

УДК 658:338.2-334  
JEL: D24; L25; L29; L86; M21  
DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2024-5-136-145>

# СУЧАСНІ МЕТОДИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ КОМПАНІЙ В ЕПОХУ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ

©2024 ШКУРАТ М. Є., УЗБЕК Г. Р.

УДК 658:338.2-334  
JEL: D24; L25; L29; L86; M21

## Шкурат М. Є., Узбек Г. Р. Сучасні методи підвищення ефективності бізнес-процесів компаній в епоху цифрової трансформації

У статті досліджуються сучасні методи підвищення ефективності бізнес-процесів компаній в умовах цифрової трансформації. Актуальність теми обумовлена необхідністю адаптації підприємств до швидких змін ринку та технологічного прогресу. Метою роботи є вивчення й аналіз сучасних методів підвищення ефективності бізнес-процесів компаній в епоху цифрової трансформації. Для досягнення поставленої мети в ході дослідження авторами було визначено сутність понять «бізнес-процес» і «цифрова трансформація», а також встановлено взаємозв'язок між оптимізацією бізнес-процесів та їх цифровою трансформацією. Так, визначено, що прояв цифровізації операційної діяльності та, зокрема, бізнес-процесів може бути виражений за допомогою використання таких інструментів: ERP-системи, CRM-системи, BPM-системи, RPA, Internet of Things, Big Data, хмарних технологій. У роботі виділено основні методи підвищення ефективності бізнес-процесів, такі як: аутсорсинг, бенчмаркінг, інжиніринг, реінжиніринг, мерчандайзинг, інформаційні та цифрові технології, стратегічне планування, процесно-орієнтоване управління та ін. Проаналізовано досвід таких успішних компаній, як Amazon, Walmart, Starbucks, UPS, Microsoft та Procter & Gamble, що впровадили цифрові інструменти для підвищення продуктивності та зниження операційних витрат. Виявлено, що ці компанії досягли значних результатів завдяки інноваціям у цифровій сфері. На основі проведених досліджень авторами розроблено рекомендації щодо використання цифрових інструментів у практиці бізнесу. Запропоновано застосування: інтелектуальних систем навчання, гейміфікації бізнес-процесів, віртуальної та доповненої реальності для тренувань і маркетингу, технології блокчейн для забезпечення прозорості ланцюгів постачання, інтерактивних звітів та дашбордів для аналізу даних у реальному часі, а також краудсорсингу інновацій і мікронавчання для підвищення кваліфікації співпрацівників. Таким чином, дослідження підкреслює важливість комплексного підходу до цифрової трансформації для забезпечення конкурентоспроможності та сталого розвитку компаній у сучасному середовищі.

**Ключові слова:** методи підвищення ефективності, бізнес-процеси, цифровізація, інформаційні технології, стратегічні рішення.

**Рис.:** 5. **Бібл.:** 17.

**Шкурат Марія Євгенівна** – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри міжнародних економічних відносин, Донецький національний університет імені Василя Стуса (вул. 600-річчя, 21, Вінниця, 21021, Україна)

**E-mail:** [m.shkurat@donnu.edu.ua](mailto:m.shkurat@donnu.edu.ua)

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3263-2507>

**Узбек Геннадій Романович** – аспірант кафедри міжнародних економічних відносин, Донецький національний університет імені Василя Стуса (вул. 600-річчя, 21, Вінниця, 21021, Україна)

**E-mail:** [h.uzbek@donnu.edu.ua](mailto:h.uzbek@donnu.edu.ua)

**ORCID:** <https://orcid.org/0009-0009-0457-1832>

UDC 658:338.2-334  
JEL: D24; L25; L29; L86; M21

## Shkurat M. Ye., Uzbek H. R. Modern Methods of Increasing the Efficiency of Business Processes of Companies in the Era of Digital Transformation

The article examines modern methods of increasing the efficiency of companies' business processes in the context of digital transformation. The relevance of the topic is due to the need for enterprises to adapt to rapid market changes and technological progress. The aim of the work is to study and analyze modern methods of increasing the efficiency of business processes of companies in the era of digital transformation. To achieve this goal, in the course of the study, the authors defined the essence of the concepts of «business process» and «digital transformation», as well as established the relationship between the optimization of business processes and their digital transformation. Thus, it is determined that the manifestation of digitalization of operational activities and, in particular, business processes can be expressed through the use of the following tools: ERP systems, CRM systems, BPM systems, RPA, Internet of Things, Big Data, cloud technologies. The publication allocates the main methods of increasing the efficiency of business processes, such as: outsourcing, benchmarking, engineering, reengineering, merchandising, information and digital technologies, strategic planning, process-oriented management, etc. The experience of such successful companies as Amazon, Walmart, Starbucks, UPS, Microsoft, Procter & Gamble, which have implemented digital tools to increase productivity and reduce operating costs, is analyzed. These companies have been found to have achieved significant results through innovations in the digital sphere. Based on the research, the authors have developed recommendations for the use of digital tools in business practice. The following is proposed as worth to be applied: intelligent learning systems, gamification of business processes, virtual and augmented reality for training and marketing, blockchain technology to ensure transparency of supply chains, interactive reports and dashboards for real-time data analysis, as well as crowdsourcing innovations and microlearning to improve the skills of employees. Thus, the study highlights the importance of a comprehensive approach to digital transformation to ensure the competitiveness and sustainability of companies in today's environment.

**Keywords:** methods of increasing efficiency, business processes, digitalization, information technology, strategic decisions.

