



Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

УДК 658:004

DOI <https://doi.org/10.5281/zenodo.14704637>

**Цифровізація управління підприємницькою діяльністю в умовах
мережевої економіки**

Мозгова Галина Валентинівна

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри маркетингу, менеджменту та підприємництва, Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна, м. Харків, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9763-3298>

Дячек Віталій Васильович

кандидат економічних наук, доцент, доцент, економічний факультет, Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна, м. Харків, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3542-5669>

Заїка Ольга Вікторівна

старший викладач кафедри маркетингу, менеджменту та підприємництва Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна, м. Харків, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6000-9870>

Прус Данило Владиславович

магістр кафедри маркетингу, менеджменту та підприємництва Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна, м. Харків

Прийнято: 06.01.2025 | Опубліковано: 19.01.2025



Анотація. *Метою* дослідження є аналіз ключових цифрових інструментів та технологій, вивчення їх впливу на оптимізацію управлінських процесів в підприємницькій діяльності в умовах мережевої економіки.

Методи. В ході дослідження були використані такі методи наукового пізнання: аналізу та синтезу (з метою аналізу тенденцій цифровізації, виявлення ключових технологій та формування цілісного бачення їх впливу на підприємницьку діяльність в умовах мережевої економіки); контент-аналізу та кейсовий метод (для дослідження конкретних прикладів впровадження цифрових технологій, таких як CRM-системи, ERP-рішення, AI, Big Data, AR/VR); індукції (для узагальнення результатів спостереження).

Результати. Цифрові технології стали рушієм вдосконалення управлінських процесів і сприяли розвитку мережевої економіки, створюючи нові формати співпраці між підприємствами, партнерами та споживачами.

Дослідження показало, що основними найбільш розповсюдженими цифровими технологіями управління підприємницькою діяльністю є ERP-системи, CRM-технології та Big Data and Analytics. Аналіз успішних кейсів цифровізації дозволив зробити висновок, що на додаток до інформаційних систем результативним є впровадження Інтернету речей, штучного інтелекту, а також технологій віртуальної та доповненої реальності. Сучасні цифрові рішення стимулюють розвиток мережевої економіки, де компанії активно взаємодіють між собою та клієнтами через цифрові платформи.

Основними проблемами при впровадженні цифрових технологій можуть стати високі витрати впровадження, відсутність мотивації у працівників, забезпечення безпеки даних, відсутність необхідних знань та навичок у персоналу, обмеження на державному рівні. Відповідні стратегії дозволять подолати визначені перешкоди.

Висновки. Використання новітніх цифрових технологій, таких як сучасні корпоративні інформаційні системи, штучний інтелект, віртуальна реальність, доповнена реальність та машинне навчання, суттєво змінює підхід до управління підприємствами та відкриває нові можливості для оптимізації



бізнес-процесів. У поєднанні ці технології сприяють розвитку мережевої економіки та інтеграції підприємств у глобальні цифрові екосистеми, роблячи управління більш гнучким, швидким та ефективним.

Ключові слова: цифровізація, цифрові технології, мережева економіка, підприємництво, інформаційні системи, інтернет-середовище.

Digitalization of Entrepreneurial Activity Management in the Conditions of Network Economy

Mozghova Halyna

PhD (Economics), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Marketing, Management and Entrepreneurship, V. N. Karazin Kharkiv National University, Kharkiv, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9763-3298>

Diachek Vitalii

PhD (Economics), Associate Professor, Associate Professor, Economic Department V. N. Karazin Kharkiv National University, Kharkiv, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3542-5669>

Zaika Olha

Senior Lecturer of the Department of Marketing, Management and Entrepreneurship, V. N. Karazin Kharkiv National University, Kharkiv, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6000-9870>

Prus Danylo

Master of the Department of Marketing, Management and Entrepreneurship, V. N. Karazin Kharkiv National University, Kharkiv



Abstract. Purpose. The aim of the study is to analyze key digital tools and technologies, as well as to examine their impact on the optimization of management processes in entrepreneurial activities within the framework of the network economy.

Methods. The study employed the following scientific methods: analysis and synthesis (to examine digitalization trends, identify key technologies, and form a comprehensive understanding of their impact on entrepreneurial activities in the network economy); content analysis and case study method (to explore specific examples of digital technology implementation, such as CRM systems, ERP solutions, AI, Big Data, AR/VR); and induction (to generalize the results of observations).

