

## ЦИФРОВІ ІНСТРУМЕНТИ ТА ПЛАТФОРМИ ДЛЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ (НА ПРИКЛАДІ ТОВ “НОВА ПОШТА”)

### DIGITAL TOOLS AND PLATFORMS FOR DIGITALIZATION OF BUSINESS-PROCESSES AT THE ENTERPRISE (ON THE EXAMPLE OF "NOVA POSHTA" LLC)

У статті досліджено цифрові інструменти, які є важливими складовими елементами діяльності підприємств та впливають на їх діяльність. Розглянуто основні напрями використання цифрових інструментів та платформ, які використовуються в Україні. Обґрунтовано причини використання цифрових інструментів, які дають можливість оптимізувати роботу вітчизняних суб'єктів господарювання, дають можливість економії часу і ресурсів та при цьому дають можливість максимізувати свій прибуток, шляхом збільшення клієнтської бази тощо. Досліджено і проаналізовано використання таких продуктів у діяльності ТОВ “Нова пошта” та виділено основні критерії ефективності впливу на діяльність підприємства. Виходячи із основних критеріїв ефективності застосування цих продуктів зроблено висновки про ефективність їх застосування. Запропоновані кроки для подолання виділених проблем та вдосконалення системи використання цих платформ для діяльності підприємства.  
**Ключові слова:** цифрові інструменти, цифрові платформи, діджиталізація, цифровізація, CRM – система, логістичний ринок України.

The article examines the essence and features of digital tools and platforms. They are important components of the successful operation and functioning of enterprises and affect the results of their activities. With their help, it is possible to significantly optimize processes and, based on this, save time, which is an important component of the relevant processes at the enterprise. The basis of the latest trends in digital tools lies in the optimization of time and effort and at the same time the maximization of the company's profit, which is the main goal in its work. Such innovations at the enterprise are expedient because optimization of its work is also one of the important goals of the work. The main areas of use of digital tools and platforms used in Ukraine have been thoroughly researched and considered. An analysis of these tools and platforms was made. Their weaknesses and strengths were identified and optimal digital platforms were proposed for use in the practical activities of the enterprise. The main emphasis is on the use of CRM systems, which are widely used in Ukraine. The main reasons for using the aforementioned systems include: the need for additional attraction of buyers (clients) and their retention; saving personal data of clients on secure servers; cost reduction; saving time for conducting business processes; the need to increase time productivity; the need to organize remote work without limiting efficiency. That is why enterprises should take into account a number of positive factors and switch to the use of these digital platforms and tools in their activities. The use of such products in the activities of LLC "Nova poshta" was studied and analyzed. In the course of this research, attention was focused on the fact that digital products significantly strengthen the company's position on the domestic market and enable it to reach the international level. At the same time, the main criteria for the effectiveness of the influence on the enterprise's activities are highlighted. Based on the main criteria for the effectiveness of the use of these products, conclusions were made about the effectiveness of their use. Proposed steps to overcome the identified problems and improve the system of using these platforms for enterprise activities.

**Key words:** digital tools, digital platforms, digitization, digitalization, CRM – system, logistics market of Ukraine.

УДК 330.3

DOI: <https://doi.org/10.32782/dees.9-25>

**Сокирко О.С.**

к.е.н., доцент  
кафедри публічних фінансів,  
Державний податковий університет

**Шепиленко В.Ю.**

ст. викладач  
кафедри публічних фінансів,  
Державний податковий університет

**Sokyrko Olena**

State Tax University

**Shepylenko Viktoriia**

State Tax University

**Постановка проблеми.** В сучасних умовах організації підприємницької діяльності важливим є здатність суб'єкта втримувати конкурентні позиції на ринку реалізації товарів (послуг). Прискорені глобалізаційні процеси призвели до необхідності постійного пошуку напрямів підвищення ефективності виробництва забезпечуючи при цьому мінімальні обсяги витрат. На світовому ринку особливої ваги у процесі модернізації підприємницької діяльності набули процеси діджиталізації, які почали використовуватись на різних етапах бізнес-процесів. Зважаючи на прагнення України до інтеграції в європейський простір варто звернути увагу на позитивні аспекти діджиталізації, які знайшли своє відображення у діяльності міжнародних компаній. До таких позитивних аспектів відносимо: використання технологічного прогресу як рушійної сили діджиталізації дозволяє суб'єктам

