

**Омельяненко Т. В.,**  
д.е.н, доцент, професор кафедри менеджменту,  
Київський національний економічний університет  
імені Вадима Гетьмана,  
Київ, Україна, omelianenko@kneu.edu.ua  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6218-0455>

**Ільєнков Д. А.,**  
здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти,  
освітньо-професійної програми «Менеджмент бізнес-організацій»,  
Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана  
Київ, Україна, dimailenkov1@gmail.com  
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-2184-9395>

## СУЧАСНІ ДИДЖИТАЛ ІНСТРУМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

**T. Omelianenko,**  
Doctor of Sciences, Economics, Associate Professor,  
Professor of the Department of Management, Kyiv National Economic University  
named after Vadym Hetman  
Kyiv, Ukraine  
Email: [omelianenko@kneu.edu.ua](mailto:omelianenko@kneu.edu.ua)  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6218-0455>

**D. Ilienkov,**  
Applicant II (master's) level of higher education,  
educational and professional program «Management of business-organization»,  
Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman  
Kyiv, Ukraine  
Email: [dimailenkov1@gmail.com](mailto:dimailenkov1@gmail.com)  
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-2184-9395>

## MODERN DIGITAL TOOLS OF OPERATIONAL MANAGEMENT

**Анотація.** У статті досліджуються варіанти впровадження інструментів цифрової трансформації в оперативне управління бізнес-організаціями для подолання проблем, що виникли внаслідок повномасштабного військового вторгнення в Україну: нестабільності ринку, скорочення ринків через тимчасову окупацію території України, зменшення кількості клієнтів і постачальників, оскільки значна частина населення України мігрувала за кордон; зменшення фінансових ресурсів бізнес-організацій, існування високих цін на певні ІТ-продукти та низький рівень цифрових навичок у працівників. Досліджуються переваги цифрових продуктів, зокрема корпоративних комунікаційних систем, таких як Slack і Microsoft Teams, інструментів управління проектами, таких як Jira і Trello, сучасних українських програм для взаємодії зі споживачами, таких як KeyCRM і SalesDrive CRM, а також конструктора сайтів Weblium, який у тому числі може здійснювати синергію між різними іншими сервісами.

Цифрова трансформація в операційному управлінні значно полегшує та прискорює адміністрування бізнесу, підвищує конкурентоспроможність, позитивно впливає на фінансові результати та стає ключовим фактором успіху в бізнесі.

Сервіс Slack, що створений для спілкування, є сумісним з понад 150 зовнішніми програмами та має можливість інтеграції з близько 100 зовнішніми сервісами, такими як Jira, Trello, Google Hangouts, Google Drive, Google Docs та іншими. Програма Slack є зручною для великих та середніх бізнес-організацій, має простий, інтуїтивно зрозумілий інтерфейс та містить набір заходів безпеки, хоча для деяких корпоративних клієнтів можуть знадобитися додаткові налаштування.

Сервіс Microsoft Teams пропонує широкий спектр функцій, включаючи чат, відео-конференції, обмін файлами та інтеграцію з різними службами Microsoft. Microsoft Teams я рекомендую використовувати малим бізнес-організаціям.

Програма Jira надає широкий спектр інструментів для управління складними проектами у великих та середніх бізнес-організаціях та орієнтована на команди ІТ-розробників. Сервіс Trello має безкоштовну версію з базовими функціями, що робить його доступним для невеликих команд та проектів.

Бізнес-організаціям в Україні можна порекомендувати використання програм KeyCRM або SalesDrive CRM з метою автоматизації процесів комунікації з клієнтами, підвищення ефективності та конкурентоспроможності. Однак, KeyCRM є оптимальною не тільки для українського, але й для іноземного ринку.

Крім цього, корисним для бізнес-організацій є конструктор сайтів Weblium, що надає користувачам вибір з численних готових шаблонів для створення різних типів вебсайтів, підключення власного домену, створення інтернет-магазину тощо. Платформа підтримує інструменти для оптимізації сайту для пошукових систем, щоб полегшити процес підвищення видимості вебсайту в Інтернеті.

Для цифрової трансформації великих та середніх бізнес-організацій України рекомендується використовувати такі інструменти: Slack, Jira, KeyCRM та конструктор сайтів Weblium; а для цифрової трансформації малих бізнес-організацій — Microsoft Teams, Trello, SalesDrive CRM і Weblium.

**Ключові слова:** цифрова трансформація, управління операційною діяльністю, продуктивність, ІТ-продукти, цифрові навички, оптимізація робочого процесу, інструменти для управління проектами, управління задачами, комунікаційні системи.

JEL classification: M15

**Abstract.** The article explores the options for implementing digital transformation tools in the operational management of business organizations to overcome the problems that arose as a result of a full-scale military invasion of Ukraine: market instability, reduction of markets due to the temporary occupation of the territory of Ukraine, a decrease in the number of customers and suppliers since a significant part of the population of Ukraine migrated abroad; the reduction of financial resources of business organizations, the existence of high prices for certain IT products and the low level of digital skills among employees. The advantages of digital products are explored, in particular, corporate communication systems such as Slack and Microsoft Teams, project management tools such as Jira and Trello, modern Ukrainian programs for interaction with consumers, such as KeyCRM and SalesDrive CRM, as well as the Weblium site builder, which is including it can realize synergy between various other services.

Digital transformation in operational management dramatically facilitates and accelerates business administration, increases competitiveness, positively affects financial results, and becomes a critical factor in business success.

Built for communication, Slack is compatible with more than 150 external applications and can integrate with about 100 external services, such as Jira, Trello, Google Hangouts, Google Drive, Google Docs, and more. Slack is suitable for large and medium-sized business organizations, has a simple, intuitive interface, and includes a set of security measures, although some enterprise customers may require additional settings.