Results. Digital technologies have become a driving force in improving management processes and fostering the development of the network economy, creating new formats of collaboration between businesses, partners, and consumers. The research revealed that the most widespread digital management technologies in entrepreneurial activities are ERP systems, CRM technologies, and Big Data and Analytics. Analysis of successful digitalization cases allowed for the conclusion that, in addition to information systems, the implementation of the Internet of Things, artificial intelligence, as well as virtual and augmented reality technologies, is effective. Modern digital solutions stimulate the development of the network economy, where companies actively interact with each other and clients through digital platforms.

The main challenges in the implementation of digital technologies may include high implementation costs, lack of employee motivation, data security concerns, insufficient knowledge and skills among staff, and state-level restrictions. Appropriate strategies will help overcome these obstacles.

Conclusions. The use of advanced digital technologies, such as modern enterprise information systems, artificial intelligence, virtual reality, augmented reality, and machine learning, significantly transforms approaches to enterprise management and opens up new opportunities for optimizing business processes. In combination, these technologies contribute to the development of the network economy



and the integration of enterprises into global digital ecosystems, making management more flexible, faster, and more efficient.

Keywords: *digitalization, digital technologies, network economy, entrepreneurship, information systems, internet environment.*

Постановка проблеми. В умовах мережевої економіки бізнес стикається з новими викликами, такими як швидкий розвиток та зміна інформаційних технологій, зростання конкуренції та необхідність інтеграції в глобальні цифрові платформи. Це визначає доцільність та необхідність адаптації підприємницької діяльності до умов мережевої економіки шляхом цифровізації управлінських процесів. Дослідження цифрових технологій та їх впливу на управління підприємницькою діяльністю дозволить знайти шляхи оптимізації процесів та підвищення ефективності підприємств.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням щодо проблем, можливостей, напрямків та факторів розвитку мережевої економіки взагалі та цифровізації підприємництва зокрема, присвячено багато наукових досліджень світових та вітчизняних вчених.

Кнелл М. обговорює технологічні революції та техніко-економічні парадигми з акцентом на цифрову революцію та цифровізацію економіки та суспільства. Автор стверджує, що цифрова революція не лише трансформувала світ, але й створила нові способи організації мереж у ньому. Зараз людство перебуває в другій половині цифрової (п'ятої технологічної) революції, коли цифровізація глобальної мережевої економіки домінує. Це період, коли економічне зростання спонукає до використання інноваційних цифрових технологій, включаючи повсюдні обчислення, робототехніку та штучний інтелект, що веде до цифрового мережевого суспільства [1].

Комеліна О.В. та Мироненко В.І. в своєму дослідженні сутності та змісту мережевої економіки [2, с. 106-108] визначили два основних напрямки її формування та розвитку на всіх рівнях управління та сферах суспільного життя: науково-технологічний (розробка та використання інформаційних систем та



технологій) та інформаційно-комунікаційний (формування та застосовування інформаційних ресурсів та комунікаційної інфраструктури).

Розвиток мережевої економіки як чинника підвищення ефективності цифровізації у контексті еволюції від 1G до 5G вивчали Нікітенко В. О., Васильчук Г. М., Мержинський Є. К. [3]. Автори прийшли до висновку, що сервіси на сучасних цифрових платформах дозволяють автоматизувати типові процеси через швидке створення програм відповідно до інформаційних потреб різних споживачів, що призводить до прискорення галузевої цифровізації.

Основні можливості формування потенціалу глобальної мережевої економіки встановлено Самойленко А.О. [4]. Серед них проектування суспільного розвитку, посилення інформатизації та формування нових комунікацій в економічних відносинах, посилення економічної взаємодії суб'єктів.

Тенденції інформаційно-мережевої трансформації бізнес-процесів визначено у роботі Дзямулич М., Стащук О., Шматковської Т., Гаряга Л. [5]. Авторами підкреслено, що інформаційно-мережева економіка створює умови для глибокої інтеграції технологій у всі аспекти сучасних бізнес-процесів.

