

АКТУАЛЬНІСТЬ ПРОЦЕСУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ У РОЗВИТКУ ВІТЧИЗНЯНИХ ПІДПРИЄМСТВ В УМОВАХ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОЇ НЕСТАБІЛЬНОСТІ

*I. O. Chobitok, к. е. н, асистент, Українська інженерно-педагогічна академія
igor_chobitok@ukr.net, orcid.org/0000-0001-7259-431X,*

*O. I. Kononov, старший викладач, Українська інженерно-педагогічна академія
a.i.kononov@ukr.net, orcid.org/0000-0001-8869-880X*

Методологія дослідження. Під час дослідження використовувались такі методи, як: системний підхід – при дослідженні процесу цифрової трансформації економіки та її наслідків для функціонування підприємств; аналізу й синтезу – при визначенні переваг і викликів запровадження цифрових технологій в економічну діяльність вітчизняних підприємств; структурно-функціональний аналіз – при виокремленні складових циклу інформаційних процесів в CRM.

Результати. Розглянуто та проаналізовано цикл інформаційних процесів в CRM, що охоплює концепції, на яких базується управлінська діяльність підприємств, включаючи збір, зберігання й аналіз інформації про споживачів, постачальників, партнерів та інформацію про взаємовідносини з ними. Продемонстровано, що процеси цифровізації надають інструменти для організації, автоматизації та синхронізації всіх аспектів взаємодії з клієнтами, включаючи маркетинг, продажі, обслуговування клієнтів та підтримку тощо. Визначено основні складові Big Data, що базуються на використанні аналізу великих даних та показано, що це може значно сприяти розвитку підприємств у різних галузях. Підприємства генерують величезні обсяги даних з різних джерел, включаючи транзакції, соціальні мережі та сенсори. Аналіз цих даних дозволяє виявити приховані закономірності та тренди, швидко реагувати на зміни та приймати оперативні рішення.

Новизна. У статті виокремлено переваги та ідентифіковано виклики процесу цифровізації. Визначено ключові аспекти впровадження ERP-систем, що дозволяє інтегрувати різні аспекти діяльності підприємства, забезпечуючи більш точне планування, контроль та аналіз. Це сприяє оптимізації використання ресурсів та підвищенню продуктивності, що є критично важливим у умовах нестабільності, коли необхідно максимально ефективно використовувати наявні ресурси.

Практична значущість. Визначено, що цифрова трансформація значно впливає на різні аспекти діяльності підприємств, покращуючи бізнес-процеси, моделі управління, комунікації з клієнтами та споживачами, а також взаємодію з постачальниками. Впровадження цифрових технологій сприяє підвищенню ефективності, гнучкості та конкурентоспроможності підприємств, що є ключовими факторами успіху в сучасному динамічному ринковому середовищі.

Ключові слова: цифрова трансформація підприємств, соціально-економічна нестабільність, конкурентоспроможність бізнесу, технологічні інновації, стратегічне управління.

Постановка проблеми. У сучасному світі процес цифровізації стає невід'ємною частиною розвитку підприємств у різних секторах економіки. В умовах соціально-економічної нестабільності, спричиненої глобальними викликами, такими як пандемія

COVID-19, економічні кризи, політична нестабільність та екологічні проблеми, підприємства змушені шукати нові способи адаптації та зростання. Цифровізація виступає ключовим фактором, який може сприяти підвищенню конкурентоспроможності,

ефективності та стійкості вітчизняних підприємств.

Пандемія COVID-19 змусила підприємства швидко адаптуватися до нових умов роботи. Впровадження дистанційної роботи стало необхідністю для багатьох організацій, що вимагало швидкого переходу на цифрові платформи та забезпечення кібербезпеки. Крім того, компанії були змушені переглядати свої бізнес-моделі та процеси, щоб пристосуватися до нових реалій. Наприклад, багато підприємств перейшли на електронну комерцію, щоб зберегти доступ до клієнтів під час карантину. Збільшення попиту на онлайн-послуги та доставки також сприяло розвитку логістики та технологічних інновацій.

