

Лекція 6

THE DIGITAL TRANSFORMATION INSTRUMENTS: THE EXPERIENCE OF EU SMEs

ІНСТРУМЕНТИ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ: ДОСВІД МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ ЄС

ПЛАН ЛЕКЦІЇ:

6.1. Місце МСБ у цифровому майбутньому Європи

6.2. Інструменти цифрової трансформації та найкращі практики діджиталізації: досвід МСБ ЄС

6.3. Тренди цифрової трансформації МСБ в Європі

6.4. П'ять кроків та переваг цифрового шляху розвитку МСБ

6.5. Висновки

6.1. Місце МСБ у цифровому майбутньому Європи

Останні кілька років відзначилися значним прогресом у сфері цифровізації та новітніх технологій, що активно впроваджуються у малий та середній бізнес Європи. Цифрові інструменти сприяють економічному зростанню МСБ, підвищують продуктивність виробництва та ефективність експорту, а також створюють нові сфери цифрової економіки з високою доданою вартістю. Цифровізація також спрощує умови для розвитку малого та середнього бізнесу, залучення інвестицій і надає ширші можливості для задоволення інтересів та захисту прав споживачів.

На сьогоднішній день цифрова економіка є головним двигуном глобального зростання, оскільки вона підвищує рівень конкуренції, стимулює розвиток інвестицій та інновацій. Це сприяє покращенню якості послуг, створенню різноманітних варіантів для споживачів та забезпеченню нових робочих місць. Наразі цифрова економіка складає приблизно 7% ВВП ЄС і є основним джерелом щорічного зростання зайнятості на 4,1%. Інформаційні технології також сприяють зростанню ВВП ЄС, оскільки у багатьох секторах Європи працюють понад 4 мільйони фахівців в галузі інформаційних технологій (Джерело: <http://surl.li/yuzcgk>).

Процеси глобалізації малого та середнього бізнесу в цифровому просторі спрямовані на створення єдиного цифрового ринку. Це простір, де приватні особи та підприємства можуть вільно отримувати доступ до Інтернету та здійснювати свою діяльність в умовах чесної конкуренції, незалежно від їх національності чи місця проживання. Цифровий ринок в першу чергу передбачає новітні розробки з метою створення "єдиного ринку, що зазнає цифрової трансформації". Загальна мета

полягає у формуванні "єдиного ринку, готового до цифрової ери", де вільний рух товарів, людей, послуг та капіталу посилюється цифровими технологіями.

Стратегія Єдиного цифрового ринку (ЄЦР) ЄС, запропонована Європейською Комісією у 2015 році. Вона має на меті досягнення синергії між країнами ЄС у сфері новітніх технологій, транскордонної торгівлі та надання послуг в рамках ЄЦР. Стратегія ґрунтується на трьох основних принципах і спрямована на те, щоб економіка, промисловість і суспільство Європи максимально скористалися перевагами нової цифрової ери (Джерело: <https://eufordigital.eu/discover-eu/eu-digital-strategy/>).



Рис. 6.1. Основні принципи стратегії єдиного цифрового ринку ЄС

ЄС активно створює вільний та безпечний Єдиний цифровий ринок (ЄЦР), де люди можуть безпечно спілкуватися, здійснювати покупки в інтернеті без кордонів, а підприємства мають можливість продавати свої товари та послуги через інструменти електронної комерції по всьому ЄС. Це забезпечує розширені можливості для користувачів, малого та середнього бізнесу, інноваційних стартапів, креативного сектору, наукового співробітництва та зміцнення безпеки, а також сприяє модернізації вже існуючих індустрій. Основна мета ЄЦР – усунення зайвих регуляторних бар'єрів та перехід від окремих національних ринків до єдиного ринку із загальноєвропейськими уніфікованими правилами в секторах телекомунікацій, довірчих послуг та електронної комерції.

Формування ЄЦР є невід'ємною частиною Цифрового порядку денного для Європи 2020 (рис. 6.2), прийнятого з метою забезпечення сталих економічних та соціальних переваг на основі швидкісного та надшвидкісного інтернет-зв'язку та багатофункціональних додатків. Ці компоненти є ключовими і для концепції створення «Гігабітного суспільства» до 2025 року та «Цифрової Європи 2025». Вони

передбачають гігабітний зв'язок для всіх основних соціально-економічних об'єктів, таких як школи, транспортні вузли, постачальники державних послуг та підприємства, що активно використовують цифрові технології; розгортання безперебійного 5G покриття для всіх міст та головних наземних транспортних шляхів; розширення можливостей безкоштовного доступу громадян до Wi-Fi; подальший розвиток конкуренції та захист прав учасників цифрового ринку, включаючи новий Європейський Кодекс електронних комунікацій, прийнятий ЄС у грудні 2018 року.

