



ЗДОБУТКИ ЕКОНОМІКИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ІННОВАЦІЇ

Розвиток продуктивних сил і регіональна економіка

УДК: 338.2:004.67

JEL A1

DOI <https://doi.org/10.5281/zenodo.15391889>

Перспективи розвитку та впровадження інформаційних технологій в сучасний економічний простір

Ковч Володимир Васильович

к.е.н., викладач циклової комісії інформаційної справи,
природничих та суспільних дисциплін

Заклад вищої освіти Відкритий міжнародний університет
розвитку людини «Україна» Тернопільський фаховий коледж,
вул. Лозовецька, 13, м. Тернопіль, Тернопільська обл.. Україна 46002,
e-mail: Odyu@i.ua,
<https://orcid.org/0009-0005-4131-211X>

Прийнято: 19.04.2025 | Опубліковано: 29.04.2025

***Анотація.** Сучасні трансформаційні процеси протікають на різних рівнях – від держави та корпорацій до середнього та малого бізнесу. Саме тому, значна увагу приділена впливу державної політики на процес цифровізації економіки, яка в свою чергу створює нові умови для розвитку бізнесу, оптимізації процесів та впровадження інноваційних технологій. Розглянуто розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема активне використання аналітичних інструментів, мобільних рішень, хмарних технологій та соціальних мереж.*



ЗДОБУТКИ ЕКОНОМІКИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ІННОВАЦІЇ

Хмарні технології, як ключовий елемент цифрової трансформації займають окреме місце у працях сучасних науковців. Сучасні хмарні ресурси надають можливість користувачам отримувати безперебійний доступ до інформаційних систем із мінімальними витратами часу та коштів, що в сучасних умовах є досить важливим та перспективним. Завдяки таким технологіям суттєво знижується потреба в придбанні дорогого обладнання, розгортанні власної інфраструктури та навчанні спеціалістів. Гнучкість хмарних платформ дає можливість компаніям оперативно реагувати на зміни ринку, масштабувати ресурси відповідно до актуальних потреб та уникати зайвих витрат.

Розглянуто соціально-економічні аспекти впровадження сучасних ІКТ в українське суспільство. Зокрема, порушуються питання цифрової грамотності населення, рівня доступності інтернет-інфраструктури та кібербезпеки, що стають визначальними факторами у процесі цифрової трансформації країни. Підкреслена вагомість державної підтримки у цьому напрямі. Саме наявність продуманої цифрової стратегії та відповідної законодавчої бази може забезпечити ефективне впровадження інноваційних технологій та створити умови для розвитку конкурентоспроможної економіки.

Ключові слова: *інформаційні технології, хмарні технології, інформаційне середовище, економічний розвиток, економічний простір, малий та середній бізнес.*



ЗДОБУТКИ ЕКОНОМІКИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ІННОВАЦІЇ

Prospects for the Development and Implementation of Information Technologies in the Modern Economic Space

Kovch Volodymyr Vasylovich

Candidate of Economics, Lecturer of the Cycle Commission of Information

Affairs, Natural and Social Sciences

Higher Education Institution

Open International University of Human Development "Ukraine",

Ternopil Vocational College,

13 Lozovetska St., Ternopil, Ternopil Oblast. Ukraine 46002,

e-mail: Ody@i.ua,

<https://orcid.org/0009-0005-4131-211X>

Abstract. *Modern transformation processes occur at different levels - from the state and corporations to medium and small businesses. Considerable attention is paid to the influence of state policy on the process of digitalization of the economy, which opens up new opportunities for business development, process optimization, and the introduction of innovative technologies. Attention is paid to modern directions of development of information and communication technologies, in particular, the active use of analytical tools, mobile solutions, cloud technologies and social networks.*

Cloud technologies, as a key element of digital transformation, occupy a special place in the works of modern scientists. Cloud services allow users to access powerful information systems with minimal time and money, which is quite important and promising in modern conditions. Thanks to such technologies, the need to purchase expensive equipment, deploy your own infrastructure, and train specialists is significantly reduced. The flexibility of cloud platforms allows companies to quickly respond to market changes, scale resources according to current needs, and avoid unnecessary costs.



