КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ПРИАЗОВСЬКИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ ВІСНИК

Електронний науковий журнал

1(41) 2025

Видавничий дім
«Гельветика»
2025

Реєстрація суб'єкта у сфері онлайн-медіа:
Рішення Національної ради України
з питань телебачення і радіомовлення № 2420 від 25.07.2024 року

Ідентифікатор медіа: R40-04528

Електронна сторінка видання: http://pev.kpu.zp.ua

Видання входить до категорії «Б» «Переліку електронних фахових видань,
в яких можуть публікуватися результати дисертаційних робіт на здобуття наукових ступенів
доктора і кандидата наук» на підставі Наказу МОН України від 17 березня 2020 року № 409 (Додаток 1)

Рекомендовано до поширення в мережі інтернет відповідно до рішення Вченої ради
Класичного приватного університету
(26 березня 2025 року протокол № 7)

ISSN (Online): 2522-4263

СЕКЦІЯ 1
ЕКОНОМІКА

УДК 004.65:658.5:005.3
DOI: https://doi.org/10.32782/2522-4263/2025-1-1

Борисов Є.І.
здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти
Херсонського державного аграрно-економічного університету

Шепель І.В.
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри підприємництва, обліку та фінансів
Херсонського державного аграрно-економічного університету

Borysov Yevheniy
Third-Level Higher Education Applicant (Ph.D. Degree Applicant)
Kherson State Agrarian and Economic University

Shepel Inesa
PhD in Economics, Docent,
Associate Professor at the Department of Entrepreneurship,
Accounting and Finance
Kherson State Agrarian and Economic University

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ПІДПРИЄМСТВ ЗА ДОПОМОГОЮ ERP, CRM І BPM

DIGITAL TRANSFORMATION OF ENTERPRISES USING ERP, CRM, AND BPM

АНОТАЦІЯ

У сучасних умовах цифрової трансформації ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management) та BPM (Business Process Management) системи відіграють ключову роль в управлінні бізнес-процесами та прийнятті рішень. ERP-системи забезпечують комплексну автоматизацію підприємства, інтегруючи фінансові, виробничі та логістичні процеси. CRM-системи орієнтовані на управління взаємовідносинами з клієнтами, що сприяє підвищенню рівня обслуговування та збільшенню продажів. BPM-системи дозволяють моделювати та оптимізувати бізнес-процеси, підвищуючи їхню ефективність. Використання систем сприяє покращенню стратегічного планування, підвищенню продуктивності та конкурентоспроможності підприємств. Автоматизація та аналіз даних у реальному часі дозволяють приймати більш обґрунтовані управлінські рішення, мінімізувати ризики та адаптуватися до динамічного ринку.

Ключові слова: ERP-системи, CRM-системи, BPM-системи, бізнес-процеси, управлінські рішення, автоматизація, цифрова трансформація.

ANNOTATION

In the modern era of digital transformation, ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management), and BPM (Business Process Management) systems play a key role in automating business processes, improving management efficiency, and making strategic decisions. These systems enable enterprises to integrate financial, production, logistics, and management processes into a unified information system, thereby minimizing risks, optimizing resources, and enhancing customer interactions. ERP systems ensure comprehensive resource management within a company, contributing to cost reduction, increased productivity, and greater accuracy in financial accounting. CRM systems focus on customer relationship management, allowing companies to analyze consumer behavior, forecast demand, and develop personalized marketing strategies effectively. BPM systems help businesses model, optimize, and control key processes, making them more flexible and adaptable to changes in the external environment. The implementation of these systems in Ukraine is particularly relevant given economic challenges, legislative changes, and increasing competition. Business process automation enables enterprises to enhance operational efficiency, improve interdepartmental coordination, minimize human error in critical operations, and ensure transparent accounting. Based on the study's findings, Ukrainian enterprises are recommended to: invest in modern ERP systems, particularly cloud-based solutions, which help reduce IT infrastructure costs and provide real-time data access; use CRM systems to improve customer orientation, enhance marketing strategies, and boost customer retention; implement BPM systems to optimize and monitor business processes, enabling rapid adaptation to market changes; train personnel to work with information systems to maximize their effectiveness and increase employee productivity; and apply analytics and artificial intelligence tools for market forecasting, routine task automation, and optimized decision-making. Thus, ERP, CRM, and BPM systems not only automate business processes but also serve as powerful tools for enhancing enterprise competitiveness, fostering strategic development, and adapting to modern market conditions.

Keywords: ERP systems, CRM systems, BPM systems, business processes, management decisions, automation, digital transformation.