Питаннями цифровізації бізнес-процесів на підприємствах займалося багато вітчизняних науковців. Серед них Пилипенко Л.М., Редько М.О. [6] (дослідження переваг та недоліків впровадження ERP-систем у бізнес), Курган Н. В. [7] (обґрунтування вибору ERP-рішення з метою цифровізації бізнесу), Юрчук Н.П. [8] та Ганущак-Єфіменко Л.М. [9] (визначення особливостей використання CRM-систем в Україні), Македон В.В., Байлова О.О. [10], Ковтонюк К. В. [11], Хлебінська О.І., Аніскіна Д.О. [12] (дослідження планування впровадження та застосування цифрових технологій в підприємстві).

Деніел Шальмо, Джозеф Тідд [13] надають практичні приклади цифрової трансформації з кількох галузей та демонструють підходи та інструменти для успішної її реалізації. Томас Сібель [14] наголошує, що злиття чотирьох технологій – еластичних хмарних обчислень, великих даних, штучного інтелекту



та Інтернету речей докорінно змінює те, як бізнес і уряд працюватимуть у 21 столітті. Пітер Вайль, Стефані Вернер [13] пропонують драйвери, визначення яких допомагає менеджерам прояснити, де вони перебувають в даний час в умовах все більш цифрового бізнес-ландшафту, і виділити те, що необхідно для переходу до більш цінної цифрової бізнес-моделі.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.

Незважаючи на велику кількість досліджень з даної тематики, постійний розвиток інформаційних технологій, зростання ролі Інтернет-середовища та цифрових платформ вимагає подальших досліджень існуючих практик, тенденцій та можливостей цифровізації управління підприємницької діяльності.

Аналіз наукових праць показав, що мережева економіка визначається як економічна система, у якій одну з головніших ролей відіграють інформаційні технології. Але незважаючи на широкий доступ до цифрових рішень, одним з ключових невирішених аспектів проблеми цифровізації управління підприємницької діяльності є недостатній рівень інтеграції цифрових інструментів у внутрішні бізнес-процеси підприємств. Отже питання щодо того, які цифрові технології є найрезультативнішими для впровадження в сучасний бізнес та які фактори стримують їх повноцінне використання, досі потребує подальшого вивчення.

Запропоноване дослідження сфокусовано на визначенні основних цифрових інструментів цифровізації підприємств, їх впливу на управлінську діяльність, визначенню перешкод та шляхів їх подолання при впровадженні. Отримані результати будуть корисні при створенні стратегій успішної цифрової трансформації підприємств.

Формулювання цілей статті. Метою роботи є дослідження ключових цифрових інструментів та технологій, їх впливу на оптимізацію управлінських процесів в підприємницькій діяльності в умовах мережевої економіки.

Для досягнення поставленої мети було вирішено наступні завдання:

- досліджено еволюцію цифрових технологій як фактору цифровізації бізнесу,
- визначено основні види цифрових технологій та напрямки їх використання;



- проаналізовано вплив цифрових інструментів на управління підприємницькою діяльністю;
- визначені основні проблеми, які можуть виникати при впровадженні цифрових технологій та встановлено шляхи їх подолання;
- проаналізовані найкращі практики впровадження цифрових технологій;
- виділено перспективи розвитку цифрових технологій в управлінні підприємствами.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розвиток мережевої економіки відзначається надзвичайною швидкістю змін і постійним вдосконаленням технологій. За останні десятиліття бізнес-середовище пройшло значний шлях впровадження цифрових інновацій, що дозволило підприємствам підвищити ефективність, оптимізувати процеси та розширити можливості. Аналіз історії розвитку цифрових технологій у бізнесі та їх впливу на сучасну підприємницьку діяльність дозволяє виявити ключові фактори цифрової трансформації та їх значення для конкурентоспроможності компаній.

Перший комп'ютер ENIAC, створений в 1940-х, був величезним, важким і вимагав великих витрат для підтримки. Однак вже в ті роки його потенціал для обчислень та обробки інформації привернув увагу підприємств, які шукали способи поліпшити свою продуктивність.

Завдяки поступовому зменшенню розмірів комп'ютерів та зростанню їх потужності, бізнес-середовище почало активно використовувати комп'ютери для обробки даних, бухгалтерського обліку і управління запасами. Спрощення роботи з даними стало ключовим аспектом покращення ефективності підприємств. Згодом роль комп'ютерів в бізнесі ще більше розширилася завдяки наростаючій популярності Інтернету. Перші веб-сайти підприємств використовувалися для представлення інформації про компанію та її товари, але пізніше вони перетворилися на платформи для онлайн-продажів і взаємодії з клієнтами.