**Fig.:** 5. **Bibl.:** 17.

Сьогодні інтернет, інформаційні технології та цифровізація загалом є важливими факторами стійкості та ефективності бізнесу. Якщо раніше цифровізація в бізнесі була пов'язана лише з автоматизацією окремих процесів, то сучасний підхід передбачає глибоке перетворення всієї структури компанії. З'являються можливості для створення інноваційних продуктів і сервісів чи виявлення нових ринкових сегментів. У контексті глобальної пандемії COVID-19, попри її руйнівний вплив на світову економіку та бізнес у всьому світі, вона стала ще більшим поштовхом для значного розвитку цифрових технологій. Таким чином, цифрова трансформація перестала бути просто технологічними змінами, а стала стратегічним інструментом для досягнення конкурентних переваг і стійкого розвитку в динамічному світі бізнесу, що зумовлює необхідність у ґрунтовному дослідженні даного процесу та виявленні основних методів для здійснення даних стратегічних змін у компаніях.

Вплив процесу цифрової трансформації на функціонування підприємств, побудову бізнес-моделей та організацію бізнес-процесів останнім часом привертає увагу як вітчизняних, так і зарубіжних науковців. Так, серед іноземних спеціалістів, які досліджували основи стратегічного управління за умов цифрової трансформації, можна виділити таких, як: L. Herbert [1], A. Gilchrist [2], J. S. Harrison, C. H. St. John [3], D. Rogers [4], I. Sacolick [5] та інших. У роботах вітчизняних учених Г. Жосан [6], К. Багацька, А. Гейдор [7] наведено підходи до трактування поняття цифровізації, а також основні її напрями та сфери, ключові аспекти цифрової трансформації. Розвиток диджиталізації в Україні, зокрема фактори впливу та переваги впровадження, досліджує А. Трушлякова [8]. Авторка наголошує на важливості застосування системного підходу до цифрової трансформації, а також на розподілі факторів, що впливають на розвиток цього процесу: макро-, індивідуальні фактори.

К. Назарова та О. Мойсеєнко [9] досліджували основні напрями цифровізації облікових процедур і визначали проблемні питання, які виникають при впровадженні цифрових технологій для цілей бухгалтерського обліку на українських підприємствах.

О. Гусєва та С. Легомінова [10], розглядаючи цифровізацію як один із інструментів удосконалення бізнес-процесів, визначають три етапи, за якими здійснюється та можлива її ефективна реалізація: аналіз компанії, постановка цілей і розробка стратегії, реалізація цифрових технологій та аналіз отриманих результатів.

Проте, незважаючи на достатній рівень аналізу цієї проблематики, необхідно поглиблене дослідження практичних аспектів даного питання, а саме: впровадження конкретних методів для підвищення ефективності бізнес-процесів в умовах цифрової трансформації.

Метою дослідження є вивчення та аналіз сучасних методів підвищення ефективності бізнес-процесів компаній в епоху цифрової трансформації.

Для досягнення поставленої мети в ході дослідження було вирішено такі завдання:

- ✦ визначено сутність понять «бізнес-процес» і «цифрова трансформація», встановлено взаємозв'язок між оптимізацією бізнес-процесів та їх цифровою трансформацією;
- ✦ досліджено сучасні методи підвищення ефективності бізнес-процесів компаній в епоху цифрової трансформації;
- ✦ проаналізовано досвід успішних компаній у цифровій трансформації бізнес-процесів;
- ✦ розроблено рекомендації з використання цифрових інструментів для оптимізації ефективності бізнесу.

Методологічну основу дослідження склали загальнонаукові та спеціальні методи, що дозволяють виявити й обґрунтувати ефективність цифрової трансформації бізнес-процесів. Було використано методи економічного аналізу та синтезу, узагальнення, аналогії, синхронний і порівняльний методи для виявлення тенденцій і закономірностей розвитку цифрової трансформації бізнес-процесів.

Одним зі стратегічних рішень, які здатні відкрити для компанії нові ресурси та можливості, є впровадження процесного підходу до дослідження діяльності підприємства, до управління цією діяльністю. Своєю чергою, побудувати будь-яку систему управління можна лише на осно-

ві певних об'єктів, що входять до цієї системи. Так, у системі процесного управління компанією об'єктом управління та дослідження служать саме бізнес-процеси.

Бізнес-процес як об'єкт дослідження та управління розглядається через різні процеси (рис. 1): виробничі, інноваційні, антикризового управління, стратегічного управління, капіталізації та ін.

Таким чином, поняття «бізнес-процес» вітчизняними та зарубіжними науковцями трактується з позиції процесного підходу, який можна уточнити певними умовами, чинниками задля досягнення поставленої мети чи завдань.

Бізнес-процес як об'єкт дослідження характеризується наявністю основних і допоміжних елементів, які формують модель (рис. 2). Модель бізнес-процесу в компаніях характеризується великою кількістю елементів, серед яких: постачальники, ресурси, споживачі, виконавці тощо. Усі ці елементи створюють разом єдину схему взаємодії,

де входом служить: сировина, матеріали, документація, інформація, персонал, послуги компанії тощо, а виходом – певний результат: об'єкт, послуга, проєкт, цінність [2; 5].

Сьогодні, в умовах активного розвитку цифровізації, бізнес-процес можна трактувати як комплекс дій та операцій, які здійснюються компетентними фахівцями з обов'язковим застосуванням цифрових технологій (програмного забезпечення, сайтів, хмарних технологій зберігання інформації, мобільних пристроїв та застосунків, чат-ботів тощо), з метою прийняття необхідних рішень, швидкості виконання операцій, автоматизації процесів, а також підвищення конкурентоспроможності компанії з урахуванням наявних інновацій і тенденцій розвитку галузі.

