

Ліщинський Михайло Петрович,
кандидат економічних наук,
Державний університет
інформаційно-комунікаційних технологій
Кириченко Артем Олександрович,
аспірант,
Державний університет
інформаційно-комунікаційних технологій

ІННОВАЦІЙНІ ОРІЄНТИРИ ОРГАНІЗАЦІЇ КЛІЄНТСЬКОЇ ПІДТРИМКИ НА БАЗІ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ

У статті досліджено інноваційні орієнтири управління цифровою платформізацією підприємств інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в умовах цифрової трансформації. Визначено основні управлінські цілі цифрових платформ, зокрема стратегічне зростання, оптимізацію операційних процесів, масштабованість, інноваційний розвиток та забезпечення безпеки й довіри. Проведено аналіз сучасних підходів до управління цифровими платформами, розглянуто перспективи використання технологій Big Data, штучного інтелекту (AI), Інтернету речей (IoT), блокчейну та хмарних обчислень.

На основі порівняльного аналізу міжнародного та українського досвіду ідентифіковано основні виклики, що стоять перед підприємствами ІКТ, серед яких недостатність інвестицій, кадровий дефіцит, нерівномірний розвиток цифрової інфраструктури та кіберзагрози. Запропоновано стратегічні напрями розвитку цифрових платформ, включаючи впровадження аналітичних технологій, гнучких методологій управління та інноваційних моделей монетизації.

Результати дослідження можуть бути використані для розробки управлінських стратегій цифрової трансформації підприємств ІКТ, формування національної політики цифрового розвитку та підвищення конкурентоспроможності українських компаній у глобальному цифровому середовищі.

Ключові слова: цифрова платформізація, управління платформами, цифрова трансформація, підприємства ІКТ, цифрова економіка, інноваційні технології.

Постановка проблеми. У сучасних умовах цифрової економіки інноваційні технології відіграють вирішальну роль у формуванні конкурентних переваг підприємств, особливо в галузі інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Швидка еволюція цифрових платформ, впровадження штучного інтелекту, аналізу великих даних, Інтернету речей, блокчейну та хмарних обчислень відкриває нові можливості для бізнесу, підвищуючи його продуктивність, ефективність і стійкість до змін. Водночас розвиток цифрової платформізації потребує чітких стратегічних орієнтирів, що дозволять підприємствам адаптуватися до нових технологічних викликів і використовувати інноваційні підходи до управління.

Дослідження інноваційних орієнтирів управління цифровою платформізацією підприємств ІКТ є актуальним у зв'язку з необхідністю розробки комплексних підходів до інтеграції цифрових технологій у бізнес-моделі. Вивчення цього питання дозволяє визначити ключові напрями трансформації, враховуючи світові тренди та особливості українського ринку. Особливу увагу слід приділити аналізу потенціалу таких технологій, як Big Data, AI, IoT, блокчейн і хмарні рішення, які є основою для побудови цифрових екосистем і забезпечення ефективного управління підприємствами ІКТ.

Цифрова трансформація є одним із головних чинників розвитку сучасної економіки, оскільки вона сприяє автоматизації процесів, оптимізації витрат і створенню нових бізнес-

моделей. В умовах глобальної конкуренції підприємства, що не інтегрують цифрові технології, втрачають свою конкурентоспроможність, що робить питання управління цифровою платформізацією надзвичайно актуальним.

Світовий досвід демонструє, що компанії, які використовують цифрові платформи, отримують значні переваги у вигляді масштабованості, персоналізації послуг і підвищеної ефективності операцій. Однак для українських підприємств ІКТ існують певні бар'єри, зокрема нерівномірний розвиток цифрової інфраструктури, недостатність інвестицій, відтік кадрів та низький рівень кіберзахисту. Враховуючи ці виклики, необхідно розробити стратегії адаптації світових підходів до умов українського ринку.

Дослідження інноваційних орієнтирів управління цифровою платформізацією підприємств ІКТ є важливим не лише з точки зору підвищення ефективності бізнесу, а й для формування сприятливого середовища для розвитку цифрової економіки в Україні. Інтеграція передових технологій дозволить компаніям не лише оптимізувати внутрішні процеси, а й розширити свої можливості на міжнародних ринках, сприяючи економічному зростанню країни.