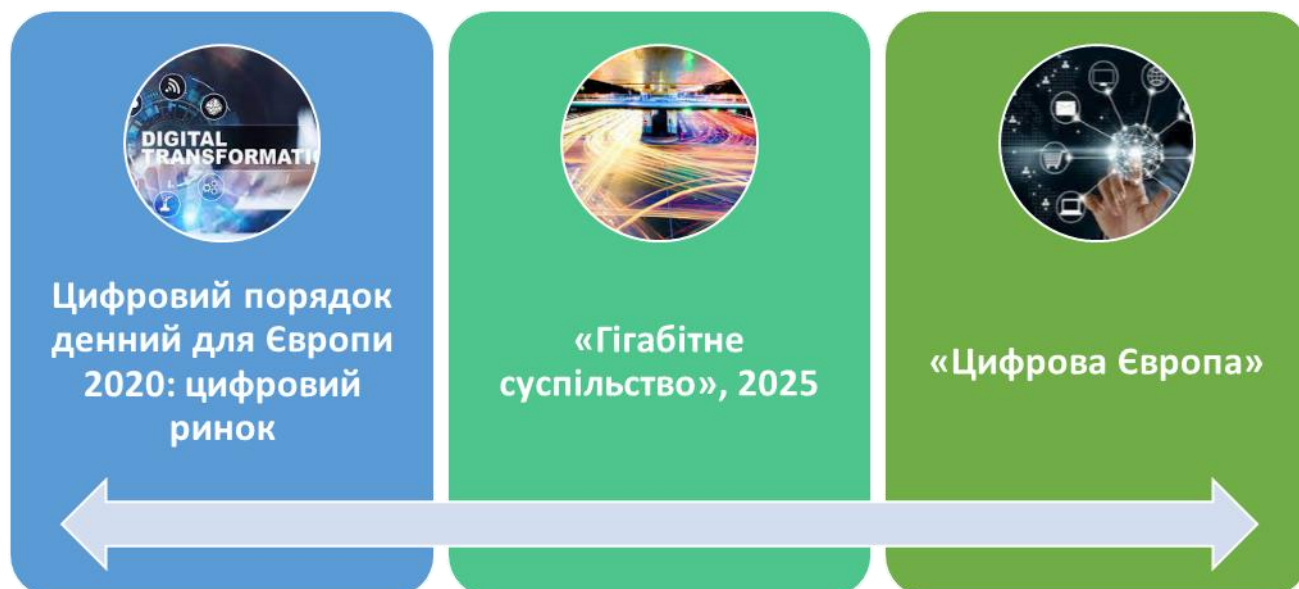


Рис. 6.2. Етапи формування стратегії єдиного цифрового ринку ЄС

Стратегія Єдиного цифрового ринку ЄС була продовжена у звіті «Формування цифрового майбутнього Європи» (Communication Shaping Europe's Digital Future) 2020 року. ЄС має на меті стати глобальним прикладом для наслідування у сфері світової цифрової економіки та підтримувати країни, що прагнуть відповідального та сталого розвитку. Ключем до досягнення мети сталого розвитку, цифрового та технологічного лідерства ЄС є розвиток та впровадження загальноєвропейських стандартів та координація зусиль між державами-членами ЄС, їх регіонами, суспільством та приватним сектором. Цей план також передбачає можливості для розвитку в сусідніх країнах.

Варто зазначити, що ЄС проводить комплексну політику у сфері цифрової економіки та цифрової трансформації, створюючи цілу екосистему для малого та середнього бізнесу (рис. 6.3). ЄС також розробив незалежні інструменти моніторингу реалізації програм цифрової трансформації та конкурентоспроможності економіки, такі як Індекс Цифрової Економіки та Суспільства (DESI), що дозволяє інвесторам та міжнародним партнерам відстежувати прогрес кожної держави-члена ЄС у розбудові цифрової економіки та суспільства. Малі підприємства є основою європейської економіки: на них припадає 90% підприємств, від 60 до 70% зайнятих і 50% ВВП у країнах Європи (рис. 6.4).