Постановка проблеми. Сучасний бізнес, як вітчизняний, так і світовий, стикається з постійним зростанням обсягу даних, складністю управлінських процесів та необхідністю швидкої адаптації до змін ринку. Використання інформаційних систем, таких як ERP, CRM та

BPM, стає критично важливим для ефективного управління підприємством. Однак вибір відповідної системи є складним завданням через широкий спектр можливостей та особливостей різних рішень. Основна проблема полягає у визначенні, яка саме система краще підходить для конкретного бізнесу та як вона вплине на його ефективність.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика та окремі теоретичні аспекти оптимізації бізнес-процесів висвітлені в численних наукових публікаціях як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників, зокрема: Чернікова Н.М., Матвієнко-Біляєва Г.Л., Марчук У.В., Дмитрик І.О., Шиш А. М., Ковтун І.І., Шеверя Я.В., Клеппер Г., Олсон Д., Маклеод Р., Хаммер М., Лалукс Ф. Наукові дослідження в області управління бізнес-інформацією та оптимізації бізнес-процесів активно проводяться в усьому світі. Серед провідних науковців, які займаються цією тематикою, можна відзначити: Гюнтер Клеппер (Günther Klöpper), свої дослідження були спрямовані на ефективність ERP-систем та їх вплив на стратегічне управління компаніями [1, с. 102]. Девід Олсон (David Olson) аналізує ризики впровадження ERP-систем та методи їх мінімізації [2, с. 206]. Реймонд Маклеод (Raymond McLeod) вивчає інформаційні системи у бізнесі та їхню роль у прийнятті рішень [3, с. 77]. Майкл Хаммер (Michael Hammer) відомий своїми роботами з реінжинірингу бізнес-процесів та використання BPM-систем у корпоративному секторі [4, с. 4 6]. Фредерік Лалукс (Frédéric Laloux) розглядає CRM-системи як інструмент управління відносинами з клієнтами та покращення бізнес-комунікацій [5, с. 21].

Вітчизняні науковці також займаються дослідженням цієї проблеми. Так, Чернікова Н.М. провела аналіз програмних рішень для автоматизації бізнес процесів підприємств [6, с. 58], Матвієнко-Біляєва Г.Л. досліджує математичні методи в автоматизації бізнес-процесів [7, с. 155], Марчук У.В. в своїх роботах звертає увагу на захист даних, як важливий аспект кібербезпеки [8, с. 94], Дмитрик І.О. зосереджує свою увагу на цифровій трансформації саме українського бізнесу [9].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на активне впровадження цифрових технологій у бізнес-процеси підприємств, залишається низка невирішених проблем, що ускладнюють ефективну цифрову трансформацію за допомогою ERP, CRM і BPM. Зокрема, недостатньо досліджено синхронізацію ERP, CRM і BPM-систем та відсутність уніфікованих підходів до інтеграції цих платформ, що спричиняє розбіжності у даних та ускладнює їх ефективне використання.

Постановка завдання. Дослідити роль ERP, CRM і BPM-систем у процесі цифрової трансформації підприємств, проаналізувати їхній вплив на оптимізацію бізнес-процесів, підвищення ефективності управління та покращення прийняття рішень. Визначити ключові переваги та виклики впровадження цих технологій у сучасних компаніях, а також окреслити перспективи їх подальшого розвитку та адаптації до змінних умов ринку.

Виклад основного матеріалу дослідження. Перш за все давайте зрозуміємо що таке EPR, CRM, BPM системи, для чого вони існують, які основні завдання намагаються вирішити та цілі їх застосування. ERP (Enterprise Resource Planning, або Планування ресурсів підприємства) – це програмні комплекси, які об'єднують управління ресурсами компанії в єдиній системі. Вони дозволяють автоматизувати фінансовий облік, управління персоналом, логістику підприємства, виробничі процеси та управління запасами. ERP-системи (Enterprise Resource Planning) використовуються для інтеграції основних бізнес-процесів у єдиній інформаційній системі. Вони допомагають автоматизувати управління фінансами, логістикою, виробництвом, людськими ресурсами тощо. Використання ERP сприяє зниженню витрат, підвищенню продуктивності та покращенню ухвалення рішень. ERP-система об'єднує всі ключові процеси компанії, створюючи єдиний інформаційний простір, які наведені на рис. 1.