Економічні кризи змушують підприємства шукати способи зниження витрат та підвищення ефективності. Це включає автоматизацію процесів, впровадження систем управління ресурсами (ERP) та використання аналітичних інструментів для оптимізації бізнес-процесів. Крім того, підприємства все більше звертаються до цифровізації для зменшення залежності від фізичних ресурсів та зниження операційних витрат. Впровадження хмарних технологій дозволяє компаніям гнучко масштабувати свої ІТ-ресурси та скорочувати витрати на інфраструктуру.

Політична нестабільність, така як конфлікти, зміна урядів або політичних режимів, створює додаткові ризики для бізнесу. Підприємства змушені розробляти стратегії управління ризиками та диверсифікувати свої операції, щоб зменшити вплив політичних факторів. Це може включати вихід на нові ринки, побудову гнучких ланцюгів постачання та партнерство з місцевими компаніями для зниження ризиків, пов'язаних з політичною нестабільністю.

Екологічні проблеми, такі як зміна клімату, забруднення навколишнього середовища та виснаження природних ресурсів, змушують підприємства переглядати свої підходи до сталого розвитку. Впровадження екологічно чистих технологій, використання відновлюваних джерел енергії та розробка продуктів з меншим впливом на навколишнє середовище стають ключовими аспектами стратегії розвитку багатьох компаній. Крім того, підприємства прагнуть підвищити

ефективність використання ресурсів та зменшити відходи, що не тільки сприяє захисту навколишнього середовища, але й знижує витрати.

В умовах соціально-економічної нестабільності підприємства активно впроваджують інновації та цифрові технології для підвищення своєї стійкості та адаптивності. Використання великих даних (Big Data) допомагає компаніям отримувати цінні інсайти, оптимізувати операції та приймати обґрунтовані рішення. Впровадження цифрових технологій допомагає підприємствам швидко адаптуватися до змін, підвищити ефективність та створити нові можливості для зростання.

Зростання ролі інформаційних технологій у бізнес-процесах дозволяє підприємствам оптимізувати операційні витрати, поліпшити якість обслуговування клієнтів, впровадити інноваційні продукти та послуги, а також забезпечити гнучкість та адаптивність у змінних ринкових умовах. Особливо важливою є цифровізація для малих та середніх підприємств, які, завдяки впровадженню новітніх технологій, можуть конкурувати на рівних з великими корпораціями, знаходячи свої ніші на ринку та розширюючи географію своєї діяльності.

Однак процес цифровізації несе в собі й певні виклики та ризики, пов'язані з кібербезпекою, недостатньою кваліфікацією персоналу, високими витратами на впровадження технологій та необхідністю постійного оновлення обладнання і програмного забезпечення. Враховуючи ці аспекти, стає очевидною потреба у глибокому дослідженні та аналізі актуальності процесу цифровізації у розвитку вітчизняних підприємств в умовах соціально-економічної нестабільності.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питаннями процесу цифровізації у розвитку вітчизняних підприємств в умовах соціально-економічної нестабільності займалися багато дослідників, зокрема Мозгова Г. В., Морозова А. О., Фомін О. Д. [3], Овчаренко Г. С., Рудківський О. А. [4], Чобіток В. [5] та багато інших.

Формулювання мети статті. Метою даної статті є висвітлення основних тенденцій, викликів та перспектив цифровізації

підприємств в Україні, а також визначення її впливу на їх стійкість та конкурентоспроможність у сучасних умовах.

Виклад основного матеріалу дослідження. В умовах сучасної економічної глобалізації та соціально-економічної нестабільності, що спостерігається в багатьох країнах, зокрема в Україні, процес цифровізації стає ключовим чинником забезпечення конкурентоспроможності та стійкого розвитку підприємств. Цифровізація дозволяє не тільки підвищити ефективність бізнес-процесів, але й створює нові можливості для інноваційного розвитку та адаптації до мінливих ринкових умов. Цифрові технології надають підприємствам можливість автоматизувати рутинні операції, що зменшує витрати на ручну працю та мінімізує ризики людських помилок. Використання систем управління ресурсами підприємства (ERP), систем управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) та інших цифрових платформ дозволяє інтегрувати різні аспекти діяльності компанії, забезпечуючи більш точне планування, контроль та аналіз. Цифрові інструменти дозволяють підприємствам краще розуміти потреби та очікування клієнтів. Використання аналізу великих даних (Big Data) та інших технологій дозволяє створювати персоналізовані пропозиції, що підвищує задоволеність клієнтів та сприяє їх лояльності. В умовах соціально-економічної нестабільності важливою перевагою є здатність швидко адаптуватися до змін ринку. Цифровізація забезпечує підприємствам

гнучкість у прийнятті рішень та можливість швидко реагувати на зміни завдяки доступу до актуальної інформації та можливості оперативного аналізу даних.