господарювання активно використовувати мережу Інтернет для пошуку потенційних споживачів та обслуговування існуючих клієнтів; наявність хмарних технологій та систем обробки великих масивів інформації дозволяє відслідковувати ринкові коливання та зміну споживчого попиту на основі споживацьких запитів; використання віртуальних складських приміщень та створення автоматизованих робочих місць дозволяє скоротити час на покупку продукції (надання послуги), зменшує витрати на оренду фізичних офісів або складських приміщень; застосування технологічного переоснащення у бік зростання наукомісткості та впровадження роботизації виробничих процесів дозволяє підвищити якість виготовленої продукції та її конкурентоздатність на внутрішньому та зовнішньому ринках; інструменти цифровізації дозволяють активне використання мобільних додатків,

які зменшують залежність споживача від часових та просторових обмежень тощо.

Перераховані пункти цифровізації бізнес-процесів дозволяють припустити, що цифрові інструменти у ході організації бізнес-процесів дадуть змогу посилити позиції підприємств на вітчизняному ринку та створять передумови для їх виходу на міжнародний ринок.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Обрана тема стала об'єктом дослідження широкого кола науковців, таких як: Князев С.І., Терехов В.І., Одягайло Б.М. Саме вони у своїх дослідженнях приділили увагу методам активізації процесів діджиталізації в межах Європейського Союзу. Теоретичні аспекти цифровізації економіки досліджували Андріїв Н.М, Хлебінська О.І. Можливості та ризики діджиталізації бізнес-процесів підприємства розглядали Шваб М.А., Обіход С.В. та ін.

Однак, недостатньо дослідженим лишається питання впровадження цифрових технологій в окремі ланки бізнес-процесу на підприємстві та їх ефективність.

**Мета статті.** Ґрунтовно дослідити дані процеси на підприємстві та виявити переваги та недоліки.

**Виклад основного матеріалу дослідження.**

Основні види CRM – систем, які використовуються підприємствами в Україні представлені в табл. 1.

До основних причин використання вище згаданих систем можна віднести:

- 1) необхідність додаткового залучення покупців (клієнтів) та їх утримання;
- 2) збереження особистих даних клієнтів на захищених серверах;

- 3) зменшення витрат;
- 4) економія часу на ведення бізнес-процесів;
- 5) потреба у збільшенні продуктивності часу;
- 6) необхідність організації віддаленої роботи без обмеження ефективності [1].

З точки зору розвитку «Нової пошти», варто відзначити, що впровадження сучасних цифрових технологій, які відповідали б міжнародним стандартам, відбулось у 2017–2018 роках. Дослідивши всі наявні платформи компанія зупинила свій вибір на «ERP-платформі Microsoft Dynamics AX 2012 R3», яка відповідала зростаючим потребам компанії та здатна була охопити широке коло процесів.

Основним фактором, який прискорив дане рішення в управлінні компанією стала потреба у економії часу та поточних витрат. У 2017 році з поміж всіх існуючих аналогів Нова пошта зупинила свій вибір на сервісі М.Е.Доc. Проте вибір даної платформи не приніс очікуваного результату. До основних негативних чинників відносять: платні послуги для контрагентів, вузьке коло використання даного сервісу, недостатня захищеність сервісу від вірусних атак.

Свій вибір компанія зупинила на сервісі «ВЧАСНО» з впровадженням спеціального рішення Vbox, яке дозволяє підписати 10 тис. документів протягом 30 хвилин і XML-документів на 100 тис рядків протягом 3 хвилин.

За півроку після впровадження даної системи компанія змогла зекономити 100 тис грн, підписання документів прискорилось в 36 разів, створені ширші можливості для підпису документів безпосередньо з ERP. Після адаптації системи до