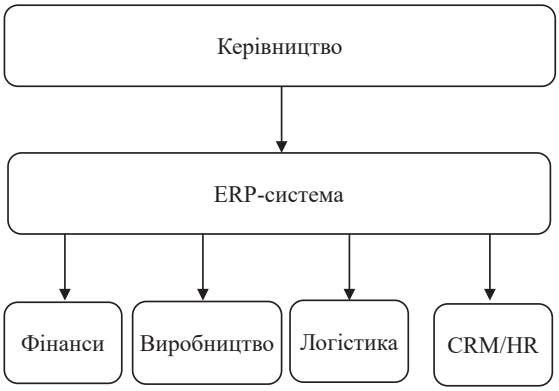

Рис. 1. Схема взаємодії ERP-системи з бізнес-процесами

Джерело: побудовано авторами

Таким чином, ERP-системи дозволяють бізнесу оптимізувати роботу, зменшити витрати та підвищити ефективність ухвалення рішень. Правильний вибір системи залежить від потреб конкретного підприємства, його розміру та специфіки діяльності. В табл 1. визначено основні ERP-системи та їх особливості. Рекомендуємо ERP для малого бізнесу: Odoo – безкоштовна з відкритим кодом, гнучка, Microsoft Dynamics 365 Business Central – проста у використанні, інтеграція з Office 365, Oracle NetSuite – підходить для швидкозростаючих компаній, пропонує хмарне рішення. ERP для середнього та великого бізнесу: SAP S/4HANA – потужна система для великих корпорацій із глобальною діяльністю, Oracle NetSuite – хмарна ERP, яка добре

Таблиця 1

Основні ERP-системи та їх особливості

ERP-система	Основні можливості	Переваги	Недоліки
SAP S/4HANA	Фінанси, виробництво, управління персоналом, CRM, логістика	Висока масштабованість, гнучкість, можливості аналітики	Висока вартість впровадження, складність налаштування
Oracle NetSuite	Хмарна ERP, управління фінансами, складським обліком, продажами	Гнучка інтеграція, потужна аналітика, підходить для малого та середнього бізнесу	Висока вартість підписки, обмежена можливість кастомізації
Microsoft Dynamics 365	Фінанси, маркетинг, продажі, HR, виробництво	Інтеграція з продуктами Microsoft, зручний інтерфейс	Обмежена гнучкість у налаштуваннях
Odoo	Модульний підхід: CRM, фінанси, склад, HR, маркетинг	Відкрите ПЗ, низька вартість, легкість у впровадженні	Обмежений функціонал у порівнянні з великими ERP-системами

Джерело: складено авторами

масштабується разом із зростанням компанії, Microsoft Dynamics 365 Finance & Operations – добре інтегрується в екосистему Microsoft.

CRM (Customer Relationship Management) – це системи, які допомагають бізнесу взаємодіяти з клієнтами, управляти продажами та маркетингом. Основні можливості CRM-систем: ведення клієнтської бази, автоматизація продажів, аналіз ефективності маркетингових кампаній, інтеграція з соціальними мережами. CRM-системи (Customer Relationship Management) є ключовими інструментами для управління взаємовідносинами з клієнтами. Вони допомагають компаніям оптимізувати комунікацію з клієнтами, покращити продажі та забезпечити персоналізований підхід до обслуговування.

CRM (Customer Relationship Management) – це програмне забезпечення, яке дозволяє підприємствам керувати всіма аспектами взаємодії з клієнтами, включаючи збереження контактних даних, історію комунікації, автоматизацію продажів, маркетингові кампанії та аналітику. Основна мета CRM-системи – покращення якості обслуговування клієнтів і підвищення рівня лояльності. Нами визначені основні функції CRM-систем: управління контактами (збереження всієї інформації про клієнтів у єдиній базі даних), автоматизація продажів (ведення угод, нагадування про подальші дії, прогнозування продажів), маркетингові кампанії (планування та автоматизація email-розсилок, рекламних акцій тощо), аналітика та звітність (збір і аналіз даних про клієнтів, ефективність продажів і маркетингових активностей), інтеграція з іншими системами (можливість підключення до ERP, колл-центрів, сайтів тощо).

CRM-системи поділяються на три основні типи: операційні CRM – автоматизують процеси продажів, маркетингу та обслуговування клієнтів (наприклад, Salesforce, HubSpot CRM), аналітичні CRM – аналізують інформацію про клієнтів, їх поведінку та потреби (наприклад, Zoho CRM, SAP CRM) та колаборативні CRM – забезпечують інтеграцію між різними підрозділами компанії для ефективного управління клієнтами (наприклад, Microsoft Dynamics 365, Pipedrive). В табл. 2 зроблено порівняння популярних CRM-систем.