Загалом процес цифровізації передбачає перехід бізнес-процесів підприємства в цифрове середовище, із використанням сучасних інформаційних технологій [11]. Так, прояв цифровізації опе-

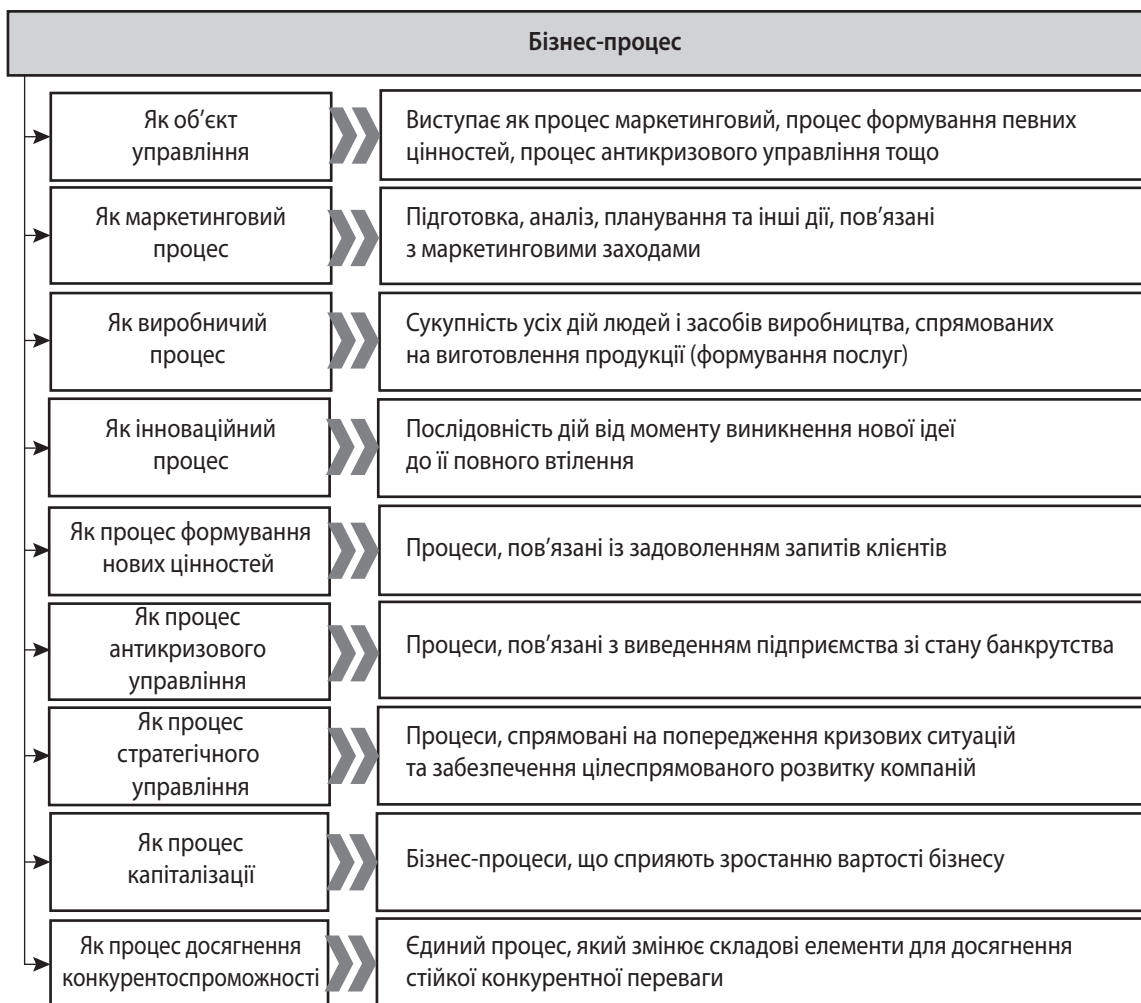


Рис. 1. Процесний підхід до визначення поняття «бізнес-процес»

Джерело: побудовано авторами на основі [1–8].

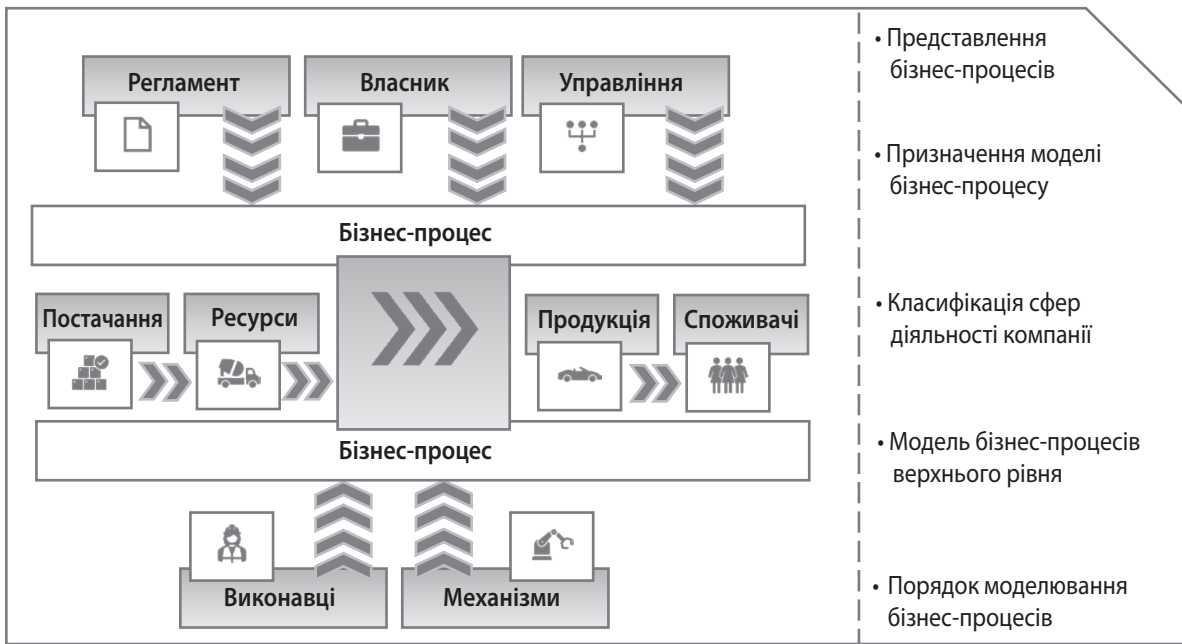


Рис. 2. Модель бізнес-процесу

Джерело: побудовано авторами на основі [2; 5].