Україна, як і багато інших країн, стикається з численними економічними викликами, включаючи інфляцію, нестабільність валютного курсу та складнощі у веденні бізнесу через регуляторні бар'єри. У таких умовах цифровізація може стати інструментом, що дозволяє підприємствам оптимізувати свої витрати, підвищити продуктивність та знайти нові ринки збуту. Соціально-економічна нестабільність часто супроводжується змінами в поведінці споживачів. Зростає попит на онлайн-сервіси, дистанційну роботу та електронну комерцію. Підприємства, що активно впроваджують цифрові технології, мають більше шансів задовольнити ці нові потреби та зберегти свою ринкову позицію.

Цифрові технології дозволяють підприємствам автоматизувати рутинні операції, що значно зменшує витрати на ручну працю та мінімізує ризики людських помилок. Наприклад, впровадження систем управління ресурсами підприємства (ERP) дозволяє інтегрувати різні аспекти діяльності компанії, забезпечуючи більш точне планування, контроль та аналіз (табл. 1). Це сприяє оптимізації використання ресурсів та підвищенню продуктивності, що є критично важливим у умовах нестабільності, коли необхідно максимально ефективно використовувати наявні ресурси.

Таблиця 1

Ключові аспекти впровадження ERP-систем

Аспект	Опис	Переваги	Виклики
Аналіз вимог	Оцінка потреб підприємства для вибору відповідної ERP-системи.	Забезпечує відповідність системи специфічним вимогам бізнесу.	Вимагає ретельного планування та участі всіх зацікавлених сторін.
Вибір постачальника	Порівняння різних ERP-систем та вибір найбільш підходящої.	Можливість вибору системи, що найкраще відповідає бізнес-процесам.	Складність у порівнянні та виборі оптимального рішення.
Впровадження	Інсталяція та налаштування системи на підприємстві.	Початок інтеграції ERP-системи в бізнес-процеси підприємства.	Висока вартість впровадження та потреба в спеціалізованих знаннях.
Навчання персоналу	Підготовка співробітників до роботи з новою системою.	Підвищення ефективності та зменшення кількості помилок при використанні ERP.	Може вимагати значних ресурсів та часу.

Аспект	Опис	Переваги	Виклики
Інтеграція	Об'єднання ERP-системи з іншими системами підприємства.	Забезпечує єдину інформаційну систему для всіх підрозділів.	Технічні складнощі та можливість конфліктів з існуючими системами.
Тестування	Перевірка роботи системи в умовах реального використання.	Виявлення та усунення потенційних проблем перед повноцінним запуском.	Може виявити непередбачені проблеми, що вимагають додаткових витрат.
Запуск у роботу	Офіційне впровадження системи у повсякденну діяльність.	Початок використання ERP для управління бізнес-процесами.	Можливість виникнення непередбачених проблем у перші місяці експлуатації.
Підтримка та обслуговування	Поточна підтримка системи та оновлення програмного забезпечення.	Підтримка актуальності та безперебійної роботи системи.	Потребує постійних ресурсів та уваги.
Оцінка ефективності	Моніторинг та аналіз результатів роботи ERP-системи.	Виявлення досягнень та можливих напрямків для покращення.	Вимагає регулярного збору даних та аналітики.

Згідно з опитуванням Panorama Consulting Solutions, 63% компаній вважають за краще використовувати ERP-системи для підвищення ефективності та продуктивності. Компанії мають можливість не використовувати кілька різних програм з вузькою спрямованістю, а отримати систему, яка агрегує дані про діяльність усіх відділів, таких як фінанси, виробництво чи складське господарство. ERP-системи дозволили усунути бюрократію, підвищити конкурентоспроможність на ринку і полегшити управління компанією з будь-якої точки світу [1, 3, 5].