Microsoft Teams offers many features, including chat, video conferencing, file sharing, and integration with various Microsoft services. I recommend using Microsoft Teams for small business organizations.

The Jira program provides a wide range of tools for managing complex projects in large and medium-sized business organizations and is aimed at IT development teams. Trello has a free version with basic features, making it affordable for small teams and projects.

Business organizations in Ukraine can be recommended to use the KeyCRM or SalesDrive CRM programs to automate communication processes with customers to increase efficiency and competitiveness. However, KeyCRM is optimal not only for the Ukrainian market but also for the foreign market.

In addition, the Weblum site builder is helpful for business organizations, providing users with numerous ready-made templates for creating different types of websites, connecting their domain, creating an online store, etc. The platform supports search engine optimization tools to facilitate the process of increasing website visibility on the Internet. For the digital transformation of large and medium-sized business organizations in Ukraine, it is recommended to use the following tools: Slack, Jira, KeyCRM, and Weblum site builder; and for the digital transformation of small business organizations — Microsoft Teams, Trello, SalesDrive CRM, and Weblum.

**Keywords:** digital transformation, operational management, productivity, IT products, digital skills, workflow optimization, project management tools, task management, communication systems.

JEL classification: M15

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями.** Використання цифрових технологій для перетворення управління операційною діяльністю стає ключовим фактором для оптимізації робочого процесу та забезпечення конкурентоспроможності бізнес-організацій. Однак цей процес породжує ряд проблем і викликів, які потрібно вивчити для проведення успішної цифрової трансформації. Для українських бізнес-організацій такими проблемами є обмежений бюджет після повномасштабного вторгнення 2022 року, високі витрати на деякі ІТ-продукти та недостатні цифрові навички серед співробітників. У багатьох бізнес-організацій на ринку України відбувся спад прибутків з початку 2022 року та зниження конкурентоздатності. Цифрова трансформація з установкою недорогих програм, що існують на українському ринку — це шлях до подолання цих проблем.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вивченням цифрової трансформації займалися такі відомі дослідники як Дж. Фон Нейман, С. Хантінгтон, Е. Петерс, Дж. Ліклайдер, Д. Енгельбарт.

В наукових працях вітчизняних авторів стверджується, що цифрова трансформація в Україні матиме позитивні наслідки та допоможе українським організаціям інтегруватися з системами Європи та світу. А. В. Лапін, І. О. Грінчук, Д. О. Оленюк вважають, що диджиталізація сприятиме виходу економіки з тіні, підвищенню конкурентоздатності підприємств та розвитку співробітників [1]. Н. М. Краус, О. П. Голобородько, К. М. Краус стверджують, що цифровізація сприятиме розвитку економіки України та зростанню рівня життя її громадян [2].

Але деякі проблеми цифрової трансформації ще не достатньо досліджені, а саме її впровадження в умовах, викликаних військовим станом в Україні.

**Стаття має такі цілі та завдання:**

- Визначення впливу цифрової трансформації на управління операційною діяльністю бізнес-організацій.
- Порівняння таких інструментів цифрової трансформації, що є доцільними для впровадження та доступними бізнес-організаціям, а саме: Microsoft Teams та Slack; Jira та Trello; KeyCRM та SalesDrive CRM.
- Розробка та формулювання рекомендацій бізнес-організаціям щодо впровадження оптимальних цифрових ініціатив в умовах воєнного стану.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Бізнес-організації мають знайти шлях подолання негативних впливів нестійкого зовнішнього середовища в

умовах військового стану в Україні, нестабільності ринкового середовища, зменшення ринків по причині тимчасової окупації російськими військами території України та адаптуватись до зменшення кількості постачальників і покупців, оскільки частина населення України виїхала за її межі. Одним із засобів підвищення конкурентоспроможності бізнес-організації є цифрова трансформація управління її операційною діяльністю. Це є актуальним завданням у сучасному світі, оскільки постійно збільшується конкурентний тиск та є важливою можливістю швидкого прийняття рішень.

**Цифрова трансформація управління операційною діяльністю бізнес-організацій.** На ринку України існують доступні для більшості бізнес-організацій програми, що є інструментами для швидкої та результативної цифрової трансформації цих організацій, а саме: Slack, Microsoft Teams, Jira, Trello, KeyCRM, SalesDrive CRM та конструктор вебсайтів Weblium.

Оскільки цифрова трансформація управління операційною діяльністю дозволяє оптимізувати та прискорити процес керування бізнесом, вона має великий вплив на фінансовий результат і стає одним із основних факторів успіху бізнесу.

Результати дослідження показують, що цифрова трансформація включає в себе впровадження цифрових технологій і відповідних робочих процесів, що змінюють традиційні моделі, послідовності дій, структуру і культуру організації. Мета впровадження цифрової трансформації — покращення управління операційною діяльністю бізнес-організації, виведення операційного управління на вищий рівень, забезпечення конкурентоспроможності організації та її адаптації до змін у зовнішньому середовищі.

Оскільки основними аспектами цифрової трансформації є використання передових технологій та автоматизація бізнес-процесів, ключовим є використання відповідного програмного забезпечення та сервісів для оптимізації конкретних операцій. Сучасне програмне забезпечення дозволяє виконувати завдання більш структуровано та ефективно. Наприклад, інструменти для управління складними процесами, які включають різні етапи, виконавців, взаємозв'язки з іншими завданнями та бізнес-процесами, системи, спрямовані на керування проектами, такі як Jira та Trello, можуть значно покращити досвід користувача, продуктивність організації, оптимізувати робочий процес та зменшити конкурентний тиск. Проведене Atlassian дослідження показало, що впровадження сервісу Jira привело до середнього зростання продуктивності кожної команди на 20–30 % в результаті вдосконалення керування завданнями та проектами [3].