BPM (Business Process Management) – це підхід до управління бізнес-процесами, що включає їхню автоматизацію, моніторинг та аналіз. BPM-системи допомагають оптимізувати бізнес-процеси, скорочувати час виконання завдань та визначати вузькі місця у робочих процесах. Business Process Management (BPM) – це методологія управління бізнес-процесами, яка використовує технології та інструменти для їхнього моделювання, автоматизації, контролю та оптимізації. Основна мета BPM – підвищення ефективності, зниження витрат і підвищення якості послуг або продукції. BPM-системи – це програмні рішення, що підтримують реалізацію методології BPM, дозволяючи компаніям аналізувати, моделювати та автоматизувати свої бізнес-процеси. Вони забезпечують безперервне вдосконалення процесів та адаптацію до змінних умов ринку.

CRM-системи є невід'ємною частиною сучасного бізнесу. Вони допомагають оптимізувати роботу з клієнтами, підвищити рівень задоволеності та збільшити продажі. Вибір конкретного рішення залежить від розміру компанії, її

Таблиця 2

Порівняння популярних CRM-систем

CRM-система	Основні функції	Ціна	Підходить для
Salesforce	Автоматизація продажів, аналітика, AI	Висока	Великий бізнес
HubSpot CRM	Безкоштовна базова версія, маркетинг	Середня	Малий та середній бізнес
Zoho CRM	Інтеграція з ERP, аналітика	Середня	Середній бізнес
Microsoft Dynamics 365	Глибока інтеграція з Microsoft	Висока	Корпорації
Pipedrive	Простий інтерфейс, автоматизація	Низька	Малий бізнес

Джерело складено авторами

потреб та бюджету. Малий бізнес може обрати прості та доступні рішення, тоді як великі корпорації потребують більш гнучких і потужних CRM-платформ (рис. 2).

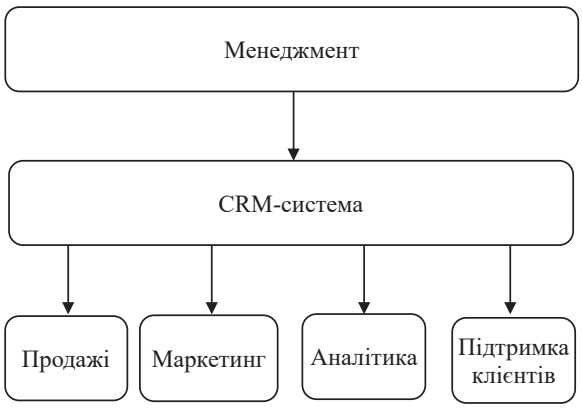

Рис. 2. Схема взаємодії CRM-системи з бізнес-процесами

Джерело складено авторами

Нами узагальнені основні функції BPM-систем, серед яких: моделювання бізнес-процесів (створення візуальних схем робочих процесів), автоматизація процесів (зменшення ручної роботи та підвищення продуктивності), моніторинг та аналіз (збір даних про виконання процесів та їх оцінка), оптимізація (вдосконалення процесів на основі отриманих аналітичних даних), інтеграція з іншими системами (взаємодія з ERP, CRM, HRM та іншими рішеннями).

Основні типи BPM-систем наведені в табл. 3. Integration-centric BPM – фокусується на інтеграції даних між різними бізнес-додатками (наприклад, IBM Business Process Manager, MuleSoft), Human-centric BPM – орієнтована на робочі процеси, що потребують людського втручання (наприклад, Pega, Appian), Document-centric BPM – працює із документообігом і їхнім погодженням (наприклад, Nintex, DocuWare).

BPM-системи є критично важливими для компаній, які прагнуть оптимізувати свої процеси та підвищити продуктивність. Вибір конкретного рішення залежить від потреб бізнесу: компанії, що потребують глибокої інтеграції, можуть обрати IBM BPM, тоді як для швидкої автоматизації зручним варіантом буде Appian або Pega. Для роботи з документообігом доцільно використовувати Nintex. Успішна реалізація BPM-системи може значно підвищити ефективність підприємства та прискорити прийняття управлінських рішень.

BPM (Business Process Management) – це підхід до управління бізнес-процесами, що спрямований на їхню оптимізацію, автоматизацію та підвищення ефективності. Використання BPM-систем необхідне через: автоматизацію рутинних завдань (зниження часу та витрат на операційні процеси, підвищення продуктивності (усунення дублювання функцій та підвищення ефективності роботи персоналу), прозорість процесів (можливість моніторингу та аналізу виконання задач у режимі реального часу), гнучкість управління (швидка адаптація до змін у бізнес-середовищі) та зниження помилок (контроль процесів та дотримання стандартів якості.