раційної діяльності та, зокрема, бізнес-процесів може бути виражений за допомогою використання таких інструментів:

- ✦ *ERP-системи (Enterprise Resource Planning)*: дані системи дозволяють автоматизувати та оптимізувати бізнес-процеси в організації, забезпечуючи єдину платформу для управління ресурсами, фінансами, персоналом тощо;
- ✦ *CRM-системи (Customer Relationship Management)*: спрямовані на управління взаємодією з клієнтами, автоматизуючи процеси продажу, маркетингу, обслуговування клієнтів та аналізу даних про них;
- ✦ *BPM-системи (Business Process Management)*: дані системи дозволяють моделювати, автоматизувати й оптимізувати бізнес-процеси, сприяючи поліпшенню ефективності та контролю над операціями;
- ✦ *RPA (Robotic Process Automation)*: використовується для автоматизації рутинних завдань і процесів шляхом використання програмних роботів;
- ✦ *IoT (Internet of Things)*: підключення пристроїв та сенсорів до інтернету дозволяє віддалено моніторити, управляти й оптимізувати процеси виробництва, логістики, обслуговування тощо;
- ✦ *аналітика та Big Data*: використання аналітичних інструментів та обробка великих обсягів даних дозволяє отримати цінний

інсайт щодо ефективності бізнес-процесів та приймати обґрунтовані управлінські рішення;

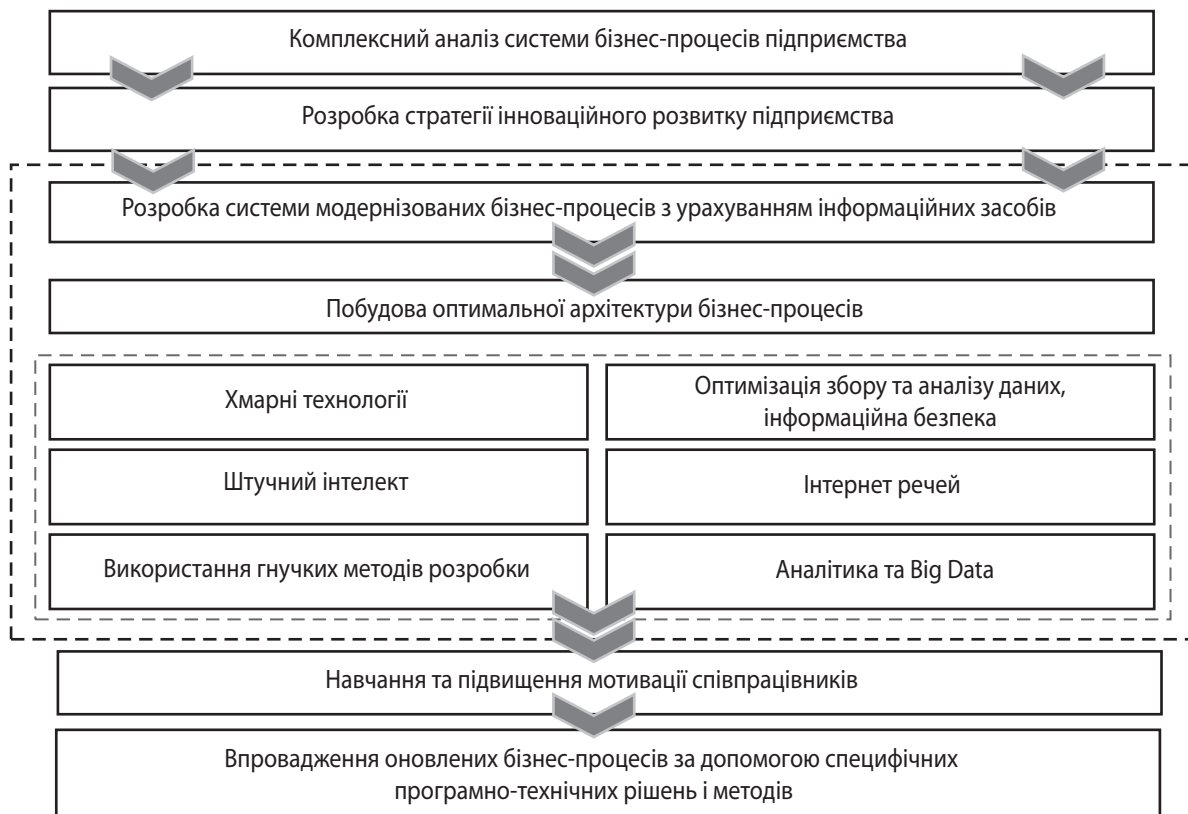
- ✦ *хмарні технології (Cloud Computing)*: надають доступ до обчислювальних ресурсів, застосунків та сервісів через інтернет, спрощуючи процес упровадження та забезпечуючи масштабованість і гнучкість.

Таким чином, цифровізація бізнес-процесів (англ. *Digital work*) передбачає використання цифрових інструментів у здійсненні діяльності бізнес-організації, а не лише оцифрування масиву даних [11] (рис. 3).