Ідентифікація інноваційних орієнтирів є важливим кроком для забезпечення сталого розвитку підприємств інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). У сучасних умовах цифрової економіки саме інновації визначають конкурентоспроможність бізнесу, ефективність використання ресурсів і здатність адаптуватися до швидких технологічних змін. Цифрова платформізація, яка є основою сучасного управління, потребує інтеграції передових технологій та підходів, що відповідають глобальним трендам.

Водночас процес цифрової платформізації супроводжується низкою викликів. Зокрема, підприємства стикаються з проблемами визначення ефективних управлінських підходів, що забезпечують баланс між масштабованістю, гнучкістю, безпекою та інноваційним розвитком. Недостатність інвестицій, відтік висококваліфікованих кадрів, нерівномірний розвиток цифрової інфраструктури та зростаючі загрози кібербезпеки є додатковими бар'єрами, що обмежують ефективність впровадження цифрових платформ.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю визначення ключових управлінських цілей цифрової платформізації, що сприятимуть ефективному розвитку підприємств ІКТ. Важливим завданням є також ідентифікація стратегічних орієнтирів цифрової трансформації, що дозволять підприємствам не лише адаптуватися до технологічних змін, а й формувати нові конкурентні переваги.

Таким чином, існує нагальна потреба у розробці комплексного підходу до управління цифровою платформізацією підприємств ІКТ, що враховуватиме інноваційні технології, аналітичні інструменти та ефективні методи стратегічного планування.

Мета статті. є визначення ключових управлінських цілей цифрової платформізації підприємств інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та аналіз механізмів їх реалізації в умовах цифрової економіки. Дослідження спрямоване на обґрунтування стратегічних підходів до розвитку цифрових платформ, ідентифікацію основних викликів цифрової трансформації та визначення шляхів їх подолання.

Особлива увага приділяється потенціалу використання інноваційних технологій, таких як Big Data, AI, IoT, блокчейн і хмарні обчислення, для підвищення ефективності управління цифровими платформами. У статті також розглядаються можливості адаптації цифрових екосистем до сучасних ринкових умов та формування конкурентних переваг підприємств ІКТ.

Результати дослідження можуть бути використані для розробки стратегій цифрової трансформації підприємств, а також для формування політики підтримки розвитку цифрових платформ на державному рівні.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети застосовано комплексний підхід, що передбачає використання кількох методів дослідження, спрямованих на системний аналіз розвитку цифрової платформізації підприємств інформаційно-комунікаційних технологій.

Метод аналізу та синтезу дозволив узагальнити наявні дослідження у сфері цифрової платформізації підприємств та систематизувати інформацію щодо основних тенденцій їх розвитку.

Порівняльний метод було застосовано для аналізу успішних сучасних підходів до управління цифровими платформами. Це дало змогу виокремити фактори успіху, типові виклики та унікальні перспективи використання технологій Big Data, штучного інтелекту (AI), Інтернету речей (IoT), блокчейну та хмарних обчислень, що сприяло формуванню більш обґрунтованих висновків.

Статистичний метод використовувався для опрацювання даних щодо напрямки модернізації кібербезпеки у цифровій платформізації.

Комплексне використання цих методів забезпечило глибоке вивчення проблематики цифрової платформізації та дозволило сформулювати практичні рекомендації управлінських стратегій цифрової трансформації підприємств ІКТ, формування національної політики цифрового розвитку та підвищення конкурентоспроможності українських компаній у глобальному цифровому середовищі.