При впровадженні BPM-системи варто визначити основні пріоритети її взаємодії з бізнес-процесами: оптимізація бізнес-процесів потрібні для виявлення вузьких місць та усунення неефективних операцій та автоматизований аналіз робочих процесів. Автоматизація управління процесами за допомогою використання цифрових моделей процесів для прогнозування та прийняття рішень та інтеграції з ERP, CRM та іншими системами управління (рис. 3).

Моніторинг і аналітика здійснюється з використанням KPI та інших метрик для оцінки ефективності роботи, складання аналітичних звітів для прийняття управлінських рішень. Інтеграція з сучасними технологіями здійснюється через використання штучного інтелекту (AI) та машинного навчання для покращення процесів, впровадження IoT та Big Data для збору та обробки великого обсягу даних. Клієнтоорієнтованість потрібна для покращення взаємодії з клієнтами шляхом прискорення обробки запитів, персоналізації послуг на основі аналітики (табл. 4).

Аналіз таблиці свідчить, що ERP підходить для великих підприємств, CRM ідеальна для компаній, що взаємодіють з клієнтами та BPM корисна для автоматизації процесів та підвищення ефективності. На рис. 4 нами згруповано схема взаємодії ERP, CRM та BPM.

Розглянемо особливості цих систем і як вони відрізняються одна від одної в розрізі вартості, розміру підприємств, функціоналу та відповідності бізнесу в табл. 5. Вибір системи залежить від потреб компанії, її галузі та бюджету.

Таблиця 3

Порівняльний аналіз популярних BPM-систем

Характеристика	IBM BPM	Appian	Pega	Nintex
Основний фокус	Інтеграція	Людино-центричність	Гнучкість	Документообіг
Простота налаштування	Середня	Висока	Висока	Середня
Гнучкість	Висока	Висока	Дуже висока	Середня
Інтеграція	Відмінна	Висока	Висока	Обмежена
Вартість	Висока	Середня	Висока	Середня

Джерело складено авторами

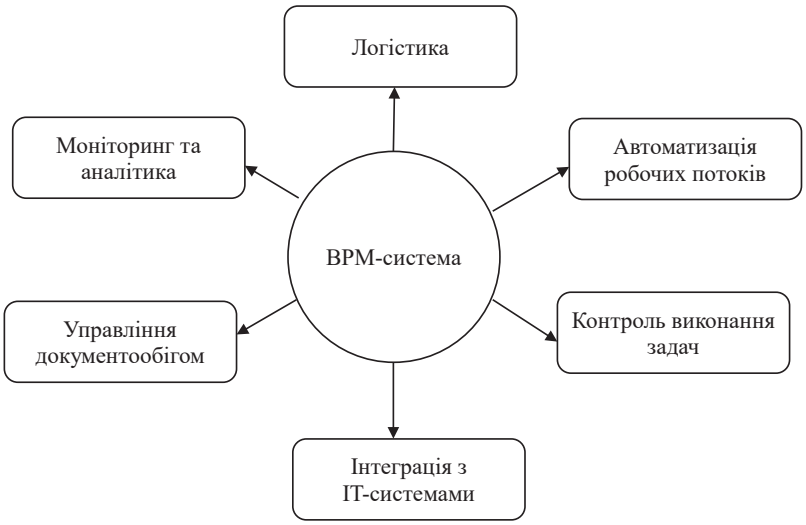

Рис. 3. Схема взаємодії BPM-системи з бізнес-процесами

Джерело: побудовано авторами

Таблиця 4

Порівняльний аналіз міжнародного досвіду впровадження

Система	Основне призначення	Галузі використання	Основні переваги	Недоліки
SAP S/4HANA	ERP	Виробництво, фінанси	Висока масштабованість	Висока вартість
Salesforce CRM	CRM	Продажі, маркетинг	Інтеграція з AI	Складність налаштування
Appian	BPM	Управління процесами	Low-code платформа	Висока ціна впровадження
Odoo	ERP	Малий бізнес	Гнучкість та модульність	Менше інтеграцій
Pipedrive	CRM	Продажі	Зручний інтерфейс	Обмежений функціонал