ЗДОБУТКИ ЕКОНОМІКИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ІННОВАЦІЇ

The socio-economic aspects of the introduction of modern ICTs into Ukrainian society are considered. In particular, the issues of digital literacy of the population, the level of accessibility of Internet infrastructure and cybersecurity are raised, which are becoming determining factors in the process of the country's digital transformation. The importance of state support in this direction is emphasized. It is the presence of a well-thought-out digital strategy and an appropriate legislative framework that can ensure the effective implementation of innovative technologies and create conditions for the development of a competitive economy.

Keywords: *information technology, cloud technology, information environment, economic development, economic space, small and medium-sized businesses.*

Постановка проблеми. На сьогоднішній день, Україна переживає важкі часи, проте відбуваються активні процеси становлення інформаційного суспільства, що охоплюють усі рівні та ланки економіки – від державних інституцій до окремих громадян. Останніми роками ці процеси перебувають у центрі уваги сучасної влади, яка сприяє цифровізації економіки, розвитку електронного урядування та запровадженню інноваційних сервісів для населення. Зокрема, значного поширення набули такі державні платформи, як «Дія», яка забезпечує доступ громадян до адміністративних послуг онлайн, електронні судові системи та сервіси дистанційної освіти. Водночас, із врахуванням умов військового стану та викликів війни, цифрові інструменти активно використовуються для забезпечення стійкості економіки, координації гуманітарної допомоги, підтримки малого та середнього бізнесу через онлайн-майданчики та державні програми.

Впровадження інформаційних технологій корелює зі зростанням показників операційної ефективності, конкурентноздатності та інноваційної спроможності як на мікроекономічному рівні окремих суб'єктів



ЗДОБУТКИ ЕКОНОМІКИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ІННОВАЦІЇ

господарювання, так і на макроекономічному рівні національних економік. Проте, попри значний прогрес, дослідження перспектив розвитку та впровадження інформаційних технологій в економічний простір залишається актуальним і складним завданням, що потребує системного і міждисциплінарного підходу.

Сучасні дослідження фокусуються на розробці та впровадженні цифрових платформ, автоматизації виробничих і управлінських процесів, аналізі впливу штучного інтелекту на трансформацію ринків праці, дослідженні ролі великих даних у контексті прийняття стратегічних управлінських рішень, а також на проблематиці кібербезпеки в умовах становлення цифрової економіки. Однак низка аспектів залишається недостатньо вивченою або взагалі не дослідженою у вітчизняному та міжнародному науковому дискурсі. Враховуючи все це потребує подальшого вивчення проблема нерівномірності цифрової трансформації між різними секторами економіки. В значній частині досліджень приділяється увага до інформаційних технологій у фінансовій, телекомунікаційній та логістичній сферах, проте малий і середній бізнес в більшості своїх випадків залишаються поза межами глибокого аналізу. Потребує подальшого наукового аналізу спектр соціально-економічних наслідків, зумовлених поширенням інформаційних технологій, з акцентом на проблемі цифрового розриву, структурних зрушеннях на ринку праці та ідентифікації пов'язаних ризиків.

Аналіз основних досліджень. Питанню розвитку, адаптації та впливу інформаційних технологій на економічний простір було приділено значну увагу у працях Українських науковців: С. Ілляшенко, О. Корнієцький, Н. Котвицька, О. Красноручський, В. Македон [5], А. Орел, П. Перерва, О. Савченко, Т. Шевчук [8], А. Чабаненко [5] значній частині їх досліджень зосереджується увага на такій проблематиці, як цифрова трансформація бізнесу, використання Big Data та використання штучного інтелекту. Неодноразово піднімалася дана проблематика і в працях іноземних вчених: К.



ЗДОБУТКИ ЕКОНОМІКИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ІННОВАЦІЇ

О. Муанго, Е. Аброквахом, Ш. Цяном, М. Daud. [10], V. Nguyen [12], О. Maslak [11] та інших.