**Інструменти для управління проектами,** завданнями та задачами, такі як Jira і Trello, допомагають керівникам та співробітникам планувати, відстежувати прогрес, співпрацювати над завданнями і керувати задачами. Ці інструменти є ключовими для ефективного управління як короткостроковими, так і довгостроковими операційними ініціативами. За допомогою цих інструментів можна створювати докладні плани проекту, визначати завдання, етапи та взаємозв'язки між ними.

Важливо відзначити, що поняття проекту може включати будь-яку серію завдань, пов'язаних з операційною діяльністю бізнес-організації, таких як розробка прототипу товару чи поліпшення якості продукту. Проект представляє собою сукупність завдань, які потрібно виконати для досягнення конкретної мети чи результату.

Trello і Jira надають різноманітні шаблони проєктів, які сприяють швидкому початку роботи. Крім того, вони дозволяють користувачам створювати та зберігати власні шаблони для майбутніх проєктів. Ці сервіси спрощують роботу менеджерів проєктів, надають можливість інформувати зацікавлених сторін щодо змін та забезпечують успішність виконання проєктів.

За допомогою Trello і Jira, кілька членів команди, що працюють віддалено, можуть спільно працювати над проєктами в режимі реального часу [4].

Для управління операційною діяльністю великих та середніх бізнес-організацій особливо привабливим є сервіс Jira, який має багато функцій. Цікавим є створення окремих канбан-дошок для різних команд. Завдяки канбан-дошкам, керівництво може ефективно делегувати завдання співробітникам та ефективно контролювати їх виконання.

Програма Jira надає можливість керувати проєктами, включаючи створення, відстеження та призначення завдань членам команди. Також вона дозволяє групувати завдання за проєктами та ресурсами, встановлювати різноманітні параметри проєкту, такі як бюджети та терміни.

Програма Jira має здатність інтегруватися з різними інструментами, такими як Slack, GitHub та інші. Налаштування цих інтеграцій з іншими ІТ-продуктами забезпечують сумісність з іншими сервісами, що використовує бізнес-організація. Таким чином, ці сервіси сприяють організації роботи різних відділів бізнесу, де кожен співробітник діє відповідно до визначеного алгоритму, відзначає виконані завдання, а керівництво може відстежувати прогрес у виконанні будь-якої задачі або групи завдань у будь-який момент часу.

Щоб розширити можливості Jira, можна встановлювати різноманітні додатки та плагіни з маркетплейсу Atlassian. Це дає змогу групам працювати в системі взаємодіючи безпосередньо, додавати коментарі, прикріплювати файли та спільно працювати над завданнями. В той же час, існує можливість налаштувати рівні доступу для користувачів, обмежувати їхні права та гарантувати високий рівень захисту конфіденційності даних.

Jira надає можливість створювати різноманітні звіти та діаграми для аналізу витрат часу, ефективності роботи команди та здійснення проєктів. Ці функції спрощують процес звітності, дозволяючи відстежувати статуси завдань, призначати відповідальних, встановлювати терміни виконання та пріоритети. Загалом Jira є потужною системою для керування проєктами та завданнями, яка може відповідати потребам різних видів команд, незалежно від їхніх конкретних вимог та напрямків робіт. Проте вартість цього сервісу є доволі великою для невеликого підприємства.

У якості спрощеної та більш економічно доступної альтернативи Jira можна використовувати сервіс Trello, що може бути оптимальним вибором для малих бізнес-організацій. Сервіс Trello має такі переваги: простий інтерфейс, легка адаптація, можливість використання для керування проєктами та контролю персональних списків завдань, адаптованість списків, дошок та карток під операційні процеси підприємства, спрощення комунікації між керівниками та співробітниками. Більшість функцій у програмі Trello є безкоштовними і не вимагають додаткової оплати. Однак сервіс має свої обмеження: відсутність можливості редагувати коментарі, обмеження розміру приєднаних файлів на рівні 10 Мб для безкоштовної версії та 250 Мб — для платної, відсутність можливості використовувати сервіс в офлайн-режимі — Trello доступний лише онлайн.

Завдяки можливості використання сервісів Jira та Trello цифрова трансформація стає доступною навіть тим бізнес-організаціям, де працівники не мають навичок програмування. Варто відзначити, що наявність навчальних статей та команд підтримки у більшості сучасних ІТ-продуктів дозволяє користувачам швидко здобувати інформацію з будь-якого питання.

З урахуванням того, що обидва ІТ-продукти Jira та Trello пропонують не тільки платні а й безкоштовні версії, їхнє впровадження може бути доцільним для бізнес-організацій як в Україні, так і за її межами.

**Корпоративні системи для внутрішньої комунікації.** Корпоративні системи для внутрішньої комунікації визначаються як інтегровані засоби спілкування, спрямовані на ефективну взаємодію співробітників під час виконання завдань, і є важливою частиною структури бізнесу. Створення таких систем може бути реалізоване за допомогою корпоративних інструментів для комунікації, таких як Microsoft Teams або Slack. Згідно з дослідженням McKinsey, впровадження цифрової співпраці може призвести до збільшення продуктивності на 30 % [5].

Microsoft Teams виник як розвиток програми Microsoft Skype і став конкурентом сервісу Slack. Але програма Slack пропонує відеозв'язок більш високого рівня та кращої якості, ніж Microsoft Teams. Тому українським бізнес-організаціям рекомендується працювати в складних умовах, що виникли в результаті військового стану, в системі Slack.