Джерело складено авторами

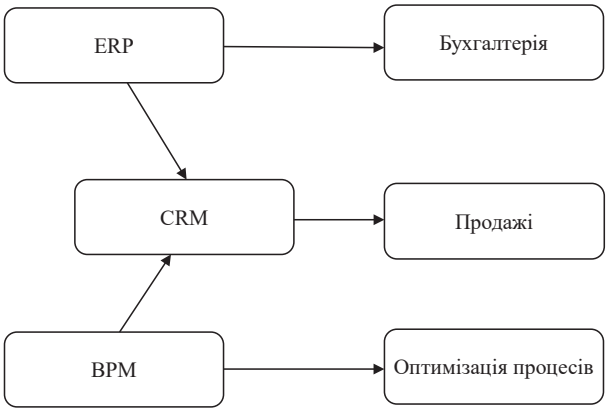

Рис. 4. Схема взаємодії ERP, CRM та BPM

Джерело складено авторами

Подальші дослідження можуть аналізувати вплив AI та ML на ці системи. Перспективи використання BPM-систем у майбутньому залежать від технологічного розвитку та зростаючих вимог бізнесу.

Основні напрямки: повна цифровізація підприємств (перехід до paperless-системи та мінімізація людського втручання), зростання використання AI та RPA (роботизовані процеси допоможуть ще більше зменшити навантаження на працівників), глобальна інтеграція із зовнішніми сервісами (забезпечення синхронізації з фінансовими, логістичними та виробничими системами), хмарні BPM-системи (зниження витрат на обслуговування та підвищення доступності процесів для всіх підрозділів). BPM-системи стають ключовим інструментом у цифровій трансформації бізнесу. Вони дозволяють компаніям працювати швидше, ефективніше та адаптивне в умовах динамічного ринку. Інвестування у BPM-рішення забезпечує конкурентну перевагу, оптимізацію витрат та підвищення продуктивності бізнесу [10, с. 143].

Цифрова трансформація підприємств за допомогою систем ERP, CRM та BPM є ключовим фактором підвищення ефективності та конкурентоспроможності бізнесу. ERP (Enterprise Resource Planning) системи інтегрують основні бізнес-функції, забезпечуючи централізоване управління ресурсами [11, с. 68]. CRM (Customer Relationship Management) системи фокусуються на управлінні взаємовідносинами з клієнтами, покращуючи обслуговування та підвищуючи лояльність. BPM (Business Process Management) системи оптимізують та

Таблиця 5

Порівняльна характеристика та особливості

Особливість	ERP	CRM	BPM
Основна мета	Інтегроване управління різними аспектами підприємства	Покращення взаємодії з клієнтами	Оптимізація бізнес-процесів
Функціонал	Централізоване управління ресурсами та процесами виробництва, фінансами, логістикою та іншими аспектами	Збір та аналіз даних про клієнтів, автоматизація маркетингу та продажів	Автоматизація, моніторинг та аналіз бізнес-процесів
Відповідність бізнесу	Бізнеси зі складними виробничими процесами, які потребують інтеграції різних аспектів діяльності підприємства	Бізнеси, які залежать від відносин з клієнтами, такі як роздрібна торгівля, послуги, медіа тощо	Різні види бізнесу, що мають багато повторюваних процесів, такі як виробництво, логістика, фінанси та інші
Технологічні інструменти	Інтегровані системи управління, бази даних, модулі фінансового обліку, системи управління виробництвом	Клієнтські бази даних, інструменти маркетингу та продажу, системи зв'язку з клієнтами	Діаграми бізнес-процесів, системи автоматизації, аналітичні інструменти, схеми бізнес-процесів, BPMN нотація
Вартість	Висока вартість впровадження та підтримки, але може бути виправдана заощадженням часу та ресурсів в подальшому	Вартість може варіюватися в залежності від розміру бізнесу та обсягу використання	Зазвичай висока через складність та масштабність проектів
Розмір підприємства	Зазвичай використовується середніми та великими підприємствами	Зазвичай використовується малими та середніми підприємствами	Підходить як для середніх так і для великих підприємств
Вплив на бізнесовий результат	Підвищення ефективності операцій, оптимізація управління ресурсами та процесами, зниження витрат та збільшення прибутку. Централізоване управління різними аспектами діяльності підприємства	Покращення відносин з клієнтами, збільшення задоволеності та лояльності клієнтів, збільшення продажів та прибутку, аналіз ефективності маркетингових кампаній	Підвищення ефективності управління, гнучкість та адаптивність персоналу, автоматизація, зниження витрат, скорочення часу на управління і виконання завдань, покращення контролю, стандартизація

Джерело: складено на підставі [9]

автоматизують бізнес-процеси, забезпечуючи їх ефективність та гнучкість [12, с. 167].