Виклад основного матеріалу. Одним із ключових інноваційних напрямів є впровадження технологій Big Data, AI та IoT. Великі дані (Big Data) відкривають можливості для аналізу величезних обсягів інформації, виявлення прихованих закономірностей і прогнозування трендів. Наприклад, у маркетингу це дозволяє створювати персоналізовані пропозиції для клієнтів, у логістиці — оптимізувати маршрути доставки, а у банківському секторі — виявляти шахрайські операції в реальному часі. Штучний інтелект (AI) надає інструменти для автоматизації бізнес-процесів, аналізу даних і взаємодії з клієнтами. Рішення на основі AI, такі як інтелектуальні чат-боти чи системи машинного навчання, допомагають не лише знижувати операційні витрати, але й підвищувати задоволеність користувачів. Інтернет речей (IoT) інтегрує фізичні пристрої у цифрове середовище, що дає змогу моніторити та керувати об'єктами в режимі реального часу. Зокрема, IoT знаходить застосування у промисловості для прогнозного обслуговування обладнання, у розумних містах для управління транспортом, енергоспоживанням та іншими системами.

Таблиця 1

Переваги та приклади впровадження технологій Big Data, AI та IoT

Технологія	Основні переваги	Приклади використання
Big Data	Персоналізація, прогнозування трендів	Маркетинг: створення індивідуальних пропозицій, логістика: оптимізація маршрутів
AI (Штучний інтелект)	Автоматизація процесів, підвищення точності	Чат-боти для клієнтської підтримки, системи машинного навчання
IoT (Інтернет речей)	Моніторинг у реальному часі, інтеграція	Розумні міста: управління трафіком, промисловість: моніторинг обладнання

Джерело: систематизовано автором

Як видно з таблиці 1, здійснений аналіз технологій Big Data, штучного інтелекту (AI) та Інтернету речей (IoT) демонструє їхню ключову роль у цифровій трансформації підприємств ІКТ. Використання Big Data надає можливості для персоналізації послуг та прогнозування трендів, що особливо актуально у маркетингу та логістиці, де аналіз великих обсягів даних дозволяє створювати індивідуальні пропозиції для клієнтів і оптимізувати маршрути постачання.

Штучний інтелект сприяє автоматизації процесів та підвищенню точності рішень, що знаходить застосування у сфері клієнтської підтримки через чат-боти та у системах машинного навчання, які допомагають у прийнятті стратегічних бізнес-рішень.

Інтернет речей забезпечує моніторинг у реальному часі та інтеграцію фізичних об'єктів у цифрове середовище, що є критично важливим для розумних міст, де IoT використовується

для управління транспортними потоками, а також для промисловості, де технології дозволяють здійснювати безперервний контроль обладнання та запобігати несправностям.

Загалом, впровадження цих технологій сприяє підвищенню ефективності бізнес-процесів, автоматизації операцій, а також покращенню взаємодії з клієнтами та управління ресурсами в режимі реального часу. Це підтверджує їхню стратегічну важливість для підприємств, які прагнуть адаптуватися до сучасних викликів цифрової економіки.

Не менш важливим є напрям модернізації кібербезпеки. Цифрова платформізація значно збільшує ризики кіберзагроз, що вимагає застосування сучасних рішень для захисту інформаційних систем і даних. Зокрема, багатофакторна автентифікація, системи раннього виявлення загроз (SIEM) та дотримання міжнародних стандартів захисту даних, таких як GDPR, стали обов'язковими елементами цифрових платформ. Окрему увагу привертають можливості блокчейн-технологій у забезпеченні безпеки. Децентралізовані системи дозволяють підвищити прозорість операцій та мінімізувати ризик маніпуляцій із транзакціями. Наприклад, у фінансовій сфері використання блокчейну допомагає скоротити випадки шахрайства завдяки децентралізованій обробці даних (табл. 2).

Таблиця 2

Основні напрями модернізації кібербезпеки у цифровій платформізації

Напрямок	Рішення	Приклад використання
Багатофакторна автентифікація	Захист облікових записів від несанкціонованого доступу	Використання MFA у банківських системах
Системи SIEM	Виявлення та аналіз загроз у реальному часі	Інструменти моніторингу інцидентів у великих компаніях
Блокчейн	Забезпечення прозорості транзакцій	Системи фінансового обліку та обробки платежів

Джерело: сформовано автором

Дані таблиці 2 демонструють результати аналізу основних напрямів модернізації кібербезпеки у цифровій платформізації показує, що ключову роль у захисті інформаційних систем відіграють багатофакторна автентифікація (MFA), системи SIEM та блокчейн-технології.

