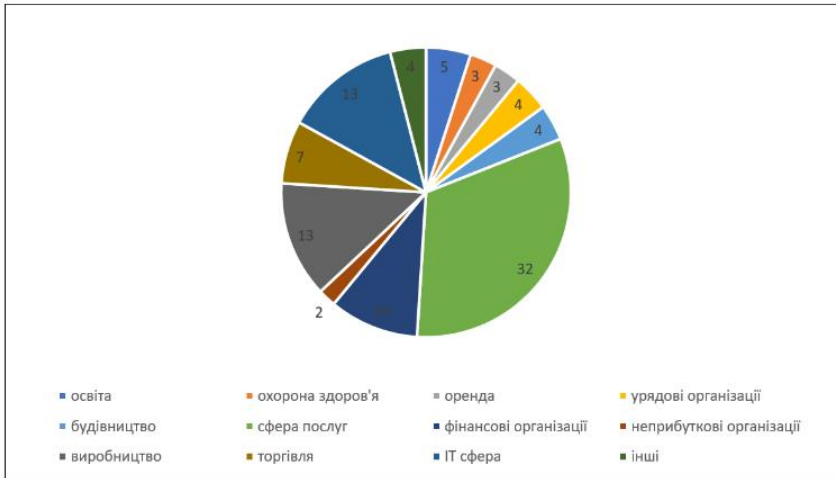


Рис. 2. Користувачі CRM системи по галузях, %

Основними тенденціями цифрової трансформації бізнесу є [8]:

1. Блокчейн – це децентралізована, захищена криптографією цифрова база даних (або розподілений реєстр), яка складається з ланцюжка блоків із записами про транзакції. Ця технологія забезпечує незмінність даних, оскільки кожен новий блок криптографічно пов'язаний з попереднім, і змінювати інформацію в одному блоці без зміни всіх наступних неможливо. Завдяки розподілу однакових копій реєстру на безліч комп'ютерів (вузлів) у мережі, блокчейн є прозорим, безпечним і не залежить від єдиного центру контролю. Але ця технологія може змінити бізнес. У сфері фінансів блокчейн забезпечує, що жодна угода не може бути підроблена, а всі дані прозорі та доступні для перевірки. Така прозорість і безпека може використовуватись й в ритейлі, й в медицині, й в інших галузях. За даними опитування, наразі лише 9% фінтех-компаній в Україні використовують блокчейн, проте 47% вважають цю технологію перспективною для майбутнього. Хоча фактичне використання технології наразі низьке, значна частина бізнесу бачить у ній великий потенціал для розвитку.

2. Інтернет речей (IoT) вже активно використовується в багатьох галузях і має значний вплив на бізнес. Втім, його роль значно зростає. Підключення кожного пристрою, складського простору та транспортного засобу до мережі створить нові можливості для автоматизації, управління та оптимізації процесів. IoT дозволяє бізнесам збирати величезну кількість даних у реальному часі. Ці можливості тільки розширяться завдяки розвитку технологій, зокрема штучного інтелекту, для аналізу даних та автоматизованого управління. Більше даних – більше переваг для ефективного управління та росту бізнесу. Більшість великих гравців у певних галузях вже впроваджують цю технологію. Найбільш активні галузі –

телекомунікації (мобільні оператори Vodafone та lifecell запустили свої IoT-мережі), промисловість та сільське господарство (компанії використовують IoT для автоматизації процесів, моніторингу обладнання та покращення ефективності), сфери, що розвиваються: IoT також застосовується у «розумних» містах, ритейлі, медицині та логістиці.

Міжнародні дослідження показують, що значна частка компаній у світі використовують IoT, і в Україні ця тенденція також зростає, хоча конкретних цифр немає.

3. Хмарні обчислення та цифрова безпека. Ще одним важливим аспектом цифрової трансформації є хмарні обчислення. Все більше компаній переносять свої системи та дані у хмару, і це зрозуміло, адже хмари забезпечують доступ до даних з будь-якої точки світу, пришвидшують роботу та надають можливість адаптувати ресурси під поточні потреби.