Рис. 6.3. Етапи формування екосистеми для малого та середнього бізнесу ЄС

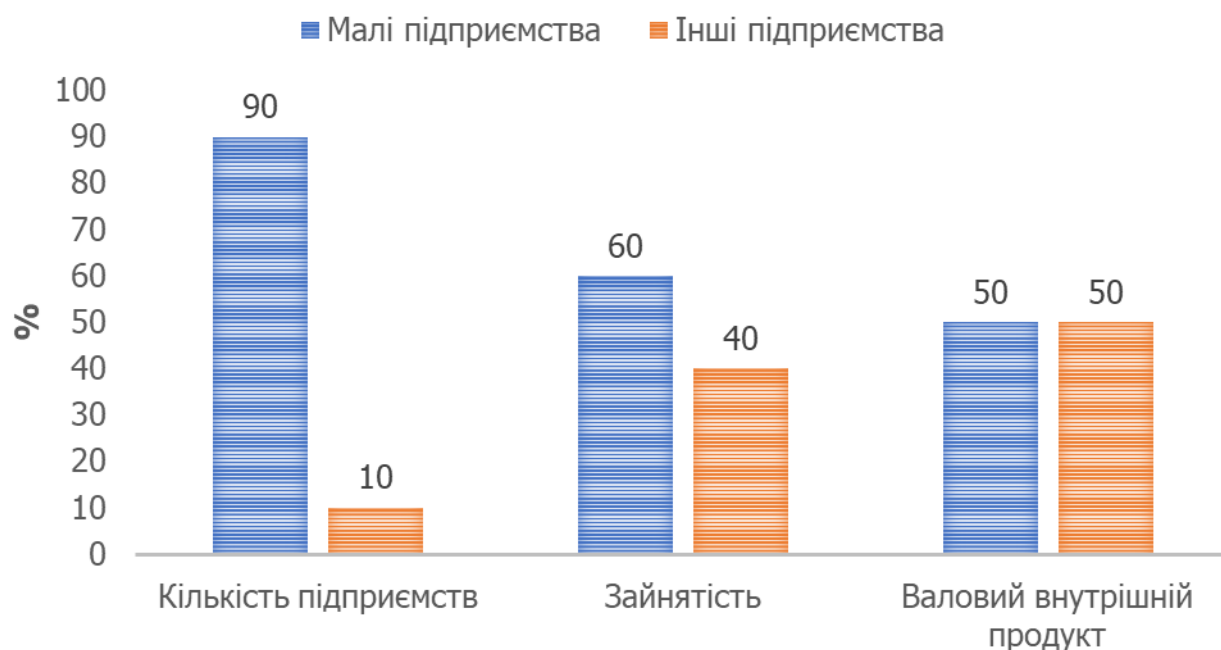


Рис. 6.4. Частка малого і середнього бізнесу у формуванні економічних показників ЄС
(Джерело: <https://www.weforum.org/agenda/2024/01/chart-drive-eu-economy-small-business-sme/>)

Європейський малий та середній бізнес суттєво постраждав від епідемії COVID-19. Згідно з даними міжнародних агенцій, корпоративний індекс балансової вразливості значно знизився у 2019-2020 роках. Це також стосується індексу вразливості домогосподарств, що свідчить про дефіцит фінансових ресурсів як у підприємств, так

і у домогосподарств: витрати перевищували доходи. У цій ситуації цифровізація стала важливим інструментом вирівнювання. Цифрові технології сприяють відновленню малого бізнесу в Європі з кількох причин. По-перше, використання мобільних пристроїв дозволило людям відчувати переваги цифровізації. У найближчі роки цифрові зміни лише прискоряться, оскільки очікується, що кількість користувачів мобільних пристроїв у світі зросте з 6,38 мільярда у 2021 році до 7,52 мільярда у 2026 році. Така ж тенденція спостерігається і в країнах Європи, хоча відсоток проникнення електронних девайсів різниться між країнами (рис. 6.5).

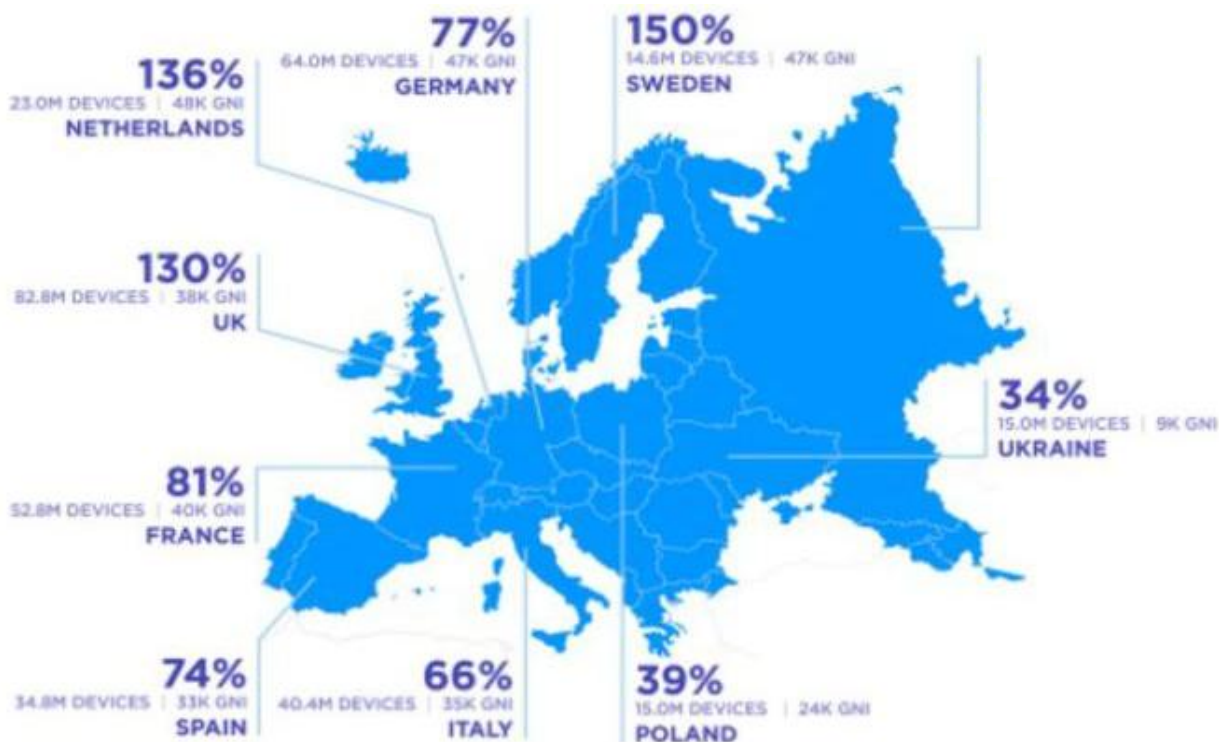


Рис. 6.5. Індекс проникнення електронних пристроїв в окремих країнах ЄС

(Джерело: <https://www.flurry.com/blog/europereport/>)