Окінавська Хартія пропонує активно впроваджувати інформаційні технології для формування сучасної економічної бази. Це має спростити та покращити обмін інформацією, стимулювати бізнес та зробити національні економіки більш продуктивними. [7].

В. Македон аналізує ключові особливості, домінантні тенденції та потенційні вектори розвитку цифрової економіки в умовах сучасного глобалізованого інформаційного суспільства. В своїх працях автор акцентує увагу на потребі формування цілісної наукової концепції створення та розвитку середовища цифрової економіки, де провідну роль відіграють саме інформаційні ресурси — дані, знання, цифрові інструменти, — які виступають основним фактором виробництва і рушієм інноваційної діяльності. Особливу увагу приділено контексту глобальної цифровізації, що вимагає переосмислення традиційних підходів до управління, виробництва та розподілу ресурсів. [5].

Виклад основного матеріалу. Сучасні тенденції розвитку інформаційних технологій демонструють, що перспективи аналітичних інструментів, мобільних рішень, хмарних технологій та соціальних мереж розглядаються в їхньому комплексному поєднанні. Такі CRM-системи, як Bitrix24, Zoho CRM чи Salesforce, уже активно застосовуються українськими компаніями для управління взаємодією з клієнтами, персоналізації маркетингових кампаній та автоматизації бізнес-процесів. В умовах воєнного часу це дозволяє не лише зберігати клієнтські бази та історію угод, а й оперативно комунікувати з клієнтами незалежно від фізичного розташування офісів чи персоналу.

Основними факторами, що сприяють розвитку цифрової економіки, є високорозвинена сфера ІКТ, потужні освітні інституції та конкурентоспроможні інновації. Галузь технологій і телекомунікацій – це



ЗДОБУТКИ ЕКОНОМІКИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ІННОВАЦІЇ

динамічний сектор, що швидко розвивається і трансформує спосіб доступу до інформації та обміну нею. Основними трансформаційними технологіями, які широко застосовуються у багатьох галузях економіки і дедалі більше впливають на бізнес-процеси вважаються штучний інтелект (ШІ), блокчейн, Інтернет речей і 5G, великі дані та хмарні технології. [8].

Взаємодія цих технологій забезпечує синергійний ефект, сприяючи підвищенню ефективності економічних дій, оптимізації ресурсів та посиленню конкурентоспроможності українських компаній на внутрішньому й зовнішньому ринках. Хмарні рішення стають базовим інструментом для дистанційної роботи та захисту даних, соціальні мережі перетворюються на потужні платформи для просування товарів і послуг, а аналітичні інструменти дозволяють прогнозувати зміни на ринку та адаптувати стратегії відповідно до нових реалій.

Водночас важливим напрямом є розвиток альтернативних моделей впровадження інноваційних технологій, які дозволяють адаптуватися до потреб сучасного ринку. Зокрема, стрімко розвиваються концепції low-code та no-code платформ, що відкривають можливості цифрової трансформації навіть для малого бізнесу без залучення дорогих ІТ-ресурсів. Крім того, активно впроваджуються технології штучного інтелекту та машинного навчання, які забезпечують автоматизацію рутинних завдань, покращують клієнтський сервіс і відкривають нові горизонти для розвитку цифрової економіки України.

На сьогоднішній день хмарні ресурси надають можливість отримати безперебійний доступ до вже підготовлених інформаційних систем із мінімальними витратами як у фінансовому, так і в часовому аспектах. Вони значно знижують затратну частину в придбанні обладнання, його обслуговуванні, розгортанні інфраструктури та навчанні спеціалістів. Завдяки гнучкості хмарних платформ підприємства та установи можуть адаптувати



ЗДОБУТКИ ЕКОНОМІКИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ІННОВАЦІЇ

свої ресурси відповідно до поточних потреб, не витрачаючись на додаткові ресурси.

Наукова спільнота дедалі більше приділяє увагу аналізу рівня готовності різних секторів українського суспільства до впровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій. Дослідники вивчають як технічні аспекти інтеграції ІКТ, так і соціально-економічні фактори, що впливають на ефективність їх використання. Зокрема, важливими є питання цифрової грамотності населення, доступності інтернет-інфраструктури, рівня кібербезпеки та державної підтримки цифрової трансформації.