4. Збір інформації з різних джерел. Інформація – ключ до майбутнього, і ті компанії, які зможуть нею ефективно користуватись, будуть на крок попереду. Завдяки Big Data, аналітиці та штучному інтелекту організації будуть усе більше орієнтуватися на дані для прийняття рішень. У цьому процесі цифровізація забезпечує базу для збору, зберігання та обробки таких даних.

Розширена статистика дозволяє отримати глибше розуміння вподобань споживачів і ефективності роботи. Це значить, що компанії ще глибше аналізуватимуть дані не тільки про продажі, але й про взаємодію з клієнтами та тенденції на ринку. Персоналізація залишається стандартом – бізнеси зможуть створювати індивідуальні маркетингові кампанії та продукти, що покращить залученість клієнтів. А предиктивна аналітика дозволить прогнозувати зміни на ринку і попит на продукцію, даючи змогу адаптуватися і залишатися конкурентоспроможними.

5. 5G технологія. Однією з небагатьох технологій, яка останнім часом конкурує зі штучним інтелектом за звання «найбільш обговорюваного терміна», є 5G. Ця мобільна мережа 5-го покоління почала розгортатися, але вона ще не повністю розкрила свій потенціал. 5G відіграватиме вирішальну роль у стратегіях цифрової трансформації компаній, оскільки відкриває цілий світ можливостей, аби пропонувати швидший і кращий клієнтський досвід.

Для того, щоб успішно перетворити свій бізнес, необхідно розробити стратегію цифрової трансформації, яка враховуватиме унікальні потреби та цілі компанії.

Етапи розробки та реалізації стратегії цифрової трансформації [2]:

1. Аналіз поточного стану компанії. Необхідно оцінити бізнес-процеси, використовувані технології, а також сильні та слабкі сторони компанії.

2. На основі результатів аналізу необхідно визначити цілі та пріоритети цифрової трансформації. Цілі мають бути конкретними, вимірними та досяжними, а також відповідати стратегічним планам компанії.

3. Важливо розробити стратегію цифрової трансформації. Це містить вибір відповідних технологій, визначення ключових проектів та ініціатив, а також планування ресурсів та тимчасових рамок.

4. Після розробки стратегії необхідно розпочати її реалізацію. Це містить запуск конкретних проєктів та ініціатив, а також моніторинг їх виконання та досягнення поставлених цілей. При реалізації стратегії необхідно регулярно оцінювати результати та коригувати план відповідно до умов ринку та бізнес-потреб, які змінюються.

Висновки. Підсумовуючи проведене дослідження, можемо зазначити, що цифрова трансформація бізнесу є об'єктивною необхідністю для тих підприємств, які мають на меті втримати свої конкурентні позиції та забезпечити свій довгостроковий розвиток. При цьому необхідно чітко визначити цілі такої трансформації, її інструменти та розробити стратегії подальшої діяльності підприємства. Поєднавши ці ці складові в єдине ціле сприятиме успішній цифровій трансформації бізнесу, його ефективній діяльності та високий конкурентоспроможності.