У довгостроковій перспективі підвищення ефективності бізнес-процесів компанії стає одним із головних структурних факторів економічного зростання підприємства (за умови забезпечення узгодженості дій та постійних комунікацій в умовах прийняття необхідних бізнес-рішень), оскільки ефективність визначає здатність організації досягати своїх стратегічних цілей з мінімальними витратами ресурсів, максимізуючи продуктивність і забезпечуючи високу якість продукції або послуг.

Розглянемо та охарактеризуємо наведені на рис. 4 основні інструменти підвищення ефективності бізнес-процесів за умов поточної цифровізації.

*Аутсорсинг*. Передбачає передачу певних бізнес-процесів зовнішнім постачальникам для зосередження на основних компетенціях компанії.



**Рис. 3. Концептуальна схема цифровізації бізнес-процесів**

Джерело: побудовано авторами на основі [9; 11].



**Рис. 4. Інструменти підвищення ефективності бізнес-процесів за умов поточної цифровізації**

Джерело: побудовано авторами на основі [6–9].

Цифрові платформи та хмарні технології значно спрощують управління аутсорсингом, забезпечуючи прозорість процесів та контроль якості. Так, багато ІТ-компаній передають розробку програмного забезпечення в країни з нижчими затратами на робочу силу, використовуючи інструменти для спільної роботи та управління проектами, що дозволяє ефективніше координувати діяльність.

*Бенчмаркінг.* Полягає в порівнянні бізнес-процесів та показників із найкращими практиками в галузі. Цифрові технології забезпечують доступ до великого обсягу даних, що дозволяє швидше та точніше визначати еталони ефективності. Так, платформи бізнес-аналітики автоматично збирають і аналізують дані з відкритих джерел і партнерських мереж, що дозволяє виявити найкращі практики й адаптувати їх до власних потреб.

*Інжиніринг.* Інжиніринг у бізнесі стосується проектування та впровадження ефективних систем і процесів. Цифрові технології, такі як 3D-моделювання та симуляція, дозволяють тестувати та вдосконалювати процеси перед їх впровадженням. Так, в автомобільній промисловості використання цифрових двійників (*digital twins*) дозволяє моделювати автомобілі та їх компоненти для оптимізації дизайну та виробничих процесів, що значно знижує затрати на прототипування та виробництво.

*Реінжиніринг.* Реінжиніринг бізнес-процесів включає фундаментальне перепроєктування процесів для досягнення значних поліпшень у ключових показниках ефективності. Використання роботизації процесів (RPA) та машинного навчання дозволяє автоматизувати рутинні завдання та знижувати кількість помилок. Так, банки використовують реінжиніринг для автоматизації процесів обробки кредитних заявок, скорочуючи час від подачі заявки до прийняття рішення з кількох днів до кількох годин, підвищуючи при цьому точність і задоволеність клієнтів.

*Мерчандайзинг.* Комплексне використання інструментів мерчандайзингу в бізнес-процесах компанії передбачає якісні зміни у плануванні та менеджменті. Системний підхід поліпшує комунікаційну та економічну ефективність просування та реалізації продукції. В умовах цифровізації використання аналітичних інструментів та алгоритмів штучного інтелекту дозволяє глибше розуміти поведінку споживачів, оптимізувати викладку товарів та персоналізувати пропозиції. Так, аналітичні системи на основі великих даних можуть визначити зв'язок між купівлею певних товарів, що дозволяє стратегічно розміщувати їх поруч для підвищення перехресних продажів.

*Інформаційні та цифрові технології.* До активно застосовуваних цифрових технологій у моде-

люванні бізнес-процесів належать великі дані (Big Data) – структуровані та неструктуровані дані великих обсягів, а також методи їх обробки, що дозволяють аналізувати інформацію для прийняття бізнес-рішень. Автоматизація бізнес-процесів, зокрема роботизація, є сучасним напрямом, який швидко розвивається. Прикладом є ERP-системи, які дозволяють описувати й інтегрувати бізнес-процеси компанії. Ключові переваги ERP-систем: комплексність рішень, автоматизація та тісна взаємодія основних бізнес-процесів (управління, планування тощо).

*Вимірювання рівня задоволеності клієнтів.* Збір інформації для оцінки ступеня задоволеності клієнтів і виявлення їхніх основних потреб. Приклади: онлайн-анкетування за допомогою сайтів, мобільних пристроїв, хмарного зберігання даних і програмної обробки інформації.

*Інтеграція ланцюга поставок.* Передбачає тісну співпрацю з постачальниками та партнерами для оптимізації всього ланцюга поставок. Цифрові технології, такі як блокчейн та IoT, забезпечують прозорість і відстежуваність на всіх етапах. Так, використання блокчейну в харчовій промисловості дозволяє відстежувати шлях продуктів від ферми до столу, забезпечуючи високу якість та безпеку продукції, що поліпшує довіру споживачів.

*Злиття.* Злиття компаній спрямоване на підвищення конкурентоспроможності та зниження витрат через синергію та оптимізацію ресурсів. Цифрові технології спрощують процес інтеграції, дозволяючи швидко об'єднувати системи, процеси та бази даних. Так, використання хмарних рішень для управління даними дозволяє швидше інтегрувати ІТ-системи двох компаній, що зливаються, зменшуючи час і витрати на інтеграцію.

*Місія та бачення.* Чітке визначення бізнесу компанії. Наприклад, місія більшості компаній у сфері послуг – задоволення потреб клієнтів через сучасні технології та програмне забезпечення.

*Стратегічне планування.* За умов цифровізації цей процес стає більш динамічним і точним завдяки використанню аналітичних інструментів і великих даних. Так, компанії використовують програмне забезпечення, яке допомагає виявити тенденції, прогнозувати ринкові зміни та оцінювати вплив різних стратегій на майбутні результати. Окрім того, платформи для моделювання сценаріїв дозволяють оцінити потенційні наслідки стратегічних рішень, що сприяє більш точному плануванню та оптимізації ресурсів.