Те, як люди здійснюють покупки, змінюється протягом багатьох років. Звичайні магазини завжди матимуть своє місце, але майбутнє все більше пов'язане з Інтернетом. Частка електронної торгівлі у різних країнах постійно зростає, і це стосується не лише Східної та Західної Європи, а й країн Азії та Америки. Більше того, за даними опитування ОЕСР, до 70% малих підприємств у Європі почали активніше використовувати цифрові технології внаслідок пандемії. Багато компаній, особливо малий та середній бізнес, усвідомили необхідність цифрової трансформації для виживання та розвитку. Вони почали впроваджувати цифрові інструменти для автоматизації процесів, маркетингу, продажів та обслуговування клієнтів. Уряди європейських країн активно підтримували цифровізацію, пропонуючи фінансову допомогу та стимули для бізнесів, які впроваджують цифрові технології. Це також дало значний поштовх до розвитку цифрових технологій у сфері МСБ.

6.2. Інструменти цифрової трансформації та найкращі практики діджиталізації: досвід МСБ ЄС

Для малого бізнесу в Європі переваги цифровізації зараз очевидні. Компанії зі стійкою цифровою стратегією були краще підготовлені та диверсифіковані для подолання кризи, оскільки їхні онлайн-канали компенсували втрати від зниження покупок у магазинах. За даними Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), компанії, які інвестували в цифрові технології, отримали низку інших довгострокових переваг, таких як покращена комунікація та легший вихід на глобальні ринки. Незалежне дослідження також показало, що малий бізнес, який приділяв пріоритет цифровій трансформації, мав удвічі більший дохід, ніж ті, хто тільки почав цей процес, і у вісім разів більший дохід, ніж ті, хто не приділяв увагу цифровізації.

Згідно з дослідженням міжнародної агенції Salesforce, лише 12% малих підприємств у Європі перебувають на "просунутій" стадії цифрової трансформації, тоді як 41% знаходяться на "початковій" стадії, а 47% ще не розпочали. Дослідження також виявило, що компанії, які оцифрували свою діяльність, відчувають значні переваги: компанії на просунутих стадіях повідомляють про середньорічне зростання доходу на 28%, тоді як компанії на початкових стадіях повідомляють про зростання доходу на 14%. У цьому контексті **найбільш поширеними цифровими інструментами МСБ ЄС** є:

- ✦ електронна комерція,
- ✦ магазини додатків,
- ✦ онлайн-реклама,
- ✦ сервіси онлайн - платежів,
- ✦ «хмарні» обчислювальні технології,
- ✦ інформаційні та інші платформи.

Нижче наведені приклади прогресивних практик діджиталізації МСБ ЄС.



Відкоркований біля моря Uncorked by the Sea – це магазин роздрібної торгівлі вином і пивом, який було відкрито в італійському місті Алласіо, у 2011 році. У магазині є два працівники та функція цифрової історії замовлень.

До пандемії бізнес-модель магазину полягала в тому, що клієнти приходили в магазин, спілкувалися з персоналом щодо своїх уподобань, пробували один-два вина, вибирали вино (вина) і завершували транзакцію. Однак із початком пандемії Uncorked довелося швидко адаптувати свою бізнес-модель до цифрової.

Власники були приємно здивовані, виявивши чудову функцію історії замовлень, яка дозволяла їм відстежувати вподобання своїх клієнтів. У результаті вони змогли надати персоналізовані рекомендації та переконатися, що їхні клієнти завжди отримували задоволення. Крім того, перехід до онлайн-продажів дозволив Uncorked охопити ширшу аудиторію та продовжувати розвиватися, незважаючи на виклики пандемії.



FreshBooks — компанія, що розробляє хмарне бухгалтерське програмне забезпечення, заснована в 2003 році Майком МакДерментом. Компанія надає малим підприємствам рахунки-фактури, відстеження витрат та інші інструменти бухгалтерського обліку.

Спочатку FreshBooks був серверним додатком на основі PHP, але у 2017 році його було перетворено на клієнтський додаток платформи Ember. Цілі компанії – допомогти малому бізнесу заощадити час на бухгалтерському обліку та забезпечити зручний і професійний спосіб керування клієнтами рахунки-фактури. FreshBooks успішно досягла цих цілей і стала однією з провідних компаній у світі, що займаються розробкою бухгалтерського програмного забезпечення.



Бутік Brie's Body Boutique (BBB) – це підприємство одного власника, яке продає повністю натуральні продукти, які сприяють здоров'ю шкіри та волосся. У відповідь на пандемію COVID-19 компанія BBB вирішила зосередитися на вдосконаленні свого цифрового маркетингу, щоб продовжувати продавати свою продукцію. Одна з проблем, з якою зіткнувся BBB, полягала в тому, що його веб-сайт не був візуально привабливим і не мав простого у використанні магазину електронної комерції.