З позиції розвитку програмного забезпечення цифрова революція також принесла істотні зміни. З'явилися перші системи автоматизації управління, що поклали початок ері ERP (Enterprise Resource Planning – планування ресурсів підприємства).

ERP – це система, яка дозволяє автоматизувати процеси обліку та керування на підприємстві. Єдина ERP-система надає змогу управляти обробкою, запасами, логістичними процесами, доставкою, бухгалтерським обліком. Розвиток ERP-систем став одним з ключових чинників автоматизації бізнес-процесів. Системи цього типу, які впровадженні у зв'язці з CRM-системою та системою контролю якості, дозволяють націлити політику підприємства на максимальне задоволення потреб компанії в засобах управління бізнесом. В Україні високим рівнем популярності користується програмне забезпечення SAP та Microsoft Dynamics. Одними з найпопулярніших виробників ERP-систем для американських та європейських замовників є Oracle, SAP і Sage [6].

CRM-системи (Customer Relationship Managements), які призначені для управління відносинами з клієнтами, стали невід'ємною частиною стратегій багатьох підприємств. Вони дозволяють зберігати і аналізувати дані про клієнтів, сприяють покращенню обслуговування та розвитку стратегій взаємодії з ними.

CRM-система дозволяє накопичувати, узагальнювати і здійснювати аналіз даних за результатами реалізації маркетингових акцій, продажів за кожним клієнтом, операцій із сервісного обслуговування клієнтів [8].

CRM – це програмне забезпечення, яке автоматизує процес збору інформації про клієнта для подальшого аналізу [9].

Зараз ми спостерігаємо епоху хмарних технологій, яка дозволяє компаніям отримувати доступ до ресурсів і даних в Інтернет-середовищі, не обмежуючись великими фізичними серверами. Хмарні рішення надають підприємствам більшу мобільність і гнучкість у роботі, що особливо важливо у світі, де багато компаній працюють в режимі дистанційної роботи. Сучасні підприємства стикаються з великим обсягом інформації, багатьма завданнями і викликами, що вимагають



ефективного управління. Щоб справлятися з цими завданнями, вони використовують цифрові технології, які допомагають автоматизувати бізнес-процеси, аналізувати дані і забезпечувати ефективне прийняття рішень. На рисунку 1, представлені основні види цифрових технологій.



Рис. 1. Основні види цифрових технологій, які використовують підприємства

Джерело: складено автором на основі аналізу [6, 8, 9]

1. ERP-системи. Підприємство поділяється на різні функціональні відділи, кожен з яких має свою систему для обліку даних і процесів. Це може призводити до проблем з комунікацією між відділами, неспівпадаючим даними, неефективністю взаємодії між відділами підприємства. ERP-системи призначені для вирішення цих проблем.

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. Тобто CRM-система надає інформаційну базу для аналізу потреб клієнтів, їх поведінки та встановлення ринкових тенденцій. Системи цього типу дозволяють підприємствам створювати персоналізовані підходи до клієнтів, спрощують



ведення маркетингових кампаній та допомагають виявляти нові можливості для росту бізнесу.

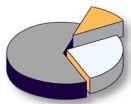
3. Big Data and Analytics. Big Data – це великі обсяги даних, які надходять з різних джерел, таких як соціальні мережі, датчики, інтернет-транзакції, тощо [14]. Аналітика дозволяє перетворити ці дані в цінну інформацію, яка може бути використана для прийняття стратегічних рішень. За її допомогою підприємства можуть розуміти тенденції, виявляти можливості для оптимізації процесів, передбачати попит та реагувати на зміни на ринку. Великі обсяги даних важко обробити використовуючи стандартні інструменти. Але сучасні технології, такі як машинне навчання та штучний інтелект, полегшують цей процес.

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.

Отже цифрові технології впливають на спосіб, яким підприємства ведуть свій бізнес та надають наступні переваги:

1) Оптимізація бізнес-процесів. Раніше працівники виконували багато рутинних операцій вручну. Зараз завдяки спеціалізованим програмам багато таких задач можна автоматизувати, зробити бізнес-процеси більш прозорішими та прибрати зайві процеси. Наприклад, сучасні бухгалтерські програми допомагають автоматизувати облік доходів та витрат, дозволяючи уникнути багатьох помилок. Підприємства можуть використовувати електронну пошту, соціальні мережі та онлайн-чати для взаємодії зі своєю аудиторією. Це полегшує обслуговування клієнтів і підпорядковує бізнес-процеси задачам маркетингу.