На сьогоднішній день дослідження у напрямку інформаційних технологій стають можливими завдяки зростанню доступності відкритих статистичних даних та регулярному оновленню аналітичних звітів міжнародних організацій, урядових структур та провідних консалтингових агентств. Зокрема, науковці активно використовують звіти Gartner, Statista, OECD, McKinsey, World Bank Open Data та Євростату, які містять детальну інформацію про глобальні тренди у впровадженні хмарних технологій, штучного інтелекту, Big Data та автоматизованих інформаційних систем. Це дає змогу не лише оцінювати динаміку впровадження цифрових рішень у таких секторах економіки, як фінанси, охорона здоров'я, транспорт та освіта, а й порівнювати регіональні відмінності та визначати фактори успішності цифрової трансформації. Аналіз відкритих даних дозволяє виявляти ефективність конкретних технологій, зокрема, CRM-систем у сфері торгівлі чи ERP-рішень на виробництві, та прогнозувати подальший розвиток інформаційних технологій відповідно до потреб ринку, інвестиційних тенденцій і змін у регуляторному середовищі.

Водночас, попри зростаючу кількість наукових публікацій у цій галузі, залишається актуальним питання створення комплексного аналізу, який би наочно відображав рівень інтеграції цифрових інструментів в економічний простір країни. На нашу думку бракує системного підходу до оцінки



ЗДОБУТКИ ЕКОНОМІКИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ІННОВАЦІЇ

відповідності національних стратегій цифровізації глобальним викликам, а також визначення найбільш перспективних технологічних тенденцій, що можуть стати рушійною силою для економічного зростання. У цьому сенсі доцільно провести аналіз таких напрямів, як розвиток штучного інтелекту та машинного навчання, впровадження хмарних обчислень, розширення застосування Big Data та аналітики даних, цифровізація державних сервісів і фінансових технологій (FinTech). Саме ці напрями визначають конкурентоспроможність країн на світовому ринку та формують основу цифрової економіки.

Варто зазначити, що в більшості країн існують окремі дослідження або звіти, які висвітлюють вузькі аспекти цифрової трансформації. Проте комплексних моделей, здатних інтегрувати ці показники та співвіднести їх із макроекономічними параметрами, як зростання ВВП, рівень зайнятості у сфері ІТ чи частка цифрового сектору в структурі економіки, наразі відсутні. Відсутність подібних інтегрованих аналітичних інструментів ускладнює вироблення ефективних державних рішень у сфері цифровізації, оскільки не дозволяє об'єктивно оцінити потенціал окремих технологічних рішень для стабільного та безперервного розвитку національної економіки.

Перспективними вважаються такі напрямки, як автоматизація бізнес-процесів, розвиток штучного інтелекту (ШІ), застосування хмарних обчислень у фінансовому секторі, логістиці й промисловості. Зокрема, автоматизація бізнес-процесів шляхом впровадження CRM-систем, ERP-рішень та роботизованої автоматизації процесів (RPA) дозволяє підприємствам оптимізувати управління продажами, закупівлями та персоналом, мінімізувати людський фактор і скоротити операційні витрати. Розвиток ШІ сприяє створенню інтелектуальних систем прогнозування фінансових ризиків, автоматичного виявлення шахрайських операцій у банківській сфері, оптимізації логістичних маршрутів за допомогою алгоритмів машинного навчання та запровадженню систем технічного зору на виробництві для



ЗДОБУТКИ ЕКОНОМІКИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ІННОВАЦІЇ

контролю якості продукції. Хмарні обчислення відкривають доступ до опрацювання масивних об'ємів даних у режимі реального часу, гарантують гнучкість ІТ-інфраструктури, що особливо актуально під час пікових навантажень або розширення бізнесу. Використання технологій Big Data дозволяє банкам персоналізувати фінансові продукти, аналізуючи клієнтську поведінку, логістичним компаніям — прогнозувати попит та оптимізувати складські запаси, а промисловим підприємствам — здійснювати превентивне обслуговування обладнання, що відбувається завдяки дослідженню великих обсягів виробничих даних. Саме впровадження цих інновацій здатне значно підвищити конкурентоспроможність вітчизняної економіки, забезпечити цифрову трансформацію ключових галузей та прискорити процеси інформатизації суспільства, що є ключовим чинником стійкого економічного розвитку.