Управління відносинами з клієнтами (CRM) – поняття, що охоплює концепції, які використовуються компаніями для управління їхніми взаємовідносинами зі споживачами, включаючи збір, зберігання й аналіз інформації про споживачів, постачальників, партнерів та інформації про взаємовідносини з ними [2, 8, 10]. Вони надають інструменти для організації, автоматизації та синхронізації всіх аспектів взаємодії з клієнтами, включаючи маркетинг, продажі, обслуговування клієнтів та підтримку.

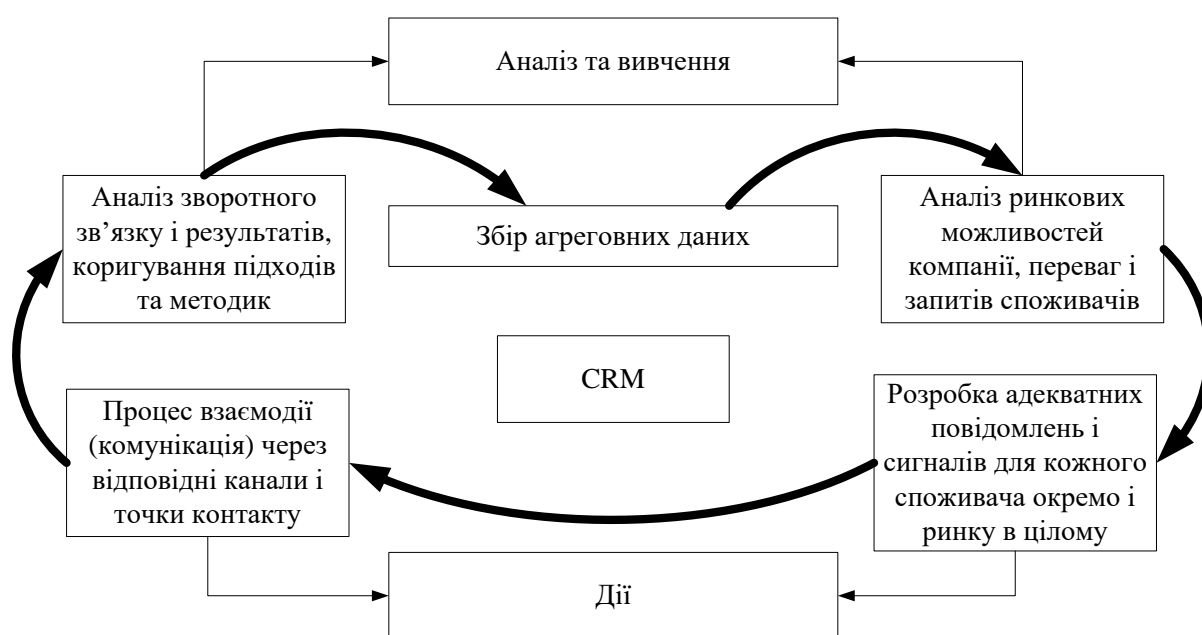


Рис. 1. Цикл інформаційних процесів в CRM [3]

Сутність основних функцій CRM систем полягає у наступних напрямках:

- управління контактами (CRM системи дозволяють зберігати всю інформацію про клієнтів в одному місці, включаючи контактні дані, історію покупок, комунікацію та вподобання клієнтів, що забезпечує повний огляд кожного клієнта та полегшує персоналізацію обслуговування);

- автоматизація продажів (CRM системи допомагають автоматизувати процес продажів, відстежуючи ліди (потенційних клієнтів) на кожному етапі продажу, від першого контакту до закриття угоди, що включає управління завданнями, відправку нагадувань та автоматизацію робочих процесів);

- маркетингова автоматизація (CRM системи дозволяють автоматизувати маркетингові кампанії, сегментувати клієнтів на основі їхньої поведінки та потреб, відправляти таргетовані повідомлення та аналізувати ефективність підприємств);

- аналітика та звітність (CRM системи надають потужні інструменти для аналізу даних та створення звітів, що дозволяє бізнесу краще розуміти своїх клієнтів, виявляти тенденції та приймати обґрунтовані рішення на основі отриманих даних);

- обслуговування клієнтів (CRM системи допомагають керувати запитом клієнтів, відстежувати історію обслуговування та забезпечувати швидку і ефективну підтримку, що сприяє підвищенню задоволеності клієнтів та їхньої лояльності).