В Україні багато відомих підприємств впровадили ці системи для покращення своєї діяльності. Ось деякі з них: Нова Пошта (використовує ERP-систему для управління логістичними процесами та CRM для покращення взаємодії з клієнтами), Розетка (впровадила ERP для управління складськими запасами та CRM для персоналізації пропозицій клієнтам), Укрзалізниця (застосовує BPM для оптимізації внутрішніх процесів та ERP для управління ресурсами), Миронівський хлібопродукт (ТМ «Наша Ряба») (використовує ERP для контролю виробничих процесів та CRM для управління дистрибуцією), ПриватБанк (впровадив CRM для покращення обслуговування клієнтів та BPM для автоматизації банківських процесів). Використання цих систем дозволяє українським підприємствам підвищувати ефективність операцій, покращувати обслуговування клієнтів та швидко адаптуватися до змін на ринку [13].

Висновки з проведеного дослідження. Сучасні ERP, CRM та BPM-системи відіграють ключову роль у цифровій трансформації підприємств, сприяючи автоматизації бізнес-процесів, покращенню управління ресурсами та оптимізації взаємодії з клієнтами. Використання ERP-систем дозволяє підприємствам України ефективно інтегрувати та аналізувати дані про фінанси, виробництво, логістику та персонал, що сприяє підвищенню продуктивності та зменшенню витрат. CRM-системи забезпечують якісне управління відносинами з клієнтами, що сприяє підвищенню рівня обслуговування та лояльності споживачів. BPM-системи допомагають формувати гнучкі бізнес-моделі, адаптуючись до змін ринку та внутрішніх потреб компаній.

Зважаючи на виклики, з якими стикаються українські підприємства (економічна нестабільність, зміни у законодавстві, посилення конкуренції), впровадження сучасних інформаційних систем є необхідною умовою для їхнього розвитку. Пропонується: інвестувати в адаптивні ERP-рішення для комплексного управління підприємством, зокрема в хмарні платформи, які дозволяють зменшити витрати на IT-інфраструктуру; використовувати CRM-системи для аналізу поведінки клієнтів та підвищення ефективності маркетингових стратегій; впроваджувати BPM-технології для оптимізації процесів та покращення внутрішньої координації, що сприятиме прискоренню ухвалення управлінських рішень; навчати персонал роботі з цифровими інструментами для максимального використання їх потенціалу; застосовувати аналітичні технології та штучний

інтелект для прогнозування ринку та адаптації бізнес-стратегії до сучасних умов. Реалізація цих рекомендацій дозволить українським підприємствам підвищити свою конкурентоспроможність, скоротити операційні витрати та створити більш стійку бізнес-модель у мінливому середовищі.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Klöpper G. Enterprise Resource Planning Systems: A Strategic Perspective. *Business Review Journal.* 2020. Vol. 45 (3). P. 101–120.
2. Olson D. Risks and Challenges of ERP Implementation. *Information Systems Research.* 2018. Vol. 39 (2). P. 205–230.
3. McLeod R. Business Information Systems: Decision-Making Processes. Oxford University Press. 2019. 145 p.
4. Hammer M. Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. *Harper Business.* 2017. P. 45–49.
5. Laloux F. Reinventing Organizations: A Guide to Creating Conscious Businesses. *Nelson Parker.* 2016. P. 20–25.
6. Чернікова Н. М. Аналіз програмних рішень з автоматизації бізнеспроцесів підприємств. *Підприємництво та інновації. 2021.* № 18. С. 57–62.
7. Матвієнко-Біляєва Г. Л. Автоматизація бізнес-процесів як необхідна умова ефективності організацій. *Математичні методи, моделі та інформаційні технології в економіці.* 2022. № 3. С. 155–160.
8. Марчук У. А. Кібербезпека бухгалтерських даних. *Облік, аналіз, аудит, оподаткування та фінансовий моніторинг в умовах повоєнного відновлення України:* матеріали міжнар. наук.-практ. конф. Київ, 2023. С. 94–96.
9. Дмитрик І. О., Загороднюк О. В. Роль BPM, CRM та ERP систем у цифровій трансформації українського бізнесу. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва.* DOI: https://doi.org/10.32782/2415-8240-2024-104-2-191-201 (дата звернення: 12.02.2025).
10. Шиш А. М., Ковтун І. І., Шеверя Я. В. Управління бізнес інформацією та інноваційні підходи до оптимізації бізнес-процесів. *Бізнесінформ.* 2023. № 11. С. 142-146. DOI: https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-11-142-147 (дата звернення: 11.02.2025).
11. Виноградова В. О. Бізнес-процеси на підприємстві: навч. посібник. Львів, 2017. 258 с.
12. Трансформація бізнесу для сталого майбутнього: дослідження, цифровізація та інновації: монографія / за ред. д.е.н., проф. О.А. Сороківської. Тернопіль : ФОП Паляниця В.А., 2024. 593 с. URL: https://surl.li/kjadnff (дата звернення: 09.02.2025).
13. BPM vs. ERP: Which one do you need for your business? URL: https://kissflow.com/workflow/bpm/difference-between-bpm-and-erp/ (дата звернення: 12.02.2025).