CRM – це певна ідеологія бізнесу у питанні побудови взаємовідносин із клієнтом. Але утилітарно – це певне програмне забезпечення, що автоматизує процес збору інформації про клієнта для подальшого аналізу [3 с. 52].

При розгляді будови CRM (Customer Relationship Management), варто зазначити, що це складний бізнес-процес, набір додатків, що включає процес збору інформації і до прийняття рішень на його основі. Дана система дозволяє проводити автоматизацію відповідних бізнес-процесів в маркетингу, продажах і обслуговуванні клієнтів [11]. Застосування CRM-системи має численні переваги, які допомагають бізнесу покращити ефективність управління взаєминами з клієнтами, підвищити рівень продажів і задоволеності клієнтів (Табл. 1) [9].

Враховуючи конфігурацію CRM-системи та особливості її функціонування, слід зауважити, що система працює ефективніше та видає більше аналітичної інформації у ситуації, коли термін її експлуатації великий [2 с. 160].



Таблиця. 1

Переваги використання CRM-системи

Процес	Переваги
Оптимізація комунікації з клієнтами	CRM надає можливість зберігати всю інформацію про клієнтів в одному місці, зокрема контактні дані клієнтів, історію звернень та покупок, діалог з менеджерами, звернення до служби підтримки, прийняття участі у акціях, реакції на розсилки та навіть активність на сайті компанії. Це дає можливість персоналізувати підхід до кожного клієнта. Завдяки цьому бізнес може не лише краще розуміти потреби та побажання своїх клієнтів, а й будувати довгострокові стосунки, створювати індивідуальні комерційні пропозиції, своєчасно реагувати на запити та забезпечувати високий рівень обслуговування, що суттєво підвищує лояльність клієнта та повторні продажі.
Автоматизація	CRM-системи автоматизують повсякденні завдання, такі як масова чи персоналізована відправка email-розсилок із комерційними пропозиціями або нагадуваннями про акції, планування та синхронізація зустрічей із клієнтами через інтеграцію з календарями Google або Outlook, автоматичне створення та надсилання рахунків чи комерційних пропозицій, постановка завдань менеджерам і контроль їх виконання. CRM також генерує автоматичні нагадування про важливі події, зокрема дні народження клієнтів, завершення дії договорів чи гарантій, дедлайни по угодах або заявки на повторний контакт. Це дозволяє співробітникам зосередитися на важливіших аспектах роботи.
Вдосконалення стратегії продажів	За допомогою CRM можна відстежити весь шлях продажів: від початкових контактів до заключення угоди. Наприклад, система фіксує кожен етап продажів — «перший контакт», «презентація продукту», «обробка заперечень», «узгодження умов», «підписання договору» — і дозволяє бачити, на якій стадії знаходиться кожна угода в реальному часі. CRM автоматично нагадує менеджерам про необхідність зробити дзвінок або відправити листа клієнту, щоб не допустити втрати потенційного покупця. Крім того, система формує звіти про конверсію на кожному етапі, що дозволяє аналітично оцінити ефективність роботи відділу продажів і кожного окремого менеджера.
Оцінка даних та складання звітів	CRM-системи надають потужні інструменти для збору та аналізу даних, зокрема модулі аналітики та інструменти сегментації клієнтів. Такий підхід створює можливість сучасному бізнесу відстежувати ключові показники ефективності (KPI), такі як конверсія лідів, середній чек, кількість повторних покупок чи відсоток утримання клієнтів. На основі цих даних менеджери можуть визначити, які маркетингові або продажні стратегії працюють найкраще, які канали комунікації дають найвищу віддачу, та виявити слабкі місця у процесі обслуговування. Крім того, CRM-системи дають змогу формувати різноманітні звіти — прогнози продажів, аналіз ефективності кожного менеджера, звіти про активність клієнтів. Це суттєво спрощує прийняття стратегічних рішень, дозволяючи керівництву оперативно реагувати на зміни ринку.