Використання аналізу великих даних (Big Data) може значно сприяти розвитку підприємств у різних галузях. Big Data включає три основні характеристики: обсяг (Volume), швидкість (Velocity) і різноманітність (Variety) (рис. 2). Підприємства генерують величезні обсяги даних з різних джерел, включаючи транзакції, соціальні мережі та сенсори. Аналіз цих даних дозволяє виявити приховані закономірності та тренди, швидко реагувати на зміни та приймати оперативні рішення.

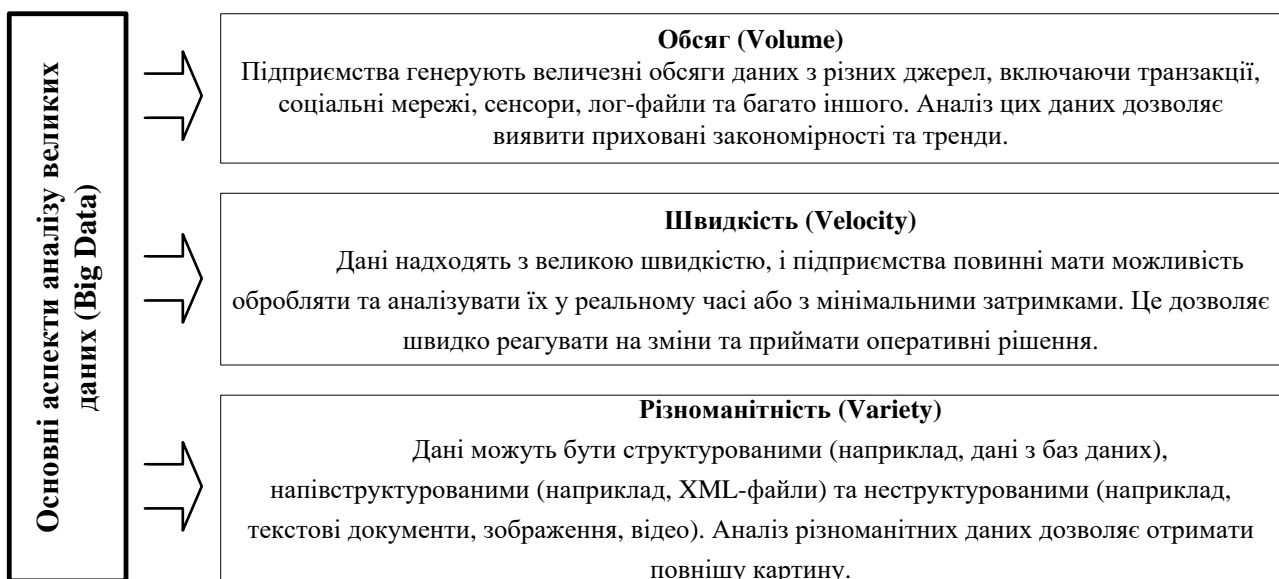


Рис. 2. Основні аспекти аналізу великих даних (Big Data)

Одним з основних застосувань Big Data є аналіз споживчої поведінки, що дозволяє створювати персоналізовані маркетингові кампанії та покращувати клієнтське обслуговування. Оптимізація бізнес-процесів, прогнозування попиту та виявлення шахрайства також виграють від використання Big Data. Аналіз історичних даних та зовнішніх факторів допомагає краще плану-

вати виробництво та управління запасами, а алгоритми машинного навчання дозволяють виявляти аномалії та попереджати шахрайство.

Big Data допомагає підприємствам оцінювати ризики та приймати обґрунтовані рішення для їх зниження. Інновації та розробка продуктів стають більш ефективними завдяки аналізу відгуків клієнтів, ринкових

трендів та конкурентної інформації. Використання технологій, таких як Hadoop, Spark, NoSQL бази даних, інструменти візуалізації та машинне навчання, забезпечує ефективний аналіз великих даних.