REFERENCES:

1. Klöpper G. (2020) Enterprise Resource Planning Systems: A Strategic Perspective. *Business Review Journal,* vol. 45 (3), pp. 101–120.
2. Olson D. (2018) Risks and Challenges of ERP Implementation. *Information Systems Research,* vol. 39(2), pp. 205–230.
3. McLeod R. (2019) Business Information Systems: Decision-Making Processes. Oxford University Press. 145 p.
4. Hammer M. (2017) Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. *Harper Business.* Pp. 45–49.
5. Laloux, F. (2016) Reinventing Organizations: A Guide to Creating Conscious Businesses. *Nelson Parker.* Pp. 20–25.
6. Chernikova N. M. (2021) Analiz prohramnykh rishen z avtomatyzatsii biznesprotsesiv pidpryiemstv [Analysis of Software Solutions for Business Process Automation in Enterprises]. *Pidpryiemnytstvo ta innovatsii,* no. 18, pp. 57–62.
7. Matviienko-Biliaieva H. L. (2022) Avtomatyzatsiia biznes-protsesiv yak neobkhidna umova efektyvnosti orhanizatsii [Business Process Automation as a Necessary Condition for Organizational Efficiency]. *Matematychni metody, modeli ta informatsiini tekhnolohii v ekonomitsi,* no. 3, pp. 155–160.
8. Marchuk U. A. (2023) Kiberbezpeka bukhhalterskykh danykh x Cybersecurity of Accounting Datax. *Oblik, analiz, audyt, opodatkuvannia ta finansovyi monitorynh v umovakh povoiennoho vidnovlennia Ukrainy:* materialy mizhnar. nauk.-prakt. konf. Kyiv, pp. 94–96.
9. Dmytryk I. O., Zahorodniuk O. V. Rol BPM, CRM ta ERP system u tsyfrovii transformatsii ukrainskoho biznesu [The Role of BPM, CRM, and ERP Systems in the Digital Transformation of Ukrainian Business]. *Zbirnyk naukovykh prats Umanskoho natsionalnoho universytetu sadivnytstva.* DOI: https://doi.org/10.32782/2415-8240-2024-104-2-191-201 (accessed February 12, 2025).
10. Shysh A. M., Kovtun I. I., Sheveria Ya. V. (2023) Upravlinnia biznes informatsiieiu ta innovatsiini pidkhody do optymizatsii biznes-protsesiv [Business Information Management and Innovative Approaches to Business Process Optimization]. *Biznesinform,* no. 11, pp. 142–146. DOI: https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-11-142-147 (accessed February 11, 2025).
11. Vynohradova V. O. (2017) Biznes-protsesy na pidpryiemstvi [Business Processes in the Enterprise]: navch. posibnyk. Lviv, 258 p. (in Ukrainian)
12. Sorokivska O. A. (eds.) (2024) Transformatsiia biznesu dlia staloho maibutnoho: doslidzhennia, tsyfrovizatsiia ta innovatsii: monohrafiia / [Business Transformation for a Sustainable Future: Research, Digitalization, and Innovation.] Ternopil: FOP Palianytsia V.A., 593 p. Available at: https://surl.li/kjadnf (accessed February 12, 2025). (in Ukrainian)
13. BPM vs. ERP: Which one do you need for your business? Available at: https://kissflow.com/workflow/bpm/difference-between-bpm-and-erp/ (accessed February 12, 2025).

ЗМІСТ

CONTENTS

Наукове видання

ПРИАЗОВСЬКИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ ВІСНИК

Електронний науковий журнал

1(41) 2025

Коректура • *О.А. Скрипченко*

Комп'ютерна верстка • *Л.О. Білик*

Засновник:
Класичний приватний університет
Адреса редакції журналу: вул. Жуковського, 70-б, каб. 219,
м. Запоріжжя, Україна, 69002
E-mail: ebitda@helvetica.ua
Телефон: +38 (050) 050 20 12