За результатами досліджень, проведених в Україні, встановлено, що витрати на утримання одного клієнта в середньому в 5 разів менші, ніж витрати на залучення нового. Це пояснюється високою вартістю



ЗДОБУТКИ ЕКОНОМІКИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ІННОВАЦІЇ

маркетингових кампаній, реклами та витратами на персонал, що залучений до процесу продажів. Статистика свідчить, що лояльні клієнти приносять компанії прибуток у повному обсязі лише через рік після початку співпраці, оскільки на початковому етапі бізнес інвестує ресурси в побудову довіри, надання персоналізованого сервісу та індивідуальних знижок чи бонусів.

Дослідження також показують, що за умови неефективних комунікацій та відсутності персоніфікованого підходу, близько 65% клієнтів не приносять компанії суттєвого прибутку, оскільки знижує активність замовлень або взагалі припиняє співпрацю. З іншого боку, збільшення кількості постійних клієнтів хоча б на 5% може забезпечити зростання обсягів продажів на понад 25%, а прибутковість бізнесу підвищити на 50–100% завдяки регулярним покупкам, додатковим продажам та ефекту «сарафанного радіо».

В умовах високої конкуренції сучасні споживачі дедалі більше орієнтуються не лише на ціну чи якість продукту, а й на рівень сервісу. Зокрема, 75% клієнтів очікують ідеального обслуговування, швидкої реакції на запити, персоналізованих консультацій та гнучких умов співпраці. Це вимагає від компаній впровадження сучасних інструментів управління взаємовідносинами з клієнтами.

Висновки та перспективи подальших досліджень в даному напрямку.

Перспективи розвитку та впровадження інформаційних технологій у сучасний економічний простір є визначальними для трансформації глобальних та національних економік. В умовах стрімкої цифровізації, яка охоплює практично всі сфери діяльності, ІТ стають не лише інструментом оптимізації, але й рушійною силою інновацій. Зокрема, впровадження хмарних технологій сприяє зниженню витрат на інфраструктуру, зручності доступу до даних та можливості їх обробки в реальному часі. У свою чергу, аналітичні платформи та системи бізнес-аналітики дозволяють підприємствам здійснювати глибокий аналіз ринкових тенденцій, оптимізувати стратегії та приймати більш обґрунтовані управлінські рішення.



ЗДОБУТКИ ЕКОНОМІКИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ІННОВАЦІЇ

CRM-системи, такі як Bitrix24, Salesforce або Zoho CRM, стали ключовими інструментами для управління взаємовідносинами з клієнтами в умовах сучасного бізнесу. Вони не лише допомагають зберігати історію взаємодій, а й автоматизують маркетингові кампанії, підвищуючи ефективність комунікацій та забезпечуючи персоналізацію обслуговування. У Україні великі компанії, у сфері ритейлу та фінансів, вже активно використовують ці платформи для покращення клієнтського сервісу, а також для розширення на нові ринки.

Технології штучного інтелекту (ШІ) та машинного навчання все більше знаходять своє застосування в обробці великих обсягів даних. У фінансовому секторі, банки використовують ШІ для персоналізації пропозицій та аналізу кредитних ризиків. Такі системи автоматизують процеси видачі кредитів, що дозволяє не лише знижувати час обробки заявок, а й підвищувати точність оцінки потенційних ризиків. У медичній сфері, використання ШІ для діагностики та прогнозування дозволяє значно зменшити людські помилки, збільшити точність лікування та знизити витрати на медичні послуги.

Водночас, одна з головних тенденцій — це блокчейн-технології, які вже починають активно використовуватися для забезпечення прозорості фінансових операцій, захисту даних та автоматизації контрактних відносин через смарт-контракти. В Україні такі рішення починають застосовуватися у банківському секторі та в державних установах для забезпечення безпеки та прозорості адміністративних послуг.