Однак використання Big Data має свої виклики, включаючи високу вартість зберігання та обробки даних, питання конфіденційності та безпеки, складність інтеграції даних з різних джерел та необхідність спеціалізованих знань. Незважаючи на це, аналіз великих даних може стати важливим фактором успіху для підприємств, допомагаючи їм приймати обґрунтовані рішення, оптимізувати процеси та створювати інноваційні продукти і послуги у сучасному конкурентному середовищі.

Цифрова трансформація суттєво впливає на бізнес-процеси, моделі управління, комунікації з клієнтами та споживачами, а також взаємодію з постачальниками. Цей процес включає впровадження цифрових технологій для вдосконалення різних аспектів діяльності підприємств, що призводить до підвищення ефективності, гнучкості та конкурентоспроможності.

Вплив на бізнес-процеси проявляється через автоматизацію рутинних завдань, оптимізацію операцій та покращення управління ресурсами. Завдяки використанню систем управління ресурсами підприємства (ERP), бізнеси можуть інтегрувати різні функції, такі як фінанси, виробництво, логістика та управління персоналом, у єдину платформу. Це дозволяє зменшити витрати, підвищити продуктивність та забезпечити більш точне планування і контроль. Автоматизація процесів також сприяє скороченню часу виконання завдань та зниженню ймовірності помилок.

Моделі управління зазнають змін завдяки впровадженню аналітичних інструментів та технологій машинного навчання. Ці інструменти дозволяють керівникам приймати обґрунтовані рішення на основі даних, аналізувати тенденції та прогнозувати майбутні зміни. Цифрові технології також сприяють децентралізації управління, дозволяючи керівникам на місцях приймати оперативні рішення, що підвищує швидкість реагування на зміни в ринковому середовищі. Крім того, системи управління взаємо-

відносинами з клієнтами (CRM) забезпечують більш ефективне управління клієнтською базою та покращення взаємодії з клієнтами.

Комунікації з клієнтами та споживачами значно покращуються завдяки цифровим каналам, таким як соціальні мережі, мобільні додатки, електронна пошта та чати. Ці канали дозволяють підприємствам підтримувати постійний зв'язок з клієнтами, швидко реагувати на їхні запити та надавати персоналізовані пропозиції. Використання великих даних (Big Data) дозволяє бізнесам аналізувати поведінку споживачів, виявляти їхні потреби та уподобання, що сприяє підвищенню рівня задоволеності клієнтів і їхньої лояльності.

Взаємодія з постачальниками також зазнає трансформації завдяки впровадженню цифрових технологій. Системи управління ланцюгами постачання (SCM) дозволяють підприємствам краще контролювати всі етапи постачання, від замовлення сировини до доставки готової продукції. Метою SCM є максимізація загальної цінності, створеної ланцюгом поставок. Ця цінність визначається як різниця між сумою, яку клієнт готовий заплатити за продукт, і витратами, понесеними в ланцюгу поставок. Для більшості ланцюгів поставок таким показником є «прибутковість ланцюга поставок», що визначається як різниця між доходом, отриманим від покупця, і загальними витратами ланцюга поставок [4,6,7,9].

Цифровізація приносить значні переваги для підприємств, зокрема підвищення гнучкості, конкурентоспроможності та продуктивності. Водночас вона супроводжується викликами, такими як опір змінам серед працівників, висока вартість технологічних оновлень та загрози кібербезпеки (табл. 2). Успішне подолання цих викликів потребує стратегічного підходу, інвестицій у навчання персоналу та постійне оновлення засобів захисту інформації.

Отже, це сприяє підвищенню прозорості, зниженню витрат та покращенню координації між різними учасниками ланцюга постачання. Використання аналітичних інструментів дозволяє прогнозувати попит та оптимізувати запаси, що зменшує ризики пов'язані з нестачею або надлишком товарів.