*Управління знаннями.* Включає систематичне управління, обмін і використання знань у компанії. Використання цифрових платформ для спільної роботи, баз даних і систем управління контентом сприяє збереженню та доступності критичних

знань. Наприклад, компанії використовують системи електронного навчання для розповсюдження знань серед співпрацівників, що підвищує загальний рівень компетентності та ефективності роботи.

*Збалансована система показників ефективності (Balanced Scorecard).* Потужний інструмент управління, який перетворює стратегічні цілі на конкретні показники ефективності. У контексті цифровізації цей інструмент стає ще більш ефективним завдяки інтеграції із сучасними інформаційними системами. Цифрові платформи для управління ефективністю дозволяють автоматизувати збір та аналіз даних по всіх показниках (BSC). Це забезпечує керівників актуальною інформацією в режимі реального часу, сприяючи швидкому виявленню проблем і прийняттю коригувальних заходів.

*Венчурне фінансування.* Сприяє інноваціям і зростанню компаній, забезпечуючи їх необхідним капіталом для реалізації амбітних проєктів. Цифрові платформи для краудфандингу та венчурного фінансування спрощують доступ до інвестицій для стартапів і малих підприємств. Так, платформи Kickstarter та AngelList дозволяють стартапам залучати фінансування від великої кількості інвесторів, що прискорює їх розвиток і вихід на ринок, підвищуючи їх конкурентоспроможність.

*Сегментація клієнтів.* Визначення типів покупців, які найчастіше здійснюють покупки. Задіяні всі бізнес-процеси маркетингової діяльності з використанням цифрових технологій: сайти, мобільні пристрої, програмне забезпечення, Інтернет речей, Big Data тощо.

*Процесно-орієнтоване управління (BPM).* Спрямоване на оптимізацію та підвищення ефективності бізнес-процесів. Цифрові технології значно поліпшують можливості BPM через автоматизацію, моніторинг та аналіз процесів. Окрім того, використання BPM-систем дозволяє моделювати, аналізувати та вдосконалювати бізнес-процеси на основі реальних даних, що підвищує їх прозорість та ефективність.

*Ключові компетенції.* Визначають здатність компаній створювати унікальні цінності для клієнтів. За умов цифровізації розвиток ключових компетенцій стає більш важливим і складним завданням. Так, критерії враховують використання сучасних технологій (наприклад, програмних продуктів) і здатність менеджерів застосовувати власні компетенції для впровадження інновацій у цифровізацію галузі та процесів.

Таким чином, стратегічне планування, збалансована система показників ефективності, процесно-орієнтоване управління та розвиток ключових компетенцій дозволяють компаніям точніше прогнозувати, швидше реагувати на зміни ринку

й оптимізувати свої операції. Використання аналітичних інструментів, автоматизації, великих даних і штучного інтелекту сприяє прийняттю обґрунтованих рішень, що підвищує конкурентоспроможність і стійке зростання організацій в сучасному динамічному бізнес-середовищі.

**Р**озглянемо методи підвищення ефективності бізнес-процесів провідних компаній у контексті цифрової трансформації протягом останніх років для виявлення ключових технологічних інновацій, що сприяють оптимізації операційних витрат, підвищенню продуктивності та поліпшенню якості обслуговування (рис. 5).

Так, американська компанія Amazon досягла значного зниження витрат і підвищення ефективності виконання замовлень завдяки збільшенню кількості роботів і впровадженню штучного інтелекту (ШІ) для прогнозування попиту. Walmart поліпшила управління ланцюгами поставок і знизила операційні витрати завдяки аналітиці великих даних. Starbucks підвищила утримання клієнтів і середню вартість транзакції за допомогою мобільних застосунків та програм лояльності. UPS зекономила паливе та скоротила відстані доставки шляхом удосконалених алгоритмів маршрутизації. Компанія Microsoft знизила ІТ витрати і підвищила швидкість обробки даних через хмарні обчислення Azure. Procter & Gamble зменшила час ручної обробки та досягла значних заощаджень через роботизацію процесів.

Таким чином, за останні роки цифрова трансформація стала ключовим фактором удосконалення бізнес-процесів компаній у всьому світі. На основі проведених досліджень можна сформулювати рекомендації для використання цифрових інструментів у практиці бізнесу.

Так, важливо використовувати інтелектуальні системи навчання для створення персоналізованих програм, що допоможе підвищити рівень компетентності співпрацівників (інструменти: Docebo, LearnUpon). Гейміфікація бізнес-процесів також може стати ефективним інструментом для стимулювання мотивації та підвищення продуктивності (Bunchball, Kahoot!).

Окрім того, впровадження віртуальної та доповненої реальності для тренувань і маркетингу може допомогти поліпшити ефективність навчальних процесів та залученість клієнтів (Oculus for Business, Pico Interactive). Технологія блокчейну також здатна забезпечити прозорість і безпеку в ланцюгах постачання (VeChain, IBM Food Trust). Своєю чергою, створення інтерактивних звітів та дашбордів дозволяє аналізувати дані в реальному часі та швидко реагувати на зміни (Datawrapper,