2) Підвищення рівня доступності інформації. Цифрові технології дозволяють підприємствам зберігати та отримувати доступ до великих обсягів даних. Раніше, інформація зберігалася на паперових документах або на фізичних носіях, її було важко знайти та оновити. Завдяки цифровим системам зберігання та обробки даних, її можна з легкістю знаходити, редагувати та аналізувати.



3) Гнучкість та мобільність. Підприємства стають більш гнучкими та мобільними. Працівники можуть працювати з будь-якого місця, використовуючи комп'ютери, смартфони та планшети. Це особливо актуально в умовах збільшення дистанційної роботи. Фірми можуть наймати спеціалістів з усього світу та співпрацювати з ними в реальному часі. Також це допомагає в разі необхідності швидко реагувати на зміни на ринку або внутрішні проблеми.

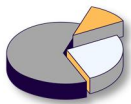
Таким чином, вплив цифрових технологій на управління підприємством може бути дуже значущим. Вони роблять робочі процеси більш швидкими, ефективними і зручними. Також вони дозволяють краще розуміти дані та приймати оптимальні рішення для розвитку бізнесу. У світі, де конкуренція постійно зростає, цифрові технології можуть стати справжньою перевагою для підприємств.

Але впровадження цифрових технологій – це не швидкий процес, який проходить з проблемами. Існує ряд викликів та перешкод, які виникають у більшості підприємств при впровадженні цифрових технологій. За для того, щоб підприємство мало змогу впровадити цифрові інновації, необхідно подолати найбільш проблематичні перешкоди, які представлено в таблиці 1.

Таблиця 1

Проблеми, які виникають у підприємств при впровадженні цифрових технологій

Проблема	Характеристика	Шляхи подолання проблеми
Високі витрати впровадження	Однією з основних перешкод є високі витрати на впровадження цифрових технологій. Покупка необхідного обладнання та програмного забезпечення, навчання персоналу та налагодження нових систем можуть вимагати значних фінансових ресурсів. Для малих підприємств це може бути особливо складно.	— партнерство та співпраця; — аутсорсинг; — фокус на ключових напрямках; — ефективне управління проектами; — використання відкритих джерел.
Відсутність мотивації у працівників	Іноді співробітники можуть бути схильні до опору при впровадженні нових технологій. Вони можуть боятися втрати робоче місце або не бути готовими вчитися використовувати нові інструменти. Це	— навчання та розвиток; — створення стимулів; — приклад зверху; — створення креативного середовища.



	може призвести до опору та ускладнити процес впровадження.	
Забезпечення безпеки даних	Зараз багато зловмисників намагаються отримати доступ до конфіденційної інформації. Підприємства повинні інвестувати в кібербезпеку та приймати заходи для захисту своїх даних.	— проведення аудиту безпеки; — оновлення застосунків; — політика паролів; — шифрування даних.
Відсутність необхідних знань та навичок	Ще однією проблемою є відсутність необхідних знань та навичок у персоналу. Іноді підприємства не мають кваліфікованих працівників, які можуть впроваджувати та підтримувати цифрові технології. Це може призвести до затримок та невдач у впровадженні.	— внутрішні тренінги та менторство; — сертифікаційні програми; — партнерство з університетами (навчальними закладами); — внутрішня база знань.
Обмеження, які впроваджують держави	У багатьох країнах існують регуляторні обмеження та правила, які обмежують використання деяких цифрових технологій. Це особливо стосується сфер, які містять конфіденційну інформацію, наприклад, у сфері медицини або фінансів. Підприємства повинні дотримуватися цих правил і отримувати необхідні ліцензії.	— участь у громадських ініціативах; — консультування з юридичних питань; — залучення громадськості.

Джерело: складено авторами на основі аналізу [14, 15]

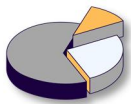
Впровадження цифрових технологій може бути вигідним для підприємств, але це може також супроводжуватися рядом викликів та перешкод [15]. Важливо враховувати ці аспекти і розробляти стратегії для їх подолання, щоб успішно використовувати цифрові інновації у сучасному бізнесі.

Успішне впровадження цифрових технологій в бізнес вимагає вивчення кращих практик та врахування досвіду інших компаній. В таблиці 2 наведено приклади кращих кейсів від різних успішних компаній.