Однак за допомогою безкоштовного інструменту BBB вдалося відредагувати HTML-код серверної частини свого веб-сайту та створити візуально привабливіший веб-сайт із простішим магазином електронної комерції. Загалом завдяки вдосконаленню цифрового маркетингу BBB вдалося продати більше продуктів і охопити ширшу аудиторію.

6.3. Тренди цифрової трансформації МСБ в Європі

У сучасному світі конкуренція стає все більш жорсткою. Впровадження цифрових технологій дозволяє МСБ Європи залишатися конкурентоспроможними, швидше реагувати на зміни ринку та пропонувати інноваційні продукти і послуги. Зважаючи на це, можемо виокремити **ключові тренди цифрової трансформації МСБ в Європі** (рис. 6.6).

5G та Інтернет речей (IoT). Розгортання мереж 5G і поширення підключених пристроїв є двома основними тенденціями, які продовжуватимуть визначати цифрову трансформацію малого бізнесу в найближчі роки. Ці технології нададуть компаніям нові можливості для збору та аналізу даних, підвищення ефективності та створення кращих умов для клієнтів. Мережі 5G, які є швидшими та ефективнішими за попередні покоління, дозволять підприємствам здійснювати збір і аналіз даних в режимі реального часу. Підключені пристрої, такі як датчики та носимі пристрої, генеруватимуть велику кількість даних, що використовуватимуться для

вдосконалення бізнес-операцій. Наприклад, роздрібні продавці можуть використовувати дані датчиків для відстеження та оптимізації рівня запасів, а виробники можуть застосовувати дані з носимих пристроїв для підвищення безпеки та ефективності працівників. Ці дві тенденції створять можливості для бізнесу стати більш керованим даними та гнучким.



Рис. 6.6. Тренди цифрової трансформації МСБ в Європі

Безпека з нульовою довірою (Zero-Trust Security). У міру того, як світ все більше переходить в онлайн-середовище, малі та середні компанії також переміщують свої дані та програми в хмару. Хоча цей крок приносить багато переваг, він також створює нові загрози для безпеки. Зокрема, підприємствам тепер доводиться протистояти кіберзагрозам, спрямованим на слабкі паролі, викрадені облікові дані та невиправлені вразливості програмного забезпечення, що можуть призвести до витоку даних. У зв'язку з цим компанії повинні прийняти модель безпеки з нульовою довірою, яка передбачає, що жоден користувач не є довіреним за замовчуванням. Згідно з цим підходом, усі користувачі та пристрої повинні проходити аутентифікацію та авторизацію перед отриманням доступу до конфіденційних даних. Цю модель вже впровадили багато великих організацій, і вона швидко набуває популярності серед малого та середнього бізнесу. Хоча забезпечення безпеки з нульовою довірою може здатися складним завданням, вона є ключовою для захисту бізнесу в цифрову епоху.

Платформи з низьким кодом (Low Code Platforms). Останніми роками малі та середні компанії все частіше відмовляються від традиційних навичок кодування на користь платформ з низьким кодом. Такий підхід дозволяє підприємствам створювати власні програми без глибоких знань програмування, використовуючи інструменти візуального перетягування для швидкої розробки необхідних додатків. Цей метод стає все популярнішим, оскільки компанії прагнуть прискорити свою цифрову трансформацію. Платформи з низьким кодом мають кілька переваг перед традиційним кодуванням. По-перше, вони дозволяють розробляти програми значно швидше. По-друге, вони вимагають менше технічних знань, що робить їх ідеальними для бізнес-користувачів, які не є програмістами. Нарешті, платформи з низьким кодом часто більш гнучкі та масштабовані, ніж традиційні методи кодування, що робить їх чудовим вибором для малих та середніх підприємств, які хочуть швидко створювати індивідуальні програми.

Модель «все як послуга» (Everything as a Service) (XaaS). Ця модель стрімко набирає популярності серед малих підприємств, що займаються цифровою трансформацією, а також компаній будь-якого розміру. XaaS пропонує комплексне хмарне рішення для всіх потреб бізнесу в програмному забезпеченні та інфраструктурі. Це дозволяє компаніям зосередитися на своїх основних компетенціях замість керування складними ІТ-системами. Крім того, XaaS може допомогти підприємствам заощадити кошти, зменшивши потребу в дорогих ліцензіях на обладнання та програмне забезпечення. Оскільки попит на XaaS зростає, на ринок виходить більше провайдерів, що забезпечує підприємствам більше вибору та гнучкості. Модель XaaS залишається надовго і стане ще популярнішою в найближчі роки.

Генеративний штучний інтелект (Generative AI). Це тип штучного інтелекту, який зосереджується на створенні нового контенту, а не просто на аналізі чи реагуванні на наявні дані. Хоча ця технологія ще перебуває на ранніх стадіях, вона має потенціал здійснити революцію в багатьох галузях, створюючи абсолютно нові форми даних. Наприклад, генеративний штучний інтелект можна використовувати для створення реалістичних 3D-зображень або аудіозаписів. У майбутньому ця технологія може також застосовуватися для створення нових ліків або матеріалів з унікальними властивостями. Generative AI представляє значні зміни у способах використання штучного інтелекту і має потенціал змінити світ у спосіб, який ми ще не можемо повністю уявити.