Методи підвищення ефективності бізнес-процесів провідних компаній у контексті цифрової трансформації		
Amazon	Автоматизація	За останні три роки кількість роботів, розгорнутих у центрах виконання робіт і на складах, збільшилася в понад 2 рази: з 350 000 у 2021 р. до 750 000 у червні 2023 р. [12]
Walmart	Аналітика великих даних	Walmart побудувала велику приватну хмару, щоб обробляти значний обсяг даних – 2,5 петабайта щогодини. У 2023 р. ці зусилля сприяли зниженню загальних операційних витрат на 5% [13]
Starbucks	Мобільні застосунки	Транзакції Starbucks у мобільному застосунку зросли до 30% від загального обсягу продажів у США у 2024 р. Це новий рекорд, і він вищий, ніж на 27% у кварталі минулого року та на 25% два роки тому [14]
UPS	Удосконалені алгоритми маршрутизації	З моменту першого впровадження ORION компанія UPS заощадила приблизно 100 мільйонів миль і 10 мільйонів галонів пального на рік (близько \$450 млн на рік) [15]
Microsoft	Хмарні обчислення	До 2022 р. перехід Microsoft на хмарні сервіси Azure знизив витрати на ІТ на 35%. Швидкість обробки даних збільшилася на 60%, що підвищило операційну ефективність [16]
Procter & Gamble	Роботизація процесів (RPA)	До 2022 р. ініціативи P&G з RPA скоротили час ручної обробки на 85%. Було автоматизовано понад 2500 процесів, що привело до заощадження \$2,5 млрд протягом чотирьох років [17]

**Рис. 5. Методи підвищення ефективності бізнес-процесів провідних компаній у контексті цифрової трансформації**

Джерело: побудовано авторами на основі [12–17].

Flourish). Краудсорсинг інновацій може сприяти залученню нових ідей та підвищенню креативності (IdeaScale, Crowdcity). Мікронавчання (короткі навчальні модулі під час роботи) може стати ефективним способом навчання та підвищення кваліфікації співпрацівників у контексті робочих обов'язків (Axonify, Grovo).

## ВИСНОВКИ

Отже, сучасні методи підвищення ефективності бізнес-процесів є невід'ємною складовою успішної цифрової трансформації компаній. Зокрема, використання процесного підходу до управління бізнесом дозволяє оптимізувати діяльність підприємства шляхом систематизації та автоматизації ключових операцій.

Упровадження цифрових технологій, таких як великі дані, штучний інтелект і хмарні обчислення, значно підвищує ефективність бізнес-процесів. Дані технології дозволяють компаніям приймати обґрунтовані рішення та підвищувати конкурен-

тоспроможність. Досвід таких успішних компаній, як Amazon, Walmart, Starbucks, UPS, Microsoft і Procter & Gamble, демонструє, як цифрова трансформація здатна оптимізувати операційні витрати, підвищити продуктивність і поліпшити якість обслуговування.

Проведене дослідження також показало, що ключовими факторами успіху в цифровій трансформації є стратегічне планування, збалансована система показників ефективності, процесно-орієнтоване управління та управління знаннями. Своєю чергою, серед рекомендацій було відзначено необхідність використання інтелектуальних систем навчання, гейміфікації, віртуальної та доповненої реальності, блокчейн-технологій, інтерактивних звітів та дашбордів, краудсорсингу інновацій, що значно підвищує рівень компетентності співпрацівників, залученість клієнтів, а також забезпечує прозорість і безпеку в ланцюгах постачання.



Таким чином, дослідження підтвердило, що цифрова трансформація є ключовим фактором успішного розвитку сучасних компаній. Використання цифрових інструментів не лише оптимізує бізнес-процеси, але й сприяє стійкому зростанню та підвищенню конкурентоспроможності. Розроблені рекомендації можуть бути корисними для компаній, які прагнуть інтегрувати цифрові технології у свою діяльність, підвищуючи ефективність і досягаючи нових висот у своїй галузі. ■

#### БІБЛІОГРАФІЯ

- Herbert L. Digital Transformation: Build your organization's future for the innovation age. Bloomsbury Publishing, 2017. 264 p.
- Gilchrist A. Middleware Industrial Internet of Things Platforms. In: *Industry 4.0: The Industrial Internet of Things*. Apress, Berkeley, CA, 2016. P. 153–160. DOI: [https://doi.org/10.1007/978-1-4842-2047-4\\_10](https://doi.org/10.1007/978-1-4842-2047-4_10)
- Harrison J. S., St. John C. H. Foundations in strategic management. 4<sup>th</sup> ed. Cengage Learning, 2014. 208 p.
- Rogers D. The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age. Columbia University Press, 2016. DOI: <https://doi.org/10.7312/roge17544>
- Sacolick I. Driving Digital: The Leader's Guide to Business Transformation Through Technology. *American management Association*, 2022. 224 p.
- Жосан Г. Стан розвитку діджиталізації в Україні. *Економічний аналіз*. 2020. Т. 30. № 1. Ч. 2. С. 44–52. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2020.01.02.044>
- Багацька К., Гейдор А. Бізнес-процеси в умовах діджиталізації економіки. *Scientia Fructuosa. Вісник КНТЕУ*. 2019. № 5. С. 23–32. DOI: [https://doi.org/10.31617/visnik.knute.2019\(127\)03](https://doi.org/10.31617/visnik.knute.2019(127)03)
- Трушлякова А. Б. Розвиток діджиталізації в Україні: фактори впливу, переваги та виклики сьогодення. *Економічні горизонти*. 2018. № 4. С. 186–191. DOI: [https://doi.org/10.31499/2616-5236.4\(7\).2018.212762](https://doi.org/10.31499/2616-5236.4(7).2018.212762)
- Назарова К. О., Мойсеєнко О. М. COVID-криза як драйвер діджиталізації бухгалтерських процесур. *Бізнес Інформ*. 2020. № 6. С. 227–234. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-6-227-234>
- Гусєва О. Ю., Легомінова С. В. Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2018. № 1. С. 33–39. URL: <https://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/1812/1722>
- 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»*. 2021. Вип. 14. С. 60–68. DOI: <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2021-14-06>
- Mann J. Amazon's warehouse robot army keeps getting bigger and bigger. *Yahoo News*. URL: <https://ca.news.yahoo.com/amazons-warehouse-robot-army-keeps-101712514.html>
- How Real-Time Data Analysis Empowers Your Business. *Rikkeisoft – Trusted IT Solutions Provider*. 04.04.2024. URL: <http://surl.li/vcxbld>
- Soper T. Starbucks mobile orders surpass 30% of total transactions at U.S. stores. *GeekWire*. 31.01.2024. URL: <https://www.geekwire.com/2024/starbucks-mobile-orders-surpass-30-of-total-transactions-at-u-s-stores-for-the-first-time/>
- UPS To Enhance ORION With Continuous Delivery Route Optimization. *UPS*. 29.01.2020. URL: <https://about.ups.com/us/en/newsroom/press-releases/innovation-driven/ups-to-enhance-orion-with-continuous-delivery-route-optimization.html>
- Delzer M., Verma K. K., Chisholm E. Costs and Benefits of .NET Application Migration to the Cloud. *GigaOm*. 12.04.2022. URL: <https://gigaom.com/report/costs-and-benefits-of-net-application-migration-to-the-cloud-2/>
- Total Salary Range for Procter & Gamble Robotic Process Automation (RPA) Developer. *Glassdoor*. URL: <http://surl.li/xrabmb>