Переваги та виклики процесу цифровізації

Аспект	Переваги	Виклики
Зміни в організаційній культурі	Підвищення гнучкості та швидкості реагування на зміни. Покращення співпраці та комунікації між відділами. Залучення талановитих працівників.	Опір змінам серед працівників. Необхідність перенавчання та розвитку нових навичок. Переосмислення традиційних підходів до управління.
Необхідність постійного оновлення технологій	Забезпечення конкурентоспроможності на ринку. Впровадження нових можливостей та інновацій. Підвищення продуктивності та ефективності.	Високі витрати на придбання та впровадження нових технологій. Швидка амортизація технологій. Постійна потреба в навчанні персоналу.
Виклики щодо кібербезпеки	Захист конфіденційної інформації. Підвищення довіри клієнтів та партнерів. Зменшення ризиків фінансових втрат від кібератак.	Постійні загрози з боку кіберзлочинців. Необхідність впровадження складних і дорогих заходів безпеки. Недостатня обізнаність працівників.

Висновки. Процес цифровізації є критично важливим для розвитку вітчизняних підприємств, особливо в умовах нестабільності. Впровадження цифрових технологій дозволяє підприємствам підвищити ефективність своїх операцій, покращити взаємодію з клієнтами та адаптивність до змін. З огляду на економічні та соціальні виклики цифровізація стає не лише конкурентною перевагою, але й необхідністю для виживання та розвитку підприємств. Цифрова трансформація впливає на різні аспекти діяльності підприємств, покращуючи бізнес-процеси, моделі управління, комунікації з споживачами та постачальниками. Впровадження цифрових технологій сприяє підвищенню ефективності, гнучкості та конкурентоспроможності підприємств, що є ключовими факторами успіху в сучасному динамічному ринковому середовищі.

Література

- Гребенюк О.В., Микитенко В.В. Захист інформаційно-методичної бази даних суб'єктів господарювання та напрями підвищення рівня інформаційної безпеки. *Вісник економічної науки України*. 2010. №2(18). С. 79-82.
- Можливості використання CRM-систем / Електронний ресурс. Режим доступу: <https://www.terrasoft.ua>
- Мозгова Г.В., Морозова А.О., Фомін О.Д. Використання crm-систем на українському ринку: особливості та перспективи. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&image_file_name=PDF/PSPE_print_2017_2_17.pdf
- Овчаренко Г.С., Рудківський О.А. Управління ланцюгами постачання підприємства на основі системи SCM. URL:

http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2011_3_1/138-142.pdf

- Управління соціально-економічними системами на основі підвищення ефективності маркетингових послуг в умовах діджиталізації колективна монографія за ред. д. е. н., проф. Чобіток В.І. Х.: Видавництво Іванченка І.С., 2023. 363 с.
- Олешко Т.І., Касьянова Н.В., Смерічевський С.Ф. Цифрова економіка: підручник. Київ: НАУ, 2022. 200 с.
- Чобіток В.І., Бірюкова К.В., Старенков Д.О. Актуалізація розвитку інформаційної економіки в умовах глобальних трансформацій. *Бізнес Інформ*. 2021. №10. С. 135-143. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-10-135-143>
- Чобіток І.О. Стратегічне управління промисловими підприємствами в контексті цифрової трансформації: науково-теоретичний підхід. *Бізнес Інформ*. 2022. №12. С. 120-126.
- Panorama Consulting Group : вебсайт. URL: <https://www.panorama-consulting.com/erp-blog/>
- V. Chobitok, O. Shevchenko, O. Lomonosova, V. Kochetkov, V. Vukhovchenko Application of budget allocation models in the management of investment processes in the context of the digital economy development. *Cuestiones Políticas*. Vol. 39, № 71 (2021). <https://doi.org/10.46398/cuestpol.3971.35>.