Програмне забезпечення 2.0 (Software 2.0). У міру того, як світ стає все більш цифровим, значення програмного забезпечення також зростає. Сьогодні програмне забезпечення використовується для всього, від роздрібних веб-сайтів до безпілотних автомобілів. Проте сучасний процес розробки програмного забезпечення є повільним, дорогим і схильним до помилок. Тут на допомогу приходить програмне забезпечення 2.0. Використовуючи штучний інтелект та інші новітні технології, програмне забезпечення 2.0 обіцяє значно підвищити ефективність і якість розробки програм. Це зробить його більш доступним для підприємств будь-якого розміру, що є позитивним фактором для економіки в цілому. Крім того, цей підхід сприятиме

створенню нових робочих місць у сфері розробки програмного забезпечення. Наразі програмне забезпечення 2.0 вже успішно впроваджено кількома провідними компаніями, і це лише питання часу, коли воно стане доступним для малого та середнього бізнесу.

Роботизована автоматизація процесів (Robotic Process Automation). RPA — це вид штучного інтелекту, який автоматизує повторювані завдання. Ця технологія стає дедалі популярнішою, оскільки підприємства шукають способи підвищення ефективності та зниження витрат. Ботів RPA можна налаштувати для виконання різноманітних завдань, від введення даних і обробки заявок до обслуговування клієнтів і виконання замовлень. У багатьох випадках RPA може усунути потребу в людському втручанні, заощаджуючи час і кошти бізнесу. Крім того, RPA може підвищити точність введення даних і зменшити ризик людських помилок. Оскільки технологія RPA продовжує розвиватися, ймовірно, що все більше компаній прийматимуть це економічно вигідне рішення для автоматизації своїх операцій.

6.4. П'ять кроків та переваг цифрового шляху розвитку МСБ

Отже, цифрові зміни є невідворотними у розвитку МСБ України та Європи. Зважаючи на це, пропонуємо **п'ять кроків для успішної цифровізації МСБ** (рис. 6.7):