#### REFERENCES

- Bahatska, K., and Heidor, A. "Biznes-protsesy v umovakh dydzhytalizatsii ekonomiky" [Business Processes in Terms of Economy Digitalization]. *Scientia Fructuosa. Visnyk KNTEU*, no. 5 (2019): 23-32. DOI: [https://doi.org/10.31617/visnik.knute.2019\(127\)03](https://doi.org/10.31617/visnik.knute.2019(127)03)
- Delzer, M., Verma, K. K., and Chisholm, E. "Costs and Benefits of .NET Application Migration to the Cloud". *GigaOm*. April 12, 2022. <https://gigaom.com/report/costs-and-benefits-of-net-application-migration-to-the-cloud-2/>
- Derhachova, V. V., Vorzhakova, Yu. P., and Khlebynska, O. I. "Orhanizatsiia biznes-protsesiv v umovakh tsyfrovizatsii" [Organization of Business Processes in the Conditions of Digitalization]. *Visnyk KhNU imeni V. N. Karazina. Seriia «Mizhnarodni vidnosyny. Ekonomika. Krainoznavstvo. Turyzm»*, no. 14 (2021): 60-68. DOI: <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2021-14-06>
- Gilchrist, A. "Middleware Industrial Internet of Things Platforms". In *Industry 4.0: The Industrial Internet of Things*, 153-160. Berkeley, CA: Apress, 2016. DOI: [https://doi.org/10.1007/978-1-4842-2047-4\\_10](https://doi.org/10.1007/978-1-4842-2047-4_10)
- "How Real-Time Data Analysis Empowers Your Business". *Rikkeisoft – Trusted IT Solutions Provider*. April 04, 2024. <http://surl.li/vcxbld>
- Harrison, J. S., and St. John, C. H. *Foundations in strategic management*. Cengage Learning, 2014.
- Herbert, L. *Digital Transformation: Build your organization's future for the innovation age*. Bloomsbury Publishing, 2017.
- Husieva, O. Yu., and Lehominova, S. V. "Dydzhytalizatsiia – yak instrument udoskonalennia biznes-protsesiv,

- yikh optymizatsiia" [Digitalization – as an Tool for Improvement of Business Processes, Their Optimization]. *Ekonomika. Menedzhment. Biznes*. 2018. <https://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/1812/1722>
- Mann, J. "Amazon's warehouse robot army keeps getting bigger and bigger". *Yahoo News*. <https://ca.news.yahoo.com/amazons-warehouse-robot-army-keeps-101712514.html>
- Nazarova, K. O., and Moiseienko, O. M. "COVID-kryza yak draiver dydzhytalizatsii bukhholderskykh protsedur" [The COVID Crisis as a Driver of the Digitalization of Accounting Procedures]. *Biznes Inform*, no. 6 (2020): 227-234.  
DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-6-227-234>
- Rogers, D. *The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age*. Columbia University Press, 2016.  
DOI: <https://doi.org/10.7312/roge17544>
- Sacolick, I. *Driving Digital: The Leader's Guide to Business Transformation Through Technology*. American management Association, 2022.
- Soper, T. "Starbucks mobile orders surpass 30% of total transactions at U.S. stores". *GeekWire*. January 31, 2024. <https://www.geekwire.com/2024/starbucks-mobile-orders-surpass-30-of-total-transactions-at-u-s-stores-for-the-first-time/>
- "Total Salary Range for Procter & Gamble Robotic Process Automation (RPA) Developer". *Glassdoor*. <http://surl.li/xrabmb>
- Trushliakova, A. B. "Rozvytok didzhytalizatsii v Ukraini: faktory vplyvu, perevahy ta vyklyky syohodennia" [Development of Digitalization in Ukraine: Factors of Influence, Advantages and Challenges of Today]. *Ekonomichni horyzonty*, no. 4 (2018): 186-191.  
DOI: [https://doi.org/10.31499/2616-5236.4\(7\).2018.212762](https://doi.org/10.31499/2616-5236.4(7).2018.212762)
- "UPS To Enhance ORION With Continuous Delivery Route Optimization". *UPS*. January 29, 2020. <https://about.ups.com/us/en/newsroom/press-releases/innovation-driven/ups-to-enhance-orion-with-continuous-delivery-route-optimization.html>
- Zhosan, H. "Stan rozvytku didzhytalizatsii v Ukraini" [Development of Digitalization in Ukraine]. *Ekonomichniy analiz*, part 2, vol. 30, no. 1 (2020): 44-52.  
DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2020.01.02.044>