

## **ВПЛИВ DIGITAL ТЕХНОЛОГІЙ НА РОБОТУ СУЧАСНИХ ПІДПРИЄМСТВ УКРАЇНИ**

**Фудім Т.О.,**

викладач коледжу економіки та соціальної роботи Одеського національного університету імені І.І. Мечникова

**Максимова Ю.О.,**

викладач коледжу економіки та соціальної роботи Одеського національного університету імені І.І. Мечникова

**Бондаренко Д.О.,**

студентка 3 курсу коледжу економіки та соціальної роботи Одеського національного університету імені І.І. Мечникова

Актуальність обраної теми пов'язана з тим, що інформаційні технології це невід'ємна частина життя сучасної людини. З кожним днем ІТ все більше проникають в усі сфери нашого життя. Завдяки їх розвитку відбулися значні зміни, пов'язані зі всіма сферами економіки; також ІТ виступають, як один із інструментів впливу на суспільство.

Цифровий бізнес обіцяє відкрити повну кооперацію людей, бізнесу та речей, що порушує існуючі бізнес-моделі. Він виходить за рамки соціального бізнесу і, безумовно, за межі маркетингу або інформаційних технологій. .

З розвитком ІТ підприємства повинні впроваджувати у свою діяльність digital технології. В сучасних умовах більшість проблем бізнесу можуть бути вирішені за допомогою інформаційних технологій. Таким чином, «спростити собі життя».

Українські підприємства застосовують digital-технології з метою підвищення розмірів індивідуальних продаж за допомогою застосування різних девайсів і гаджетів. Крім того можливе використання мобільних інструментів, для того щоб допомогти продавцям у виконанні аналітичного планування, кращому розумінні клієнтів – це все допомагає у поліпшенні роботи та прискоренні темпів продажів. Підприємства інтегрують дані про покупки клієнтів, щоб забезпечити більшу персоналізацію продажів і краще обслуговування клієнтів. Деякі підприємства, що займаються локальним маркетингом, використовують концептуальні брендові магазини для власних інновацій у сфері digital-продажів, інші — пропонують інвесторам з'єднаний з зовнішніми послугами процес, що демонструє загальну концепцію діяльності головного підприємства. Сучасні компанії намагаються вдосконалити якість

обслуговування покупців, спрощуючи бізнес-процеси на базі цифрових технологій [2].

Digital значно вдосконалюють обслуговування клієнтів, адже саме активне і прозоре вирішення проблеми формує довіру клієнтів. Створення облікових записів підприємства в соціальних мережах сприяє розвитку, швидкому реагуванню на скарги клієнтів, тому багато підприємств, особливо у сферах роздрібних і фінансових послуг, здійснюють комплексну комунікаційну діяльність, що вимагає подання та впровадження ІТ-інновацій у взаємовідносинах з клієнтами та внутрішніх операційних бізнес-процесах [1].

Також підприємства пропонують самообслуговування клієнтам за допомогою digital-інструментів, що дозволяють зекономити час клієнтам та заощадити грошові кошти підприємства одночасно. Класичні мобільні додатки надають клієнтам доступ до інформації облікового запису.

Можно зробити висновок, що цифрова трансформація бізнесу спрямована на те, щоб компанії оперативніше приймали рішення, миттєво адаптували роботу онлайн, задовольняли потреби клієнтів, а також допомагає знайти інноваційні напрями розвитку підприємств.

#### **Список використаних джерел:**

1. Завгородня А.О. Діджиталізація діяльності сучасних підприємств. *Економіка та менеджмент 2019: перспективи інтеграції та інновації розвитку*. зб. наук. праць Міжнар. наук.-практ. конф., 18–19 квіт. 2019. Дніпро, 2019. С. 35-38
2. Nigel Fenwick (Forrester). Digital business: transformation, disruption, optimization, integration and humanization. *i-scope*. URL: <https://www.i-scoop.eu/digital-transformation/digital-business/> (Last accessed: 01.12.2020).