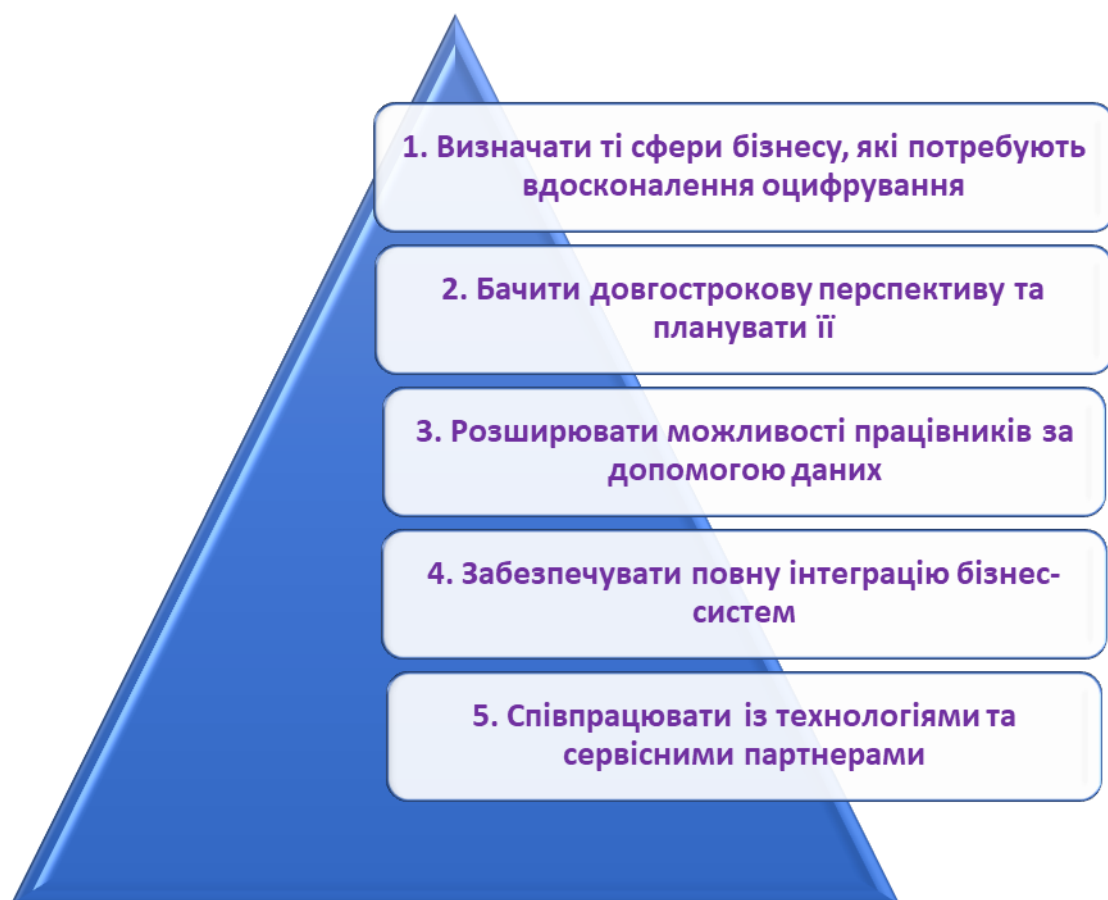


Рис. 6.7. П'ять кроків цифрового розвитку МСБ

1. Визначати ті сфери бізнесу, які потребують вдосконалення оцифрування. Як власник бізнесу або працівник, ви, ймовірно, зараз стикаєтеся з низкою нагальних проблем. Наприклад, ви можете бути стурбовані тим, як підтримувати продуктивність своїх співробітників, коли вони працюють з дому. Крім того, вам може бути важко адаптуватися до нової реальності віддаленої роботи. Однак важливо пам'ятати, що ви не самі у цій ситуації. Виділивши час для перерахування всіх поточних проблем, ви можете почати розробляти план їх вирішення. Крім того, визначивши свої короткострокові, середньострокові та довгострокові пріоритети, ви зможете забезпечити стабільний розвиток вашого бізнесу навіть у складні часи.

2. Слід думати про довгострокову перспективу та планувати її. Цифрова трансформація є ключовим елементом довгострокового планування будь-якого бізнесу. З розвитком технологій компанії повинні адаптуватися, щоб залишатися конкурентоспроможними. Визначаючи довгострокові плани та дивлячись у майбутнє, підприємства можуть скористатися новими можливостями, як тільки вони з'являться. При розробці стратегії цифрової трансформації компаніям слід враховувати темпи свого зростання та плани розвитку на найближчі роки. Це дозволить їм переконатися, що їхня стратегія узгоджується з довгостроковими цілями та завданнями. Виділивши час на планування заздалегідь, бізнеси можуть підготуватися до успіху в майбутньому.

3. Потрібно розширювати можливості працівників за допомогою даних. Дані є основою для прийняття точних бізнес-рішень. Тому важливо зосередитися на впровадженні технологій, які дозволяють працівникам у команді отримувати цінну інформацію з різних джерел даних. Сьогодні малі та середні бізнеси можуть використовувати різноманітні інструменти для збору та обробки даних. Ці інструменти збирають інформацію з різних джерел і надають аналітику всій компанії, що допомагає приймати рішення в реальному часі.

Крім того, технології штучного інтелекту, такі як машинне навчання, стають дедалі популярнішими для обробки та аналізу великої кількості даних. Інвестування в ці інструменти може допомогти МСБ приймати ефективні рішення на основі даних, що може покращити прибуток. Маючи правильні дані, МСБ зможе приймати обґрунтовані рішення про розподіл ресурсів і оптимізацію обслуговування клієнтів.

4. Слід забезпечувати повну інтеграцію бізнес-систем. Якщо цифрову трансформацію реалізувати правильно, підприємства можуть очікувати значних покращень у багатьох аспектах. Більшість ініціатив орієнтовані на спрощення операцій, автоматизацію робочих процесів, підвищення ефективності та поліпшення взаємодії з клієнтами. Для досягнення цих цілей важливо, щоб усі бізнес-системи працювали безперебійно разом.

Раніше малому бізнесу було складно і дорого реалізувати це. Однак сучасні рішення для хмарних обчислень значно спростили і зробили цифрову трансформацію більш доступною для малого бізнесу. Крім того, інтеграція різних програм стає легшою,

коли вони всі знаходяться в одному середовищі. Внаслідок цього підприємства можуть очікувати покращення робочих процесів і підвищення ефективності.

5. Необхідно співпрацювати із технологіями та сервісними партнерами. Для малого бізнесу дуже важливо знайти правильного технологічного партнера, коли йдеться про цифрову трансформацію. Ідеальний партнер розуміє особливості галузі та бізнес-модель і може надати детальну інформацію про клієнтську базу. Такий партнер також забезпечить надійну інтеграцію програм і систем, які будуть легкими у щоденному використанні. Маючи надійного партнера, мале підприємство зможе бути впевненим у тому, що його шлях до цифрової трансформації буде успішним.

Зважившись на цих 5 кроків малі та середні підприємства сповна відчують **переваги цифрової трансформації**, до яких відносимо:

- ✦ Автоматизацію повсякденних завдань та рутинних процесів. Хоча шлях до цифрової трансформації може бути складним, винагорода варта зусиль. Ті, хто прийме цю нову реальність, матимуть хороші можливості для процвітання в наступні роки. Маючи правильні інструменти та мислення, наш МСБ може легко приєднатися до провідних європейських компаній, які використовують потужність цифрової трансформації. Адже цифровізація МСБ має низку важливих переваг. І ці переваги вже досить інтенсивно використовують в Європі. Наприклад, багато невеликих компаній працюють над автоматизацією повсякденних завдань і важкої роботи, що дозволяє їхнім співробітникам більше зосереджуватися на завданнях, які потребують більше уваги. Завдяки автоматизації програмного забезпечення власники малого бізнесу тепер можуть надавати онлайн-послуги своїм клієнтам. Ці послуги можуть включати прийом онлайн-замовлень, а також перегляд і формування рахунків. Ця технологія автоматизації значно допомогла скоротити час реакції багатьох компаній і, як наслідок, покращила взаємодію між клієнтами та власниками бізнесу.
- ✦ Забезпечення точності й зменшення кількості помилок. Цифрова трансформація допомагає зробити бізнес ефективним і ефективним. Впровадження технологій у бізнес допомогло людям усунути помилки та досягти успіху. Наприклад, власник малого підприємства може використовувати програмне забезпечення, щоб бути в курсі поточних проектів, майбутніх проектів і багато іншого. База даних допоможе малому підприємству вкластися в терміни. Також МСБ може використовувати технологію, щоб розширювати свій бізнес, надаючи відгуки та контролювати свої щоденні завдання та рутину за допомогою технології. Трансформація може допомогти підприємствам уникнути помилок і працювати ефективно.
- ✦ Допомога у прийнятті рішень. Завдяки технологіям світ змінюється день у день, а також бізнес. Він стає більш конкурентоспроможними, просунутими та оцифрованими. У таких ситуаціях великі дані дуже допомагають. Аналіз даних надає інформацію про вимоги та потреби людей. Аналізуючи та досліджуючи це, малий бізнес може приймати рішення. Аналізуючи дані та перевіряючи

загальну ефективність веб-сайтів, компанії можуть досягати своїх цілей. Аналіз даних допомагає власникам малого бізнесу приймати рішення та робити те, чого хочуть їхні споживачі. Це виділяє їхній бізнес серед конкурентів і сприяє його розвитку.

- ✦ Заощадження часу та фінансових ресурсів. Малий бізнес повинен відкладати кожную копійку, щоб інвестувати у щось важливіше. Наприклад, за допомогою цифровізації можна використовувати хмару. Замість того, щоб самостійно встановлювати різноманітне обладнання, підприємство може скористатися послугою, яку надає компанія. Крім того, йому не доведеться турбуватися про його обслуговування. Цифрова трансформація допомагає прийняти стратегії, які можуть заощадити час і гроші. Замість того, щоб поспішати туди-сюди, фірма може виконувати свої завдання онлайн і заощадити час.
- ✦ Задоволені вимоги клієнтів. Такі технічні гіганти, як Google, Microsoft, Amazon і Samsung, відомі та популярні завдяки своєму досвіду роботи з користувачами. Вони приймають те, що люди хочуть отримати, і забезпечують їм ідеальний клієнтський досвід, якого вони хочуть. Отже, власники малого бізнесу повинні спробувати вивчити вимоги своїх клієнтів, щоб вони могли перейти до більш конкурентного світу бізнесу. Сьогодні людям подобаються бренди, які можуть надати їм цифровий досвід і зручності для клієнтів. Більшість підприємств застосовують технологічний підхід і використовують хмару для своєї роботи. Вони знають, що зараз світ належить лише технологіям. Використання технологій допомагає власникам бізнесу надавати клієнтам надійне та швидке обслуговування. Крім того, машинне навчання, ШІ полегшує роботу з отримання інформації про вимоги.
- ✦ Створення середовища для співпраці. Компанії, які переходять на цифрові технології, можуть легко покращити співпрацю. Використання технологій покращує їхню співпрацю з клієнтами та надає їм надійні послуги. Технологія підвищує прозорість, надаючи підтримку клієнтів. Таким чином, цифровізація бізнесу допомагає підвищити продуктивність, зміцнити довіру та створити краще середовище. Крім того, завдяки технологіям працівники почуваються більш залученими та задоволеними.

6.5. Висновки

Отже, цифрова трансформація в кожній сфері життя стає життєво необхідною. Епоха технологій вимагає цифровізації, незалежно від того, чи це малий чи великий бізнес. Цифровізація малого бізнесу допомагає власникам бізнесу створювати середовище для співпраці, розуміти запити клієнтів і надавати послуги без помилок. Враховуючи ці переваги, більшість людей цифровізують свій бізнес, щоб стати частиною конкурентоспроможного світу.

Аналіз успішних європейських практик допоможе українським підприємствам краще зрозуміти глобальні тенденції та адаптуватися до змінюючих умов ринку. Адже європейські МСБ часто використовують новітні рішення для підвищення ефективності взаємодії з клієнтами, інвестують у навчання своїх працівників та розвиток нових

навичок, мають великий досвід у автоматизації робочих процесів і впровадженні ефективних систем управління. Європейські компанії часто використовують передові технології, такі як платформи з низьким кодом або штучний інтелект. Тому українські малі та середні підприємства можуть навчитися їхньому досвіду, застосовуючи перевірені стратегії та технології для покращення своїх бізнес-процесів.



Використані джерела:

<http://surl.li/yuzcgk>

<https://eufordigital.eu/discover-eu/eu-digital-strategy/>

<https://www.weforum.org/agenda/2024/01/chart-drive-eu-economy-small-business-sme/>

<https://www.flurry.com/blog/europereport/>