В умовах сучасних викликів, таких як економічна криза та військовий стан, інформаційні технології стають не лише конкурентною перевагою, а й необхідністю для забезпечення стійкості економічних процесів. У зв'язку з цим, важливим аспектом розвитку є державне сприяння впровадженню ІТ-рішень через субсидії для малого та середнього бізнесу, державні інвестиційні програми для стартапів у сфері технологій та інфраструктурні ініціативи.



ЗДОБУТКИ ЕКОНОМІКИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ІННОВАЦІЇ

У перспективі, розвиток цифрових інструментів дозволить значно зменшити витрати на управлінські процеси, зробити бізнес більш гнучким і адаптивним до змін на ринку. Перехід до мобільних та хмарних рішень забезпечить більшу доступність для малих підприємств та індивідуальних підприємців, особливо в регіонах, де фізична інфраструктура є обмеженою. Зокрема, багато малих підприємств в Україні вже активно використовують мобільні додатки для ведення бухгалтерії, управління запасами, замовлення товарів, що забезпечує швидку адаптацію до нових економічних реалій.

Список використаних джерел

1. Ганущак-Єфіменко Л. М. CRM-система як ефективний інструмент розвитку готельного бізнесу в Україні. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія: Економічні науки*. 2017. № 4. С. 51–56.
2. Дорошкевич Д. В. CRM-система як інструмент персоніфікованого маркетингу. *Наукові праці Полтавської державної аграрної академії*. Полтава: ПДАА, 2013. Вип. 1 (6). Т. 2. С. 157–161.
3. Ефективність інформаційних технологій в управлінні інтелектуальною власністю промислового підприємства / П. Г. Перерва [та ін.] // *Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки): зб. наук. пр.* Харків: НТУ "ХПІ", 2021. № 1. С. 53–58. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/54949>
4. Кочубей Д. В., Григоренко Т. М. Використання CRM-систем у діяльності франчайзингових роздрібних торговельних мереж. *Бізнес-інформ*. 2017. № 11. С. 424–429.
5. Македон В. В., Чабаненко А. В. Факторні складові цифровізації глобальної економіки та макроекономічних систем країн світу. *Ефективна економіка*. 2022. № 1. DOI: 10.32702/2307-2105-2022.1.11.



ЗДОБУТКИ ЕКОНОМІКИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ІННОВАЦІЇ

6. Митне, інформаційне, фінансове, маркетингове та інноваційне забезпечення конкурентоспроможності промислових та туристичних підприємств / П. Г. Перерва [та ін.] // *Вісник Національного технічного університету "ХПІ". Економічні науки*. Харків: НТУ «ХПІ», 2019. № 23. С. 38–43. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI->

7. Савенкова Л. В. Окінавська Хартія глобального інформаційного суспільства. URL: <http://www.e-ukraine.biz/ukraine7.html>.

8. Шевчук Т. Вплив цифрової трансформації на процес глобалізації світового економічного сектору. *Вісник Львівського університету. Серія економічна*. 2024. Випуск 67. С.

9. Янчук Т. В., Боєнко О. Ю. Впровадження CRM-систем як засіб підвищення ефективності маркетингової діяльності. *Економіка та суспільство*. 2023. № 48. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2269/2192>

10. Daud, M. Siti Nurazira et al. Financialization, digital technology and income inequality. *Applied Economics Letters*. 28 (2020). P. 1339–1343.

11. Maslak O., Maslak M., Grishko N., Hlazunova O., Pererva P., Yakovenko Y. Artificial Intelligence as a Key Driver of Business Operations Transformation in the Conditions of the Digital Economy. 2021. P. 1–5. DOI: 10.1109/MEES52427.2021.9598744

12. Nguyen, V. Does Digitalization Widen Income Inequality? A Comparative Assessment for Advanced and Developing Economies. *South East European Journal of Economics and Business*. 17 (2022). P. 154–171.

13. Цифрова трансформація – статистика та факти. URL: <https://www.statista.com/topics/6778/digital-transformation/#topicOverview>