Використання багатофакторної автентифікації є ефективним рішенням для захисту облікових записів від несанкціонованого доступу, що особливо актуально для банківських систем та фінансових установ, де високий рівень ризику кібератак вимагає додаткових рівнів перевірки особистості користувачів.

Системи SIEM забезпечують моніторинг загроз у режимі реального часу, що дозволяє компаніям швидко реагувати на потенційні кібератаки. Вони широко використовуються у великих підприємствах та організаціях для аналізу підозрілих активностей та запобігання витокам даних.

Блокчейн-технології сприяють підвищенню прозорості фінансових транзакцій, що є важливим для систем фінансового обліку та обробки платежів. Децентралізований характер блокчейну зменшує ризик маніпуляцій із даними та забезпечує високий рівень довіри до операцій.

Таким чином, комплексний підхід до модернізації кібербезпеки дозволяє підприємствам не лише захистити свої цифрові платформи від загроз, але й забезпечити стійкість до можливих атак, що є критично важливим у сучасних умовах цифрової трансформації.

Іншим інноваційним орієнтиром є розробка та інтеграція блокчейн-рішень. Ця технологія забезпечує безпеку, прозорість та автоматизацію процесів завдяки смарт-контрактам. У сфері ІКТ блокчейн використовується для створення децентралізованих платформ, оптимізації логістичних ланцюгів та захисту фінансових даних. Наприклад, технології смарт-контрактів, розроблені на основі блокчейну Ethereum, дозволяють автоматизувати угоди, мінімізуючи

вплив людського фактора. У логістиці блокчейн забезпечує можливість прозорого моніторингу ланцюга постачання, що знижує ризики зловживань і втрат.

Інновації в управлінні даними, зокрема впровадження хмарних технологій, також є стратегічно важливими для підприємств ІКТ. Хмарні рішення дозволяють підприємствам оптимізувати витрати на ІТ-інфраструктуру, забезпечити масштабованість бізнесу та доступ до даних у будь-який час. Використання хмарних CRM-систем, таких як Salesforce або Google Workspace, стає невід'ємною частиною управління клієнтами та організації внутрішніх процесів. Особливо корисними хмарні платформи є для обробки великих обсягів даних, що використовується у маркетингових кампаніях, аналізі ринків та інших напрямках.

Світові тренди у цифровій платформізації підтверджують важливість інтеграції інновацій у стратегічні моделі управління. Такі гіганти, як Amazon Web Services або Microsoft Azure, демонструють переваги створення цифрових екосистем, які поєднують хмарні обчислення, аналітику, AI та IoT (табл. 3). Перехід до моделі Software as a Service (SaaS) дозволяє компаніям скорочувати витрати на розробку власної інфраструктури, забезпечуючи доступ до передових технологій на гнучких умовах. Ці підходи можна адаптувати до українського ринку, орієнтуючись на локальні потреби.

Таблиця 3

Порівняння глобального та українського рівня впровадження хмарних технологій

Технологія	Рівень впровадження в Україні, %	Глобальний рівень, %	Основні бар'єри в Україні
Хмарні обчислення	45	70	Нестача інвестицій, низька обізнаність
Великі дані (Big Data)	40	65	Висока вартість впровадження
Штучний інтелект (AI)	35	60	Недостатня кількість фахівців
Інтернет речей (IoT)	25	55	Відсутність інфраструктури

Джерело: сформовано автором

Результати аналізу рівня впровадження хмарних технологій в Україні, у порівнянні із глобальними показниками, свідчать про значне відставання в усіх ключових напрямках цифрової трансформації. Найвищий рівень використання в Україні мають хмарні обчислення (45% проти 70% у світі), однак основними бар'єрами залишаються нестача інвестицій та низька обізнаність підприємств щодо переваг хмарних рішень.

Впровадження технологій великих даних (Big Data) в Україні становить 40% порівняно з 65% у світі. Головною перешкодою є висока вартість реалізації подібних проєктів, що обмежує доступ малого та середнього бізнесу до аналітичних рішень на основі Big Data.