Таблиця 1

**Типи CRM – систем, які використовуються на підприємствах України**

Тип системи	Характеристика
«Creatio»	Система для автоматизації бізнес-процесів для великих та середніх компаній, містить CRM та BPM
«SalesDrive»	Система управління продажами. Існує можливість налаштування під різні типи користувачів
«LP-CRM»	Система для товарного бізнесу, яка була створена з метою особистого користування. В ній існує інтеграція служб доставок, маркетплейсів та інших локальних мереж.
«KeepinCRM»	Система, яка передбачає повну автоматизацію процесів: від закупівель до ведення обліку.
«HugeProfit»	Система управління товарним бізнесом облік залишків, контроль продажів, відображення доходів та витрат компанії.
«Pipedrive»	Система для управління конвеєрами продажів, може використовуватись постачальниками та підприємствами
«CleverBOX:CRM»	Система з готовим набором інструментів для управління центрами, клінікою або салоном краси. В структурі інтегровано більше 100 модулів для підвищення ефективності компанії
«PERFECTUM CRM+ERP»	Дана система є українською розробкою, має корпоративні та галузеві рішення. Вона доступна у двох форматах: хмарній версії та у коробковій (з використанням мобільного додатку)
«KeyCRM»	Вітчизняна система для товарного бізнесу. Наявні готові модулі: торгівля на локальних та глобальних платформах е-комерції, українські та зарубіжні служби доставки, соцмережі та широке коло месенджерів.

Джерело: складено автором на основі [1–2]

потреб компанії процедура електронного документообігу значно спростила (рис.1). Вона включає наступні етапи:

- 1) створення електронного документу в системі;
- 2) завантаження його у «ВЧАСНО» в автоматичному режимі;
- 3) накладання електронного цифрового підпису;
- 4) сповіщення контрагента про сформований документ;
- 5) відображення документа у системі в режимі реального часу.

До основних переваг електронного документообігу над паперовим можна віднести:

- відмова від паперового формату документообігу зменшує прямі витрати компанії на придбання паперу, матеріалів та пристроїв для друку, паперових тек, забезпечення приміщення (простору) для формування архівів для збереження документів;
- зростання швидкості пошуку інформації у системі електронного документообігу, що призводить до економії часу та підвищення ефективності діяльності персоналу;
- спрощення менеджменту, проявляється у можливості в будь-який час керівнику підрозділу відслідковувати поточну інформацію по відділенню;
- електронний формат оформлення документів дозволяє уникнути помилок при оформленні завдяки використанню єдиного інформаційного простору;
- зберігання інформації на хмарних серверах, які забезпечують конфіденційність та захист від можливих кібератак;
- наявний екологічний аспект, який дозволяє знизити потребу в паперових носіях та зберегти лісові насадження.

Одним із актуальних питань на шляху до встановлення електронного документообігу став уніфікований підхід до відправлення та підписання документів з контрагентами. Переважна більшість підприємств, які подають електронну звітність мають єдині платформи, однак виникають випадки, коли деякі контрагенти надають перевагу іншій системі. У такому випадку доводиться друкувати документи та доставляти їх поштовими відправленнями. Це стало приводом для нового рішення цифровізації: об'єднання платформи «Птах» з платформою Міністерства цифрової трансформації – СЕВ ОБВ [3].

До системи електронної взаємодії органів виконавчої влади на даний час під'єднані наступні платформи: програма М.Е.Дос; вебсервіс СОТА; програма FlyDoc; АРІ.ПТАХ; сервіс Fredo.

В системі електронного документообігу платформа «Птах» є інтегрованою системою, яка дозволяє компаніям вільно обмінюватись документами на основі єдиних стандартів, не залежно від вибору системи ЕДО. В ході оптимізації бізнес-процесу в компанії застосування даної платформи має ряд переваг (табл. 2).

Не менш позитивною перевагою є доступність даної платформи для підприємств будь – якої форми власності. Вартість даного програмного продукту для юридичних осіб становить 4 тис грн, для фізичних осіб – 2 тис. грн. При цьому процес впровадження платформи у бізнес-процес є достатньо простим:

- 1) обрати та підключити необхідний програмний продукт, підключений до платформи;
- 2) внесення змін в облікову політику підприємства та договори з постачальниками;
- 3) обрати перелік документів, необхідних для обміну у процесі взаємодії;