Комунікаційний інструмент Slack пропонує різноманітні можливості для ефективної спільної роботи в команді, включаючи:

- Проведення відеоконференцій та аудіодзвінків прямо в чатах або окремих вікнах для зручної комунікації на віддалених робочих місцях.
- Швидкий доступ до інформації та аналіз активності користувачів.
- Можливість інтеграції з календарем для створення нагадувань та планування зустрічей.
- Створення каналів для організації спільної роботи та обговорень за різними темами, проектами чи командами. Кожен канал має свій унікальний склад учасників та може бути приватним або публічним.
- Обмін даними щодо використання платформи та аналіз командних даних за допомогою інструментів аналітики.
- Прийом повідомлень та сповіщень, із можливістю налаштування сповіщень для тривалих обговорень та важливих подій, що стосуються каналів та об'єктів, які цікавлять користувача. Це дозволяє залишатися завжди на зв'язку та бути в курсі подій.
- Можливість надсилати та отримувати файли (зображення, документи, відео тощо) для спільної роботи Slack, спільне відстеження та редагування файлів разом із колегами. Також існує можливість створення окремих робочих просторів для різних команд чи проектів, що сприяє організації спільної роботи та комунікації.
- Можливість обміну приватними повідомленнями між співробітниками або в групах колективу, проведення відеодзвінків та аудіодзвінків для комунікації при віддаленій роботі.

Якщо в операційній діяльності регулярно повторюються певні дії, наприклад, щотижнева інвентаризація, то за допомогою сервісу Slack можна впровадити оптимізацію цих процесів, налаштувавши спеціального бота, не маючи знань у

програмуванні. Бот буде автоматично публікувати завдання для виконання необхідних дій у відповідному чаті з певною періодичністю. Це завдання буде включати опис робочого процесу для працівників, окремий чат для обговорень та коментарів, а також кнопку «Виконано», яку можна натискати після виконання завдання. У випадках, коли регулярний процес виявляється складнішим, оптимізацію можна здійснити в сервісі Jira, де доступно значно більше інструментів для управління такими завданнями, особливо якщо вони виконуються декількома спеціалістами чи командою.

Гнучкість та розширені можливості сервісу Slack роблять його ефективними інструментами для комунікації та співпраці в бізнес-організаціях.

Окрім цього цифрова трансформація може бути здійснена не лише у внутрішньому середовищі бізнес-організації, але й у зовнішньому — наприклад, згідно з дослідженням Gorgias, використання онлайн-чату для спілкування з клієнтами у живому режимі може підвищити кількість продажів на 12 %. Також дослідження визначило, що відвідувачі сайту, з якими було спілкування в чаті, мають у 2,8 разів більше шансів перетворитися у покупця, ніж у тих, хто не спілкувалися у чаті [6].

**Цифрова трансформація взаємодії бізнес-організації із зовнішнім середовищем.** Прикладами цифрової трансформації із взаємодією із зовнішнім середовищем є інтеграція повноцінної CRM, яка зберігатиме всю інформацію про взаємодію з клієнтами, що додатково виконує роль системи управління знаннями на підприємстві.

CRM-система (система управління відносинами з клієнтами) — це програмне забезпечення, що дозволяє автоматизувати взаємодію співробітників бізнес-організації із споживачами [7]. CRM — це сучасна комунікаційна система, яка після проведення цифрової трансформації операційного управління бізнес-організації дозволить отримати позитивний досвід користувачу, підвищити ефективність та продуктивність організації, знизити конкурентний тиск та оптимізувати робочий процес.

CRM-система в сучасному бізнесі є невід’ємною частиною ефективного та продуктивного управління підприємством. Вона дозволяє розвинути цифрові навички співробітників, зберігати та організувати всю інформацію про взаємодію з клієнтами, вести документообіг в ній самій або в інтегрованій бухгалтерській програмі, що робить її надзвичайно важливою для оптимізації бізнес-процесів, поліпшити досвід користувача. Існують кілька ключових переваг, які надає CRM-система:

- Централізоване зберігання інформації. CRM дозволяє зберігати всю інформацію про клієнтів та їхню взаємодію з бізнес-організацією в одній централізованій системі.
- Покращений облік та аналіз. Програма CRM надає можливість вести облік взаємодії з клієнтами, аналізувати результати і визначати ефективності різних маркетингових стратегій.
- Підвищення продуктивності та ефективності бізнес-організації завдяки автоматизації процесів. CRM допомагає автоматизувати багато рутинних бізнес-процесів, що полегшує роботу та зменшує ймовірність помилок. Зручний доступ до інформації та автоматизація завдань дозволяють працівникам бути більш продуктивними та ефективними.

- Покращення взаємодії з клієнтами. CRM забезпечує персоналізовані підходи та підтримку на різних етапах взаємодії з споживачами.
- Забезпечення своєчасного зв'язку з клієнтами, можливість відстежувати всі взаємодії з ними та планувати подальші контакти для заміни товару, продовження контракту або додаткових продажів; формування позитивного досвіду у користувача.
- Удосконалення маркетингових стратегій через сегментацію даних. CRM дозволяє аналізувати інформацію та визначати цінні можливості та категорії клієнтів на основі визначених критеріїв.
- Оптимізація адміністративної роботи та скорочення рутинних завдань за допомогою автоматизації для збільшення рентабельності відділу.
- Професійне планування та тайм-менеджмент в CRM включають в себе можливість створення планів та пріоритетів завдань для співробітників, дозволяючи працівникам ефективно організувати свій робочий час.
- Інструменти для ефективної роботи в команді, що включають загальні календарі, шаблони документів та інтеграцію з електронною поштою, забезпечують комунікацію та спільність у робочих процесах.
- Автоматизоване створення звітів передбачає щотижневі та щомісячні зведення діяльності з прозорими даними та інформативною структурою, що сприяє систематичному аналізу робочих досягнень.

Таким чином, використання CRM-систем стає важливим фактором для оптимізації робочого процесу, формування позитивного досвіду користувачів та підвищення конкурентоспроможності бізнесу в умовах цифрової трансформації.