References

- Hrebenuk, O.V., & Mykytenko, V.V. (2010). Zakhyst informatsiino-metodychnoi bazy danykh subiektiv hospodariuvannia ta napriamy pidvyshchennia rivnia informatsiinoi bezpeky. *Visnyk ekonomichnoi nauky Ukrainy*, 2(18), 79-82.
- Mozhlyvosti vykorystannia CRM-system. Retrieved from <https://www.terrasoft.ua>
- Mozhova, H.V., Morozova, A.O., & Fomin, O.D. (2017). Vykorystannia crm-system na ukrainskomu rynku: osoblyvosti ta perspektyvy. Retrieved from http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&image_file_name=PDF/PSPE_print_2017_2_17.pdf

4. Ovcharenko, H.S., & Rudkivskyĭ, O.A. (2011). Upravlinnia lantsiuhamy postachannia pidpriemstva na osnovi systemy SCM. Retrieved from http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2011_3_1/138-142.pdf
5. Chobitok, V.I. (Ed.). (2023). Upravlinnia sotsialno-ekonomichnymy systemamy na osnovi pidvyshchennia efektyvnosti marketynhovykh posluh v umovakh didzhytalizatsii. Kharkiv: Vydavnytstvo Ivanchenko, I.S.
6. Oleshko, T.I., Kasianova, N.V., Smerichevskiy, S.F. «Et al.». (2022). Tsyfrova ekonomika. Kyiv: NAU.
7. Chobitok, V.I., Biriukova, K.V., & Starenkov, D.O. (2021). Aktualizatsiia rozvytku informatsiinoi ekonomiky v umovakh hlobalnykh transformatsiy. *Biznes Inform*, (10), 135-143. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-10-135-143>
8. Chobitok, I.O. (2022). Stratehichne upravlinnia promyslovymy pidpriemstvamy v konteksti tsyvrovoi transformatsii: naukovy-teoretychnyi pidkhid. *Biznes Inform*, (12), 120-126. doi.org/10.32983/2222-4459-2022-12-120-126
9. Panorama Consulting Group: vebсайt. Retrieved from <https://www.panorama-consulting.com/erp-blog/>
10. V. Chobitok, O. Shevchenko, O. Lomonosova, V. Kochetkov, V. Bykhovchenko (2021). Application of budget allocation models in the management of investment processes in the context of the digital economy development. *Cuestiones Políticas*. Issue 39, (71). <https://doi.org/10.46398/cuestpol.3971.35>.

RELEVANCE OF THE DIGITALIZATION PROCESS IN THE DEVELOPMENT OF DOMESTIC ENTERPRISES IN THE CONTEXT OF SOCIO-ECONOMIC INSTABILITY

I. O. Chobitok, Ph. D (Econ.), Assistant Lecturer, O. I. Kononov, Senior Lecturer, Ukrainian Engineering Pedagogics Academy

Methods. During the research, the following methods were used: systemic approach – when studying the process of digital transformation of the economy and its consequences for the functioning of enterprises; analysis and synthesis – when determining the advantages and challenges of introducing digital technologies into the economic activity of domestic enterprises; structural and functional analysis – when distinguishing the components of the cycle of information processes in CRM.

Results. The cycle of information processes in CRM is considered and analyzed, covering the concepts on which the management activities of enterprises are based, including the collection, storage and analysis of information about consumers, suppliers, partners and information about relationships with them. Digitalization processes have been shown to provide tools to organize, automate and synchronize all aspects of customer interaction, including marketing, sales, customer service and support, and more. The main components of Big Data based on the use of big data analysis are defined and it is shown that it can significantly contribute to the development of enterprises in various industries. Businesses generate massive amounts of data from a variety of sources, including transactions, social media and sensors. Analysis of this data allows you to identify hidden patterns and trends, quickly react to changes and make operational decisions.

Novelty. The article highlights the advantages and identifies the challenges of the digitization process. The key aspects of the implementation of ERP systems have been determined, which allows for the integration of various aspects of the company's activities, providing more accurate planning, control and analysis. This helps to optimize the use of resources and increase productivity, which is critically important in conditions of instability, when it is necessary to use the available resources as efficiently as possible.

Practical value. It was determined that digital transformation significantly affects various aspects of enterprise activity, improving business processes, management models, communication with clients and consumers, as well as interaction with suppliers. The implementation of digital technologies contributes to increasing the efficiency, flexibility and competitiveness of enterprises, which are key success factors in today's dynamic market environment.

Keywords: digital transformation of enterprises, socio-economic instability, business competitiveness, technological innovation, strategic management.

Надійшла до редакції 29.05.24 р.