Список використаних джерел

1. Яценко В. Діджиталізація – сучасний фактор розвитку бізнес-процесів. Ефективна економіка 2022. № 2. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2022.2.200>
2. Цифрова трансформація – це розвиток Вашого бізнесу. URL: <https://online.novaposhta.education/blog/cifrova-transformaciya-ce-rozvitok-vashogo-biznesu>
3. Цифрова трансформація бізнесу – перевага на ринку та крок до розвитку. URL: <https://business.dii.gov.ua/history-of-success/tsyfrova-transformatsiia-biznesu-perevaha-na-rynku-ta-krok-do-rozvytku>
4. Рубан В. В. Цифровий маркетинг: роль та особливості використання. Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2017. Вип. 2–2(08), С. 20–25
5. Як технології впливали на український бізнес у 2024 році: URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/yak-tehnologiyi-vplivali-na-ukrayinskij-biznes-u-2024-roczii-rezultati-doslidzhennya-kyivstar-business-hub>
6. Мозгова Г.В., Дячик В.В., Заїка О.В., Прус Д.В. Цифровізація управління підприємницькою діяльністю в умовах мережевої економіки. URL: https://www.researchgate.net/publication/389819927_Cifrovizacia_upravlinna_pidpriemnickou_dialnistu_v_umovah_merezevoi_ekonomiki
7. Thomas M. Siebel. Digital Transformation: Survive and Thrive in an Era of Mass Extinction. RosettaBooks. 2019. 253 p
8. Сухорукова Г. Цифрова трансформація бізнесу: 5 тенденції 2025 року URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/cyfrova-transformaciya-biznesu-5-tendencij-2025-roku>

References

1. Yatsenko, V. (2022). Didzhytalizatsiia – suchasnyj faktor rozvytku biznes-protseviv [Digitalization is a modern factor in the development of business processes]. Efektyvna ekonomika – Efficient economy, 2. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2022.2.200> (in Ukrainian)
2. Cyfrova transformaciya – ce rozvytok vashogo biznesu [Digital transformation is the development of your business]. URL: <https://online.novaposhta.education/blog/cifrova-transformaciya-ce-rozvitok-vashogo-biznesu> (in Ukrainian)
3. Cyfrova transformaciya biznesu – perevaga na rynku ta krok do rozvytku [Digital transformation of business is an advantage at the market and a step towards development].

URL: <https://business.diia.gov.ua/history-of-success/tsyfrova-transformatsiia-biznesu-perevaha-na-rynku-ta-krok-do-rozvytku> (in Ukrainian)

4. Ruban V. V. (2017). Tsyfrovyi marketynh: rol ta osoblyvosti vykorystannia [Digital marketing: the role and features of use]. *Economic Bulletin of the Zaporozhye State Engineering Academy*, 2-2(08), pp. 20–25. (in Ukrainian)

5. Yak tehnologii vplyvaly na ukraïnskyi biznes u 2024 roci [How technology has impacted Ukrainian business in 2024]. URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/yak-tehnologiyi-vplyvali-na-ukrayinskij-biznes-u-2024-roczy-rezultati-doslidzhennya-kyivstar-business-hub> (in Ukrainian)

6. Mozgova G.V., Gyachyk V.V., Zaika O.V., Prus D.V. Cyfrovizaciya upravlinnya pidpryemnyckou diyalnistu v umovah mereghevoi ekonomiky [Digitalization of business management in the network economy]. URL: https://www.researchgate.net/publication/389819927_Cifrovizacia_upravlinna_pidpriemnickou_dialnistu_v_umovah_merezevoi_ekonomiki (in Ukrainian)

7. Thomas M. Siebel. *Digital Transformation: Survive and Thrive in an Era of Mass Extinction*. RosettaBooks. 2019. 253 p (in English)

8. Suhorukova G. Cyfrova transformaciya biznesu: 5 tendencij 2025 roku [Digital Business Transformation: 5 Trends for 2025] URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/cyfrova-transformaciya-biznesu-5-tendencij-2025-roku> (in Ukrainian)

Посилання на статтю:

Лазоренко Л. В. Цифрова трансформація бізнесу в сучасних умовах. *Науковий вісник Національної академії статистики, обліку та аудиту: зб. наук. праць*. 2025. № 1–2. С. 70 – 78. DOI: 10.31767/nasoa.1-2-2025.05

Link to the article:

Lazorenko, L. (2025). Tsyfrova transformatsiia biznesu v suchasnykh umovakh [Digital Transformation Of Business In Modern Conditions]. *Naukovyi visnyk Natsionalnoi akademii statystyky, obliku ta audytu – Scientific Bulletin of the National Academy of Statistics, Accounting and Audit*, 1–2. 70 – 78. DOI: 10.31767/nasoa.1-2-2025.05