**Системи управління відносинами з клієнтами.** Українські продукти, такі як сервіси KeyCRM чи SalesDrive CRM, є прикладами сучасних CRM-систем.

Наприклад, система управління знаннями KeyCRM дозволяє бізнес-організаціям створювати, зберігати та поширювати знання всередині організації, заносячи до бази даних інструкції для новачків, приклади документів, інформацію про клієнтів, робочі процеси та стандарти якості. Ця внутрішня база знань робить інформацію доступною для співробітників, зменшуючи тиск на керівників, які можуть надсилати посилання на готові інструкції замість повторної відповіді на часті запитання колег.

KeyCRM — це сучасний інструмент для взаємодії з клієнтами, який стає необхідною складовою стратегії оптимізації операцій для торгового бізнесу та електронної комерції. Забезпечуючи ефективні чат-системи та докладні системи управління відносинами з клієнтами, KeyCRM спрощує взаємодію між продавцями та споживачами. Ця платформа легко підключається і працює на смартфонах.

KeyCRM надає можливість генерувати товарно-транспортні накладні (ТТН) для ефективної доставки продукції клієнтам, відстежувати статус товарів, автоматизувати процес відправлення та надсилання сповіщень покупцям щодо переміщення їхніх замовлень. З KeyCRM можна імпортувати дані про клієнтів, каталоги, прайси та ТТН, вести моніторинг за рухом товарів та їхніми залишками на складі. Автоматизоване завантаження замовлень дозволяє їх швидко обробити співробітниками бізнес-організації. Вбудовані звіти, статистика та аналітика сприяють оптимізації бізнес-процесів усередині організації.

Де найчастіше використовують KeyCRM?



- KeyCRM є необхідним інструментом для постачальників послуг, які отримують велику кількість запитань від споживачів з різних джерел. Вона дозволяє збирати, аналізувати та обробляти замовлення, групувати їх за статусами та створювати воронку продажів. Також вона використовується для планування поставок та обліку товарів.

- Бізнес-організаціям KeyCRM допомагає впорядковувати великий обсяг товарів та послуг, які продаються через соціальні мережі, а також тим, хто взаємодіє з клієнтами через телефонні дзвінки, месенджери та електронну пошту. KeyCRM надає зручні можливості для роботи з електронною поштою (Gmail, Ukr.net, Yahoo): можливе автоматичне відправлення номера ТТН, збереження історії листування з клієнтом та відстеження непрочитаних повідомлень.

- KeyCRM необхідна в контакт-центрах, так як зробить зручним спілкування з споживачами тому, що дозволяє проводити аналітику якості клієнтської підтримки, завантаженості та продуктивності роботи працівників; використовувати та інтегрувати Facebook, IP-телефонію, Messenger, Instagram.

- KeyCRM можуть використовувати консалтингові організації для виписування рахунків та контроль оплат з «Монобанк», «Приватбанк» та ін.; для фіксування звернень клієнтів із сайту організації, Facebook, Instagram; створення карток клієнтів. Інтеграція з Viber дозволяє вести листування в чаті з клієнтом. Щодо Instagram, то повноцінна інтеграція з цією платформою відсутня. KeyCRM має можливість підключати особистий (номерний) Вайбер та Телеграм, і це є унікальною пропозицією, яку не має ніякий інший сервіс.

- KeyCRM допоможе інтернет-магазинам та магазинам офлайн, так як можна одночасно працювати з РРО, складом та службою доставки, швидко оформляти замовлення та автоматично розраховувати решту. KeyCRM дає можливість створювати шаблони для різних видів документів, включаючи експортні та інвойси для міжнародних відправлень прямо з кабінету. Потрібні дані, такі як ім'я та адреса доставки з картки покупця, а також розміри товару з картки товару, автоматично витягуються, що дозволяє швидко та ефективно оформити необхідні документи.

- KeyCRM використовують для торгівлі через платформу, так як система надає можливість здійснювати замовлення з різних платформ в одному місці та в одному форматі, швидко оформлювати та автоматично відправляти дані на усі основні іноземні платформи: Rozetka, Etsy, eBay, Amazon, Allo, Prom, Shopify.

- KeyCRM часто використовується на невеликих підприємствах, де немає програмістів, оскільки будь-який працівник може швидко налаштувати програму без допомоги ІТ-спеціаліста.

У KeyCRM є можливість надавати доступ до системи всім співробітникам. Такий підхід дозволяє покращити комунікацію та співпрацю всередині підприємства, дозволяючи різним відділам та працівникам ефективно взаємодіяти та вносити свій внесок у спільні завдання [8].

Інша CRM-система, SalesDrive, CRM також пропонує різноманітні можливості для оптимізації бізнес-процесів та збільшення обсягів продажів. Сервіс включає інтеграцію з email-розсилкою, з'єднання з сервісами РРО, що дає можливість формувати чеки, з основними системами управління контентом, торговими майданчиками, маркетплейсами, конструкторами сайтів.

Крім того, SalesDrive CRM надає можливість імпорту бази з інших CRM, а також інтеграцію з інтернет-магазинами та різними сайтами, такими як Prom.ua;

ця система керування вмістом призначена для керування інтернет-магазинами у тому числі створеними на конструкторах сайтів, як-от Weblium. SalesDrive CRM легко взаємодіє з бухгалтерськими програмами після того, як програміст бізнес-організації інтегрує їх в CRM, та працює з реєстрами популярних служб доставки в Україні, такими як Нова Пошта, УкрПошта. Система також повністю інтегрується з точками видачі Rozetka, Укрпошти та Нової Пошти. Вона забезпечує автоматичне формування ТТН з CRM, друк маркувань та товарно-транспортних накладних. SalesDrive CRM також дозволяє відстежувати статус доставки, шукати відправлення по чотирьох останніх цифрах товарно-транспортної накладної, автоматично заповнювати дані з каталогу товарів: опис відправлення, вагу, розмір.