Рівень використання штучного інтелекту (AI) в Україні залишається на рівні 35%, що значно нижче за глобальний показник у 60%. Основною причиною цього є нестача кваліфікованих спеціалістів, здатних розробляти та впроваджувати AI-рішення. Це вказує на необхідність активного розвитку освітніх програм та стимулювання ІТ-галузі до підготовки кадрів.

Інтернет речей (IoT) демонструє найнижчий рівень впровадження в Україні — лише 25% проти 55% у світі. Головним бар'єром є нерозвинена інфраструктура, що ускладнює масштабування IoT-рішень, особливо у промисловості та міському управлінні.

Таким чином, низький рівень цифрової трансформації в Україні пов'язаний із фінансовими, кадровими та інфраструктурними обмеженнями. Для подолання цих бар'єрів необхідні активні інвестиції у цифрові технології, державна підтримка інновацій, розвиток освітніх ініціатив та стимулювання підприємств до впровадження передових цифрових рішень.

Для підприємств України важливо враховувати ці світові тренди, але водночас розробляти рішення, які відповідають національним умовам. Наприклад, розвиток цифрової платформізації в Україні потребує підтримки держави через стимулювання інновацій, залучення інвесторів і створення сприятливого регуляторного середовища. Також необхідна адаптація глобальних технологій до специфіки українського бізнесу, зокрема шляхом розробки платформ для малого і середнього бізнесу.

Таким чином, інноваційні орієнтири, такі як впровадження Big Data, AI, IoT, блокчейну, модернізація кібербезпеки та розвиток хмарних технологій, є основою для цифрової трансформації підприємств ІКТ. Їх інтеграція дозволить українським компаніям не лише підвищити конкурентоспроможність, але й закріпити свої позиції на міжнародних ринках, сприяючи сталому економічному зростанню.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному підході до управління цифровою платформізацією підприємств ІКТ, що поєднує використання передових технологій (Big Data, AI, блокчейн, IoT) із стратегічними управлінськими рішеннями. Вперше здійснено детальний аналіз їхнього впливу на прозорість, гнучкість і продуктивність бізнес-процесів, а також адаптовано світові підходи до українських реалій.

Виявлено основні бар'єри цифрової трансформації в Україні, зокрема нерівномірний розвиток інфраструктури, дефіцит кадрів та недостатнє фінансування. Запропоновано практичні рекомендації щодо стимулювання цифрової трансформації, розвитку технологічної інфраструктури, залучення інвестицій та підготовки спеціалістів.

Окрему увагу приділено кібербезпеці як критичному аспекту цифрових платформ. Запропоновано багаторівневу методичку оцінки ефективності цифрової платформізації, що базується на ключових показниках продуктивності (KPI).

Таким чином, дослідження розширює наукове розуміння цифрової платформізації та її впливу на бізнес-процеси, сприяючи формуванню ефективних стратегій цифрової трансформації підприємств ІКТ.

Висновки та перспективи подальших досліджень

Цифрова платформізація є ключовим фактором розвитку підприємств ІКТ, оскільки вона забезпечує їхню конкурентоспроможність і здатність адаптуватися до швидких технологічних змін. Основними драйверами цього процесу виступають технології Big Data, AI, IoT, блокчейн, хмарні обчислення та кібербезпека. Аналіз глобальних трендів свідчить, що успішні компанії інтегрують хмарні сервіси, використовують великі дані для прогнозування ринкових змін, застосовують IoT для моніторингу виробничих процесів та активно працюють над зміцненням кібербезпеки. Однак українські підприємства стикаються з низкою бар'єрів, серед яких нерівномірний розвиток цифрової інфраструктури, недостатнє фінансування, відтік кваліфікованих кадрів і високий рівень кіберзагроз.