Таблиця 2

Приклади компаній, які використовують цифрові технології

Цифрова технологія	Визначення цифрової технології	Приклад компанії	Використання
Система управління відносинами	CRM-системи є важливим інструментом для	Coca-Cola	Використовують CRM для отримання, збереження та використання інформації про замовлення, контакти клієнтів,



з клієнтами (CRM)	підтримки та розвитку відносин з клієнтами.		історію взаємодії, аналітику ринку і багато інших аспектів свого бізнесу. CRM-система допомагає The Coca-Cola Company вдосконалювати постачання продукції, взаємодіяти з тисячами клієнтів та дистриб'юторами у всьому світі, робити прогнози продажів та аналізувати споживчі тенденції.
Облік обсягів даних (Big Data) та аналітика	Великі обсяги даних можуть бути використані для прийняття інформованих рішень.	Amazon	Використовує аналітику даних для формування рекомендацій товарів своїм клієнтам на основі їхнього попереднього вибору та поведінки.
IoT (Internet of Things) Інтернет речей	Дозволяє збирати та аналізувати дані з різних датчиків і пристроїв.	General Electric	Моніторинг та обслуговування своїх промислових установок, що дозволяє запобігти відмовам та підвищити ефективність.
AI (Artificial Intelligence) Штучний інтелект	Використовується для автоматизації багатьох процесів у бізнесі.	Netflix	Рекомендація контенту своїм користувачам на основі їхнього перегляду та інших даних.
Віртуальна реальність та доповнена реальність	Використовується у навчанні, маркетингу та інших сферах	IKEA	Використовує AR для того, щоб дозволити клієнтам вирішувати, які меблі підходять до їхнього інтер'єру перед покупкою.
Роботизація процесів	Автоматизація рутинних процесів може заощадити час і ресурси підприємства.	Tesla	Використовує автоматизовані робочі лінії для виробництва електричних автомобілів.

Джерело: складено авторами на основі аналізу [6, 8, 10, 12, 14]

Ці приклади демонструють, як впровадження цифрових технологій може призвести до значних покращень у різних галузях бізнесу. Важливо враховувати власні потреби та можливості компанії при виборі підходящих технологій для впровадження.

Ще одним прикладом компанії, яка вдало використовує цифрові технології в своїй діяльності є Starbucks – провідна світова компанія в галузі продажу кави та мережі кав'ярень. Ця компанія використовує цифрові технології для досягнення значних покращень в обслуговуванні клієнтів та ефективності бізнес-процесів. Тут можна виділити використання мобільного додатка Starbucks. Він став одним із найуспішніших у світі. Цей додаток дозволяє клієнтам замовляти напої та їжу, оплачувати їх онлайн та отримувати винагороди через програму



лояльності Starbucks Rewards [11]. Також це оптимізація ланцюга постачання. Starbucks використовує аналітику даних для оптимізації постачання. Вони відстежують попит на різних ринках та прогнозують споживання кави в реальному часі. Це дозволяє їм ефективно управляти запасами та зменшувати витрати. Крім того, компанія використовує персоналізований маркетинг. Завдяки даним з мобільних додатків та програми лояльності, Starbucks може надавати персоналізовані пропозиції та рекламу своїм клієнтам. Наприклад, це надсилання знижок на улюблені напої або додаткові бали за замовлення певних продуктів. Ну і також, слід звернути увагу на цифрові інновації у кав'ярнях, включаючи інтерактивні меню на сенсорних екранах та бездротовий зв'язок для замовлення та оплати. Це робить процес обслуговування більш швидким та зручним для клієнтів.

Цей приклад Starbucks демонструє, як успішна цифрова трансформація може покращити якість обслуговування клієнтів, оптимізувати бізнес-процеси та сприяти росту компанії.

Висновки. Дослідження еволюції цифрових технологій показало, що їх поступовий розвиток суттєво змінив бізнес-середовище. Від початкового впровадження автоматизації до сучасних рішень, цифрові інструменти стали важливим фактором оптимізації управлінських процесів та створення нових моделей взаємодії між підприємствами, партнерами та споживачами.