SalesDrive CRM дозволяє користуватися IP-телефонією в інтернет-магазинах, телефонувати споживачу з CRM, створювати картку та заявки з плаваючого вікна, що виникає після дзвінка клієнта. Також SalesDrive CRM інтегрується з сервісами Facebook та Instagram, а також з Checkbox, що дає можливість формувати чеки із замовлень, друкувати та відправляти на емейл покупцю, підтверджувати заявку з карточки замовлення чи номер ТТН через емейл, оформляти повернення товару. Щоб створити рахунок, видаткову накладну чи внести оплату в SalesDrive CRM, співробітникам не потрібно входити в окрему бухгалтерську програму. Усі процеси, такі як створення документів (рахунків, видаткових накладних, прибуткових касових ордерів та інших документів), відправлення їх по електронній пошті, інтеграція з Монобанком та Приватбанком, здійснення платежів, доступні в SalesDrive CRM.

В інтернет-магазині SalesDrive CRM можна працювати з списками дропшиперів, створювати замовлення та звіти по ним в програмі Excel. Також у програмі SalesDrive CRM можна створювати звіти: по категоріях, по сумі та кількості товарів; по кількості оброблених дзвінків та заявок менеджерів; по динаміці відвідувань сайту та продаж. Є можливість прив'язати формування звітів про ефективність роботи менеджера до календаря.

Також у SalesDrive є корисна функція — відстеження часу, фіксація робочого часу співробітників в системі в цілому і по кожному завданню окремо. SalesDrive CRM дозволяє записувати завдання колегам, собі; створювати нагадування, сповіщення та зручний календар. Крім цього, можна переміщувати товари між складами, працювати з багатьма складами, контролювати залишки на складі та імпортувати їх з Excel, синхронізувати залишки на складі з сайтом тощо.

Для створення гнучких і ефективних бізнес-процесів важливо оптимізувати також технічні інструменти, такі як IP-телефонія чи система правління взаєминами з клієнтами. Використання SalesDrive CRM дозволяє операторам обробляти більше запитів, менеджерам ефективніше спілкуватися з клієнтами, а самому бізнесу підвищувати ефективність. Крім того, такий підхід усуває необхідність у виконанні рутинної роботи, що сприяє зниженню можливостей виникнення помилок. [9].

Бізнес-організаціям в Україні, можна рекомендувати використання програм KeyCRM та SalesDrive CRM для підвищення ефективності та конкурентоспроможності, але KeyCRM доступніша за ціною, ширша за своїм функціоналом і є оптимальнішою не тільки для ринку України, а й за кордоном.

**Конструктор вебсайтів.** Для збільшення кількості продажів та зменшення конкурентного тиску можна створити вебсайт для власного бізнесу навіть без знань програмування та з мінімальними витратами або ж зовсім безкоштовно у разі потреби у лише простому сайті-візитівці, використавши конструктор вебсайтів (як-от українська платформа Weblium). Weblium — сучасний та простий конструктор вебсайтів, який дозволяє створити сайт дуже швидко. У конструкторі вебсайтів Weblium можна вести облік угод та клієнтів в обліковому записі, наприклад, для інтернет-магазину. Можна використовувати сторінки оформлення замовлення, онлайн-платежі та кошик. До інтернет-магазину, створеного на платформі Weblium, можна внести до 10 тисяч позицій товарів. Також Weblium має сотні готових блоків та шаблонів, можливість вбудовування стороннього коду, версію для мобільних телефонів та спливаючі вікна. Крім цього, важливим є можливість працювати з аналітичними системами, контактними формами та низкою інших інструментів, які у поєднанні з інтеграціями сторонніх сервісів можуть забезпечити синергію. Наприклад, з сайту, створеного на Weblium, можливо передавати інформацію до згаданих раніше KeyCRM та SalesDrive CRM [10]. На Weblium користувач може створити сайт для своїх потреб сам, а може оплатити послуги зі створення сайту професійними дизайнерами компанії Weblium. Завдяки конструктору вебсайтів Weblium бізнес-організації можуть розвивати цифрові навички працівників, а також збільшувати прибуток завдяки представленню своїх товарів та послуг у мережі Інтернет.

Для оптимізації робочого процесу перед проведенням цифрової трансформації бізнес-організація повинна оцінити свої можливості та фінансові ресурси, перед прийняттям рішень визначити та озвучити співробітникам мету перетворень, оцінити репутаційні, податкові та інформаційні ризики, організувати внутрішні перевірки на дотримання підприємством законів та правил в тяжких умовах воєнного стану [11, 12].

**Висновки.** Цифрова трансформація є ключовим інструментом для оптимізації операційного управління бізнес-організації, який дозволяє оптимізувати існуючі робочі процеси, систематизувати інформацію та полегшити комунікацію між працівниками, різними підрозділами та клієнтами, розвинути цифрові навички співробітників, підвищити рівень продажів. З врахуванням широких можливостей безкоштовних версій сервісів та наявності підтримки користувачів, цифрова трансформація є доступною для українських бізнес-організацій, навіть в умовах кризи та військового стану в Україні [13].

Цифрова трансформація вносить ряд переваг для бізнесу та суспільства: оптимізація бізнес-процесів, автоматизація завдання, покращення продуктивності, зменшення витрат та підвищення швидкості виконання завдань; надає засоби для створення персоналізованих та зручних для клієнтів послуг, що сприяє покращенню клієнтського досвіду та залученню нових клієнтів; стимулює інновації, дозволяючи компаніям впроваджувати нові технології та вирішувати складні завдання. Це допомагає компаніям залишатися конкурентоспроможними та адаптивними до змін на ринку.