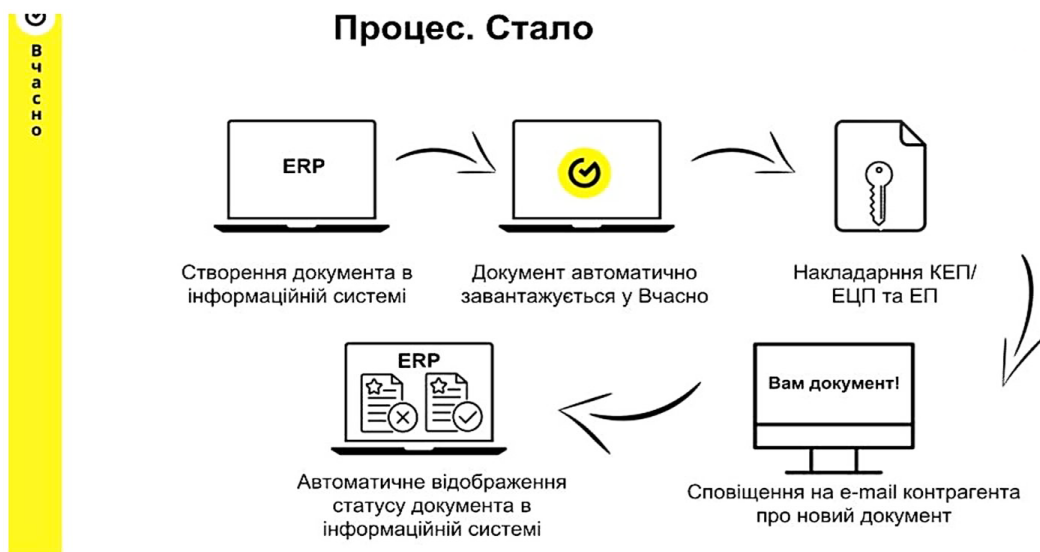


Рис. 1. Схема документообігу в системі «Вчасно»

Джерело: [2–3]

Переваги застосування платформи «Птах» в роботі Нової пошти

Для керівника	Для бухгалтера	Для менеджера	Спеціаліста ІТ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- швидка оплата</li> <li>- фінансова економія</li> <li>- контроль</li> <li>- оптимізація роботи співробітників</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- швидкість документообігу</li> <li>- масове підписання</li> <li>- єдина документальна база</li> <li>- легкий пошук документів</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- прискорена процедура погодження документів</li> <li>- оперативне завершення угоди</li> <li>- контроль всіх етапів угоди</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- гнучка система налаштування прав доступу</li> <li>- доступність налаштування бухгалтерських програм</li> <li>- знайомий інтерфейс програмного продукту</li> </ul>

Джерело: [5]

5) надати інформацію контрагентам щодо переходу на паперову форму документообігу;

6) безпосередній обмін електронними документами.

ІТ-холдинг Linkos Group – розробники платформи птах. Їх програмний продукт є свого роду універсальною доставкою електронних документів, яка об'єднує всі існуючі системи документообігу. Єдиною умовою ефективного функціонування даної платформи є наявність платформи «Птах» у всіх контрагентів.

Станом на 2023 рік за даними компанії розробника дану платформу активно використовують лідери товарного виробництва та відомі логістичні компанії, які діють на території України (рис. 2).

Приймаючи до уваги той факт, що Нова пошта у процесі діяльності може здійснювати велику кількість операцій з клієнтами та контрагентами в межах єдиної системи, важливим елементом управління є програми аналітичного спрямування. Протягом 2022–2023 рр. товариство інтегрує до бізнес-процесу аналітичний програмний продукт Qlik Sense.

Основні функціональні характеристики даного програмного продукту відображені в наступних пунктах:

1) можливість самостійного дослідження даних;  
2) робота з великою кількістю джерел інформації;

3) наявні інтерактивні дашборди;

4) блок корпоративної звітності та її розповсюдження;

5) блок вбудованої аналітики.

Ефективність даного програмного продукту є беззаперечною. Він активно використовується як в Україні, так і за її межами. Серед українських користувачів можна виділити «Eva», «Novus», «KLO», «Аптека доброго дня» та інші.

**Висновки.** В цілому варто відзначити, що в бізнес-процесі ТОВ “Нова пошта” переважають автоматизовані системи управління. Основне їх спрямування – це підвищення ефективності роботи товариства та якості наданих послуг на вітчизняному та міжнародному ринках логістики. Однак, окрім програмних продуктів глобального характеру, підприємства активно використовують різноманітні цифрові інструменти, які доцільно розглянути у наступному параграфі.