Серед основних видів цифрових технологій, що застосовуються в бізнесі, виділено системи класу ERP та CRM, а також Big Data and Analytics. Аналіз найкращих практик цифровізації показав, що крім зазначених інформаційних систем успішним є впровадження Інтернету речей, штучного інтелекту, віртуальної та доповненої реальності. Сучасні інформаційні технології дозволяють підприємствам оптимізувати бізнес-процеси, підвищувати рівень доступності інформації, збільшувати гнучкість та мобільність в своїй роботі. Використання цих технологій сприяє розвитку мережевої економіки, де бізнеси активно співпрацюють через цифрові платформи.



В ході дослідження були визначені основні проблеми які виникають у підприємств при впровадженні цифрових технологій: високі витрати впровадження, відсутність мотивації у працівників, забезпечення безпеки даних, відсутність необхідних знань та навичок, обмеження на державному рівні. Відповідно до кожного напрямку перешкод було визначено шляхи їх подолання.

Ключовою цифровою інновацією, яка зможе суттєво вплинути на розвиток підприємств, є штучний інтелект та машинне навчання. Він стає все більш важливим для управління підприємствами через можливість використання з метою автоматизації процесів, прогнозування ринкових тенденцій, аналізу даних та прийняття рішень. AI може бути використаний для створення персоналізованих пропозицій для клієнтів, розвитку продуктів та покращення оперативної ефективності.

VR та AR можуть знайти застосування в навчанні, маркетингу та обслуговуванні клієнтів. Ці технології дозволяють створювати інтерактивні та захоплюючі досвіди для споживачів та співробітників.

У поєднанні ці технології сприяють розвитку мережевої економіки та інтеграції підприємств у глобальні цифрові екосистеми, роблячи управління більш гнучким, швидким та ефективним.

Список використаних джерел

1. Knell M. The digital revolution and digitalized network society. *Review of Evolutionary Political Economy*. 2021. №2(1). P. 9-25.
2. Комеліна О.В., Мироненко В.І. Інформаційно-мережева економіка та стан її розвитку в Україні. *Цифрова економіка та економічна безпека*. 2023. 1. С. 106–111
3. Нікітенко В. О., Васильчук Г. М., Мержинський Є. К. Мережева економіка як чинник підвищення ефективності цифровізації у контексті еволюції цифрового суспільства від 1G до 5G. *Humanities studies*. 2022 №10 (87). С. 112-121.
4. Самойленко А.О. Генеза глобальної мережевої економіки. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2021. № 4(84). С. 13-18



5. Дзямулич М., Стащук О., Шматковська Т., Гаряга Л. Трансформація бізнесу в умовах інформаційно-мережевої економіки. *Economic journal of Lesya Ukrainka Volyn National University*. 2023. № 4(36). С. 26-33.
6. Пилипенко Л.М., Редько М.О. Аналіз переваг та недоліків упровадження ERP-системи на підприємствах. *Приазовський економічний вісник*. 2019. №6. С. 172-178.
7. Курган Н. В. Обґрунтування вибору ERP-рішення для цифровізації обліку, аналізу та управління на підприємстві України. *Економічний вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. 2020. №17. С. 238-249
8. Юрчук Н.П. CRM-системи: особливості функціонування та аналіз українського ринку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. №23. С. 141-147.
9. Ганущак-Єфіменко Л.М. CRM-система як ефективний інструмент розвитку готельного бізнесу в Україні. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну*. Серія: Економічні науки. 2017. № 4. С. 51–56.
10. Македон В.В., Байлова О.О. Планування і організація впровадження цифрових технологій в діяльність промислових підприємств. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2023. № 47. С. 16-26.
11. Ковтонюк К. В. Цифровізація бізнес-процесів компанії Starbucks. *Enterprise Economics and Corporate Governance: Modernization of Business Processes*. 2022. URL:
<http://www.baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/208/6119/12837-1?inline=1>
12. Хлебінська О.І., Аніскіна Д.О. Застосування цифрових технологій з метою підвищення менеджменту якості підприємства. *Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи. Збірник тез та доповідей IV Міжнародної науково-практичної конференції*. 2023. С. 76-77.
13. Schallmo D. R., Tidd J. Digitalization. Cham: Springer International Publishing, 2021. 426 p.



14. Thomas M. Siebel. Digital Transformation: Survive and Thrive in an Era of Mass Extinction. RosettaBooks. 2019. 253 p.
15. Peter Weill, Stephanie L. Woerner. What's Your Digital Business Model?: Six Questions to Help You Build the Next-Generation Enterprise. *Harvard Business Review Press*, 2018. 239 p