Цифрова трансформація розширює можливості доступу до інформації та ресурсів, сприяючи глобальній співпраці. За допомогою цифрових інструментів можна збирати та аналізувати великі обсяги даних, що допомагає приймати

стратегічні рішення для розвитку бізнесу. Цифрові технології дозволяють ефективніше управляти ресурсами, включаючи час, працю, фінанси та інші [14].

Цифрова трансформація може впливати на екологічну стійкість, сприяючи впровадженню ефективніших та менш витратних, екологічно чистих технологій. Компанії, які успішно впроваджують цифрові технології, зазвичай мають перевагу в конкурентному середовищі, оскільки вони швидше адаптуються до змін та задовольняють очікування сучасного ринку.

Загалом, цифрова трансформація є ключовим чинником для вдосконалення бізнес-процесів, підвищення конкурентоспроможності та створення нових можливостей для розвитку [15].

Вибір інструментів цифрової трансформації управління операційною діяльністю серед програм: Microsoft Teams та Slack, Jira та Trello, KeyCRM та SalesDrive CRM, конструктора вебсайтів Weblium є оптимальним для українських бізнес-організацій.

Для цифрової трансформації великих та середніх бізнес-організацій України краще використовувати такі інструменти: комунікаційний сервіс Slack, програму для управління проектами Jira, інструмент для взаємодії з споживачами KeyCRM і конструктор вебсайтів Weblium; а для малих підприємств — програму для комунікацій Microsoft Teams, сервіс для управління задачами Trello, інструмент для роботи з клієнтами SalesDrive CRM та конструктор сайтів Weblium. Використання цих програм буде важливим кроком для прискорення процесу цифрової трансформації українських підприємств, що сприятиме автоматизації та оптимізації робочого процесу, підвищенню продуктивності та ефективності, зменшенню конкурентного тиску.

### **Література**

1. Лапін А. В., Грінчук І. О., Оленюк Д. О. Діджиталізація економіки в Україні: сучасний стан та перспективи. *Ефективна економіка*. 2022. № 7. URL: <https://nauka.com.ua/index.php/ee/article/view/161> (дата звернення: 03.12.2023)
2. Краус Н., Голобородько О., Краус К. Цифрова економіка: тренди та перспективи авангардного характеру розвитку. *Ефективна економіка*. 2018. № 1. URL: [http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/1\\_2018/8.pdf](http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/1_2018/8.pdf) (дата звернення: 03.12.2023)
3. Valiantys.com (2021), «A Fortune 500 company increased productivity of 15,000 users by 30 % with Jira and Jira Align», available at: <https://valiantys.com/en/customer-story/a-fortune-500-company-increased-productivity-of-15000-users-by-30-with-jira-and-jira-align/> (Accessed 3 October 2023).
4. Кознова О. Як законно працювати в умовах карантину: актуальні зміни законодавства. *ЛІГА ЗАКОН*. 2020. URL: [https://biz.ligazakon.net/analytics/194180\\_yak-zakonno-pratsyuvati-v-umovakhkarantinu-aktualn-zmni-zakonodavstva](https://biz.ligazakon.net/analytics/194180_yak-zakonno-pratsyuvati-v-umovakhkarantinu-aktualn-zmni-zakonodavstva) (дата звернення: 06.12.2023)
5. Boer, E. and Luse, A. and Mangla, R. and Trehan, K. (2020), «Digital collaboration for a connected manufacturing workforce», available at: <https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/digital-collaboration-for-a-connected-manufacturing-workforce> (Accessed 3 October 2023).
6. Baum, R. (2023), «22 Live Chat Statistics You Need To Know in 2023», available at: <https://www.gorgias.com/blog/live-chat-statistics> (Accessed 8 October 2023).
7. Манченко К. Що таке CRM-система: повний гід по вибору CRM для початківців. URL: <https://nethunt.ua/blog/shcho-takie-crm-sistiema-povnii-ghid-po-viboru-crm-dlia-pochatkivtsiv/> (дата звернення: 30.11.2023)

8. Піскун А. KeyCRM — українська CRM-система. 2023. URL: <https://www.antonpiskun.pro/keycrm-ukrainska-crm-sistema/> (дата звернення: 06.12.2023)
9. SalesDrive — CRM для інтернет-магазину. 2023. URL: <https://salesdrive.ua/> (дата звернення: 30.11.2023)
10. Weblium — розумний конструктор сайтів. 2023. URL: <https://ua.weblium.com/> (дата звернення: 30.11.2023)
11. Сокурєнко В. Як тримати бізнес під контролем в умовах війни: чек-лист керівника. *ЛІГА ЗАКОН*. 2023. URL: [https://biz.ligazakon.net/analytics/222446\\_yak-trimati-biznes-pd-kontrolem-v-umovakh-vyni-chek-list-kerivnika](https://biz.ligazakon.net/analytics/222446_yak-trimati-biznes-pd-kontrolem-v-umovakh-vyni-chek-list-kerivnika) (дата звернення: 30.11.2023)
12. Hyseni, V. (2022), «Digital Transformation Challenges and How to Overcome Them?», *PECB* [Online], available at: <https://pecb.com/article/digital-transformation-challenges-and-how-to-overcome-them> (Accessed 2 December 2023)
13. Омеляненко Т. В., Осокіна А. В. Операційний менеджмент: презентаційний курс: навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2016. 197 с.
14. Коцко Т. А. Операційний менеджмент: Навчально-методичний комплекс дисципліни: навч. посібник. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 120 с.
15. Кушнірук В. С. Операційний менеджмент: опорний конспект лекцій. Миколаїв: МНАУ, 2017. 124 с.

