



**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ПОЛТАВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА
ІМЕНІ ЮРІЯ КОНДРАТЮКА**

ЗБІРНИК МАТЕРІАЛІВ

**77-ї НАУКОВОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ ПРОФЕСОРІВ,
ВИКЛАДАЧІВ, НАУКОВИХ ПРАЦІВНИКІВ,
АСПІРАНТІВ ТА СТУДЕНТІВ УНІВЕРСИТЕТУ**

16 травня – 22 травня 2025 р.

загальну модель управління, адаптувати корпоративну культуру та постійно вдосконалювати процеси. Тільки комплексний і цілеспрямований підхід до цифровізації дозволить підприємству створити стійку конкурентну перевагу, забезпечити довіру клієнтів і досягти стабільного зростання у довгостроковій перспективі.

Література:

1. Костира В., Запотічний І. Роль інформаційних технологій в управлінні клієнтоорієнтованістю сучасних підприємств // *Дослідження та інновації*. 2024. № 3. С. 45–52.
2. Інноваційні підходи до управління клієнтськими відносинами – ТОП CRM-систем // *CRM Market*. 2023.
3. Застосування цифрових технологій з метою підвищення менеджменту якості підприємства // *Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи*. 2023. С. 112–118.
4. Інноваційні рішення для цифровізації бізнес-процесів підприємств галузі інформаційно-комунікаційних технологій // *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2023. № 4. С. 59–66.

УДК 658.8:004.738.5

*К.Ю. Ткач, студентка групи 401-ЕМ
Науковий керівник – к.е.н., доц. В.В. Гришко
Національний університет
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»*

ЦИФРОВІЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ ЯК ФАКТОР КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

У сучасних умовах цифрова трансформація стала ключовим чинником підвищення конкурентоспроможності підприємств. Цифровізація комунікаційних процесів дозволяє оптимізувати внутрішні та зовнішні взаємодії, забезпечуючи оперативність, гнучкість та ефективність управлінських рішень.

Цифровізація комунікаційних процесів передбачає впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для забезпечення ефективної взаємодії між усіма учасниками бізнес-процесів. Серед основних інструментів цифрової комунікації виділяють:

інформаційно-комунікаційні платформи: Zoom, Viber, Telegram, Skype, WhatsApp, які забезпечують уніфіковану комунікацію незалежно від місця перебування;

програмні продукти для управління підприємством: BAS ERP, Bitrix24, що дозволяють автоматизувати бізнес-процеси та покращити взаємодію між підрозділами;

технології електронного обміну даними (EDI): сприяють швидкому та безпечному обміну інформацією з партнерами та клієнтами;

аналітичні інструменти: Big Data, хмарні обчислення, штучний інтелект, які забезпечують глибокий аналіз даних для прийняття обґрунтованих рішень [1].

Використання цих інструментів дозволяє підприємствам підвищити ефективність управління, оптимізувати ресурсний потенціал, зменшити витрати часу та підвищити продуктивність праці.

Цифровізація комунікаційних процесів сприяє формуванню стійких конкурентних переваг підприємства за рахунок: підвищення оперативності управлінських рішень: швидкий доступ до актуальної інформації дозволяє керівництву оперативно реагувати на зміни ринкової ситуації; оптимізації бізнес-процесів: автоматизація рутинних завдань зменшує ймовірність помилок та підвищує ефективність роботи персоналу; покращення взаємодії з клієнтами та партнерами: цифрові канали комунікації забезпечують зручність та швидкість обслуговування клієнтів, що підвищує їхню лояльність; забезпечення прозорості та контролю: цифрові інструменти дозволяють відстежувати всі етапи бізнес-процесів, що сприяє підвищенню довіри з боку партнерів та інвесторів [2].

Незважаючи на очевидні переваги, впровадження цифрових технологій супроводжується низкою викликів [3]:

необхідність інвестицій: впровадження сучасних ІКТ потребує значних фінансових витрат, що може бути обмеженням для малих та середніх підприємств;

підготовка персоналу: ефективне використання цифрових інструментів вимагає відповідної кваліфікації працівників, що потребує додаткових ресурсів на навчання;

кібербезпека: зростання обсягів цифрової інформації підвищує ризики витоку даних та кібератак, що вимагає впровадження надійних систем захисту.

Перспективи цифровізації комунікаційних процесів пов'язані з подальшим розвитком технологій штучного інтелекту, машинного навчання, блокчейн та Інтернету речей, що відкриває нові можливості для підвищення конкурентоспроможності підприємств.

Цифровізація комунікаційних процесів є невід'ємною складовою сучасного бізнес-середовища. Вона сприяє підвищенню ефективності управління, оптимізації ресурсів та формуванню стійких конкурентних

переваг. Успішне впровадження цифрових технологій вимагає стратегічного підходу, інвестицій у розвиток персоналу та забезпечення кібербезпеки.

Література:

1. Кучерук О., Болотний Ю. Цифровізація маркетингових комунікацій у креативному бізнесі як ключовий фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств. *Modeling the Development of the Economic Systems*, 2024. №2. С. 271–276. DOI: 10.31891/mdes/2024-12-36.

2. Саврас І. З., Фединець Н. І. Цифровізація та інноваційний розвиток підприємства: тенденції, проблеми та перспективи. *Вісник ЛТЕУ. Економічні науки*, 2023. №7. С. 14. DOI: 10.32782/2522-1205-2023-74-14.

3. Огренич Ю.О., Курдуна В.С. Діджиталізація як фактор розвитку та підвищення конкурентоспроможності підприємств в умовах змінності ринкового середовища. *Фінансові стратегії інноваційного розвитку економіки*, 2023. №1(57). С. 2. DOI: 10.26661/2414-0287-2023-1-57-02.