ТОВ «Нова пошта» на логістичному ринку України одна з найперших почала впроваджувати цифрові технології та програмні продукти, основне

**Досвід компаній**

Провідні українські підприємства вже працюють #Безпаперу: «Нова Пошта», Vodafone, SOCAR, Work.ua, «Київстар», ОККО, «Наша Ряба» та багато інших. Вони обрали наші рішення для ЕДО відповідно до потреб свого бізнесу.

Розгляньте кейси наших клієнтів:

- M.E.Doc: Користувачі програми M.E.Doc
- BAS: Користувачі BAS популярних версій
- API: Досвід з інтеграції облікових систем
- SaaS: Просте та зручне ввєбрішення

Рис. 2. Активні користувачі платформи «Птах» станом на 2023 рік

Джерело: [5]



призначення яких – зростання ефективності діяльності та економія часу. З іншого боку, перебуваючи у структурі компаній «Nova Global», стратегічні орієнтири компанії базувались на уніфікації підходів до організації діяльності згідно міжнародних стандартів з метою подальшого просування поза межами українського ринку.

Організація бізнес-процесу Нової пошти включає в себе автоматизовану обробку інформації з клієнтської бази, розрахунки з контрагентами, взаємодію аналітичних програмних продуктів з базами даних, збереження інформації у хмарному просторі тощо.

Проведені дослідження показали чітке спрямування керівництва компанії на всебічне задоволення потреб постійних клієнтів та залучення нових. З точки зору користувачів – фізичних осіб, компанією представлено ряд переваг, зокрема: наявність мобільного додатку з широким інтерфейсом та додатковими персональними можливостями. Для бізнесу створено електронний кабінет з широким спектром інструментів для взаємодії.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Янчук Т.В., Боєнко О.Ю. Впровадження crm-систем як засіб підвищення ефективності маркетингової діяльності. *Економіка та суспільство*. 2023. Випуск 48. URL: <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/2269-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-2187-1-10-20230413.pdf> (дата звернення: 05.01.2024).

2. Baranovsky O., Kuzhelev M., Zherlitsyn D., Serdyukov K., & Sokyрко O. (2021). Cryptocurrency market development trends and fundamental economic indicators: correlation and regression analysis. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*, 3(38), 249–261.

3. Аналітична корпоративна платформа Qlik Sense. URL: <https://www.rbcgrp.com/ua/it-platformy/qlik-sense> (дата звернення: 06.01.2024).

4. Нова пошта тестує власну систему цифрових адрес для відділень та поштоматів. URL: <https://novaposhta.ua/news/rubric/2/id/10452> (дата звернення: 06.01.2024).

5. Інноваційні термінали. URL: <https://novaposhta-global.ua/about> (дата звернення: 06.01.2024).

6. Основні послуги ТОВ «Нова пошта». URL: [https://novaposhta.ua/basic\\_services\\_k](https://novaposhta.ua/basic_services_k) (дата звернення: 04.01.2024).

#### REFERENCES:

1. Yanchuk T.V., Boienko O.Iu. (2023) Vprovadzhennia crm-system yak zasib pidvyshchennia efektyvnosti marketynhovoii diialnosti [Implementation of crm-systems as a means of increasing the effectiveness of marketing activities]. *Ekonomika ta suspilstvo*. Vypusk 48. (Ukrainian)

2. Baranovsky O., Kuzhelev M., Zherlitsyn D., Serdyukov K., & Sokyрко O. (2021). Cryptocurrency market development trends and fundamental economic indicators: correlation and regression analysis. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*, 3(38), 249–261.

3. Analitychna korporatyvna platforma Qlik Sense [Analytical corporate platform Qlik Sense]. URL: <https://www.rbcgrp.com/ua/it-platformy/qlik-sense> (Date of application: 06.01.2024).

4. Nova poshta testuie vlasnu systemu tsyfrovyykh adres dlia viddilen ta poshtomativ [Nova Poshta is testing its own system of digital addresses for branches and post machines]. URL: <https://novaposhta.ua/news/rubric/2/id/10452> (Date of access: 06/01/2024).

5. Innovatsiini terminaly [Innovative terminals]. URL: <https://novaposhtaglobal.ua/about> (Date of application: 06.01.2024)

6. Osnovni posluhy TOV «Nova poshta» [Basic services of Nova Poshta]. URL: [https://novaposhta.ua/basic\\_services\\_k](https://novaposhta.ua/basic_services_k) (Date of application: 04/01/2024).