## References

1. «Lapin, A. V. Hrynychuk, I. O. and Oleniuk, D.O.(2022), «Digitalization of the Economy in Ukraine: Current State and Prospects». *Effective Economy*. [Online], vol . 7, available at: <https://nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/161> (Accessed 3 December 2023).
2. Kraus, N. Holoborodko, O. Kraus, K. (2018), «Digital Economy: Trends and Perspectives of Avant-Garde Development». *Effective Economy*. [Online], vol. 1, available at: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1\\_2018/8.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2018/8.pdf) (Accessed 3 December 2023).
3. Valiantys.com (2021), «A Fortune 500 company increased productivity of 15,000 users by 30 % with Jira and Jira Align», available at: <https://valiantys.com/en/customer-story/a-fortune-500-company-increased-productivity-of-15000-users-by-30-with-jira-and-jira-align/> (Accessed 3 October 2023).
4. Koznova, O. (2020), «How to legally work in quarantine conditions: current changes in legislation», *The league of the law*, [Online], available at: [https://biz.ligazakon.net/analytics/194180\\_yak-zakonno-pratsyuvati-v-umovakhkarantynu-aktualn-zmni-zakonodavstva](https://biz.ligazakon.net/analytics/194180_yak-zakonno-pratsyuvati-v-umovakhkarantynu-aktualn-zmni-zakonodavstva) (Accessed 6 December 2023)
5. Boer, E. Luse, A. Mangla, R. Trehan, K. (2020), «Digital collaboration for a connected manufacturing workforce», available at: <https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/digital-collaboration-for-a-connected-manufacturing-workforce> (Accessed 3 October 2023).
6. Baum, R. (2023), «22 Live Chat Statistics You Need To Know in 2023», available at: <https://www.gorgias.com/blog/live-chat-statistics> (Accessed 8 October 2023).
7. Karina Manchenko (2020), « What is a CRM system? A comprehensive guide to choosing CRM for beginners», available at: <https://nethunt.ua/blog/shcho-takie-crm-sistemi-povnij-ghid-po-viboru-crm-dlia-pochatkivtsiv/> (Accessed 30 November 2023).
8. Pyskun, A. (2023), «KeyCRM is a Ukrainian CRM system», available at: <https://www.antonpiskun.pro/keycrm-ukrainska-crm-sistema/> (Accessed 6 December 2023).
9. Salesdrive.ua (2023), «SalesDrive — CRM for an online store», available at: <https://salesdrive.ua/> (Accessed 30 November 2023).
10. Ua.weblium.com (2023), «Weblium — smart site builder», available at: <https://ua.weblium.com/> (Accessed 30 November 2023).
11. Sokurenko, V. (2023), «Як тримати бізнес під контролем в умовах війни: чек-лист керівника», *The league of the law*, [Online], available at: <https://biz.ligazakon.net/>

analitycs/222446\_yak-trimati-bznes-pd-kontrolem-v-umovakh-vyni-chek-list-kervnika (Accessed 30 November 2023).

12. Hyseni, V. (2022), «Digital Transformation Challenges and How to Overcome Them?», *PECB* [Online], available at: <https://pecb.com/article/digital-transformation-challenges-and-how-to-overcome-them> (Accessed 2 December 2023).

13. Omelianenko, T. V. and Osokina, A. V. (2016), *Operational Management: Presentation Course*, KNEU, Kyiv, Ukraine.

14. Kotsko T. A. (2019), *Operations Management: Educational and Methodical Complex of the Discipline*, Igor Sikorsky KPI, Kyiv, Ukraine.

15. Kushniruk V. S. (2017), *Operations Management: Lecture Notes*, MNAU, Mykolaiv, Ukraine.

*Стаття надійшла до редакції 20.11.2023 р., прийнята до публікації 27.12.2023 р.*

DOI 10.33111/vz\_kneu.34.24.01.13.089.095

УДК: 33.338.2

**Тарасенко Артур Б.**

здобувач ступеню доктора філософії (Phd)  
ПВНЗ «Європейський університет»  
бульвар академіка Вернадського, 16 В, м. Київ, 03115, Україна  
email: atarassenko@e-u.edu.ua, art53to@gmail.com  
ORCID ID: 0009-0001-4924-9849

## ВПЛИВ ТАРГЕТУВАННЯ ІНФЛЯЦІЇ НА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ СТАБІЛЬНОСТІ

**Tarasenko Artur B.**

candidate for the degree of Doctor of Philosophy (Phd)  
European University  
Akademika Vernadskyi Blvd, 16 V, Kyiv, Ukraine 03115  
email: atarassenko@e-u.edu.ua, art53to@gmail.com  
ORCID ID: 0009-0001-4924-9849

## THE IMPACT OF INFLATION TARGETING ON ENSURING ECONOMIC STABILITY

**Анотація.** У статті наведено аналіз динаміки зміни грошово-кредитної політики сучасної України. Важливість таргетування інфляції в історії України є глобальною та значущою. На даному етапі в Україні використовується режим керованої гнучкості обмінного курсу, що є прямим нащадком режиму таргетування обмінного курсу, однак це рішення є лише тимчасовим. В майбутньому саме режим побудований на інфляції буде відігравати ключову роль у становленні процвітаючої України, будучи основною політикою Національного банку України, однак суттєвість цього процесу дещо губиться на фоні соціально-економічних перетворень країни, що лише підкреслює значущість даного аналізу.

Повернення до цього режиму має бути поступовим та із відмовою від фіксації обмінного курсу, навіть у гнучкому вигляді, що сьогодні здається неможливим. Не зважаючи на це, така відмова є частиною стратегії центрального банку тому надзвичайно важливо концентрувати увагу та аналізувати такий перехід.

У статті визначено тенденції, які необхідно налаштовувати для успішного повернення до курсу. Ключовим елементом цього процесу має стати поступове скорочення валютних інтервенцій, що надасть можливість послабити обмінний курс та дозволить