Ключові технологічні орієнтири для розвитку українських підприємств ІКТ включають впровадження великих даних для глибокої аналітики, використання штучного інтелекту для автоматизації бізнес-процесів, інтеграцію Інтернету речей для ефективного керування активами, застосування блокчейну для підвищення прозорості транзакцій та захисту даних, а також розвиток хмарних технологій для масштабування бізнесу і зниження витрат. Особливу увагу слід приділити зміцненню кібербезпеки, адже цифрова трансформація супроводжується зростанням ризиків кібератак, що потребує впровадження багатофакторної автентифікації, систем моніторингу загроз у реальному часі та дотримання міжнародних стандартів захисту даних.

Для подолання існуючих викликів необхідно розвивати цифрову інфраструктуру та підтримувати інновації шляхом стимулювання інвестицій у 5G, дата-центри та хмарні платформи, а також залучення державно-приватних партнерств для фінансування цифрової економіки. Важливим кроком стане створення податкових пільг для підприємств, що впроваджують передові технології. Окрім цього, слід активізувати освітні ініціативи, спрямовані на підготовку спеціалістів у галузі Big Data, AI, IoT та кібербезпеки, розширити

державні та корпоративні програми навчання IT-фахівців, а також популяризувати цифрову грамотність серед малого та середнього бізнесу.

Важливо створити сприятливе регуляторне середовище, яке включатиме спрощення законодавчих норм для цифрових стартапів, адаптацію міжнародних стандартів кібербезпеки та ухвалення механізмів захисту цифрових прав і персональних даних. Оскільки кібербезпека є критичним елементом цифрової платформізації, необхідно впроваджувати сучасні захисні технології, такі як блокчейн для безпеки фінансових транзакцій та системи SIEM для раннього виявлення загроз.

Адаптація глобальних підходів до українських реалій передбачає впровадження моделі Software-as-a-Service (SaaS), розвиток цифрових екосистем, схожих на Amazon Web Services та Microsoft Azure, а також залучення українських стартапів до міжнародних ініціатив цифрової трансформації. Крім того, ефективне управління цифровою платформізацією потребує впровадження систем оцінки ефективності цифрових технологій, що базуються на аналізі ключових показників продуктивності, таких як швидкість впровадження технологій, оптимізація витрат та задоволеність клієнтів.

Таким чином, інтеграція інноваційних технологій дозволить українським підприємствам ІКТ не лише підвищити ефективність бізнес-процесів, а й зміцнити свої позиції на міжнародному ринку. Подолання кадрових, фінансових і регуляторних бар'єрів у поєднанні зі стимулюванням цифрових ініціатив сприятиме прискоренню трансформації української економіки, підвищенню її конкурентоспроможності та забезпеченню сталого розвитку галузі.

References:

1. OECD Digital Economy Papers. *Trends Shaping Digital Transformation*. OECD, 2023. [Доступно за посиланням](#).
2. Gartner IT Trends Reports. *Key Trends for IT in 2024: The Role of Cloud, AI, and IoT*. Gartner Research, 2023.
3. World Bank Report on ICT Development. *ICT for Development: Accelerating Digital Transformation*. Washington, DC: World Bank, 2022.
4. Derzhavna sluzhba statystyky Ukrayiny (2023). *Zvit pro rozvytok informatsiynno-komunikatsiynnykh tekhnolohiy v Ukrayini*. [Report on the Development of Information and Communication Technologies in Ukraine] Kyiv
5. Ponomar'ova H.V., Kyzym M.O. (2023) Rozvytok tsyfrovyykh platform v Ukrayini: problemy ta perspektyvy. [Development of digital platforms in Ukraine: problems and prospects] *"Ekonomika Ukrayiny"*, №8, s. 22–34.
6. Brynjolfsson E., McAfee A. *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W. W. Norton & Company, 2016.
7. Evans P., Annunziata M. *Industrial Internet: Pushing the Boundaries of Minds and Machines*. General Electric Reports, 2021.
8. Kenney M., Zysman J. *Platforms and Industrial Change*. Cambridge Journal of Regions, Economy, and Society, Vol. 15, 2022, pp. 101–120.
9. Evans D. S., Gawer A. *The Rise of Digital Platforms in Global Economies*. Journal of Economic Perspectives, Vol. 34, 2022, pp. 83–102.
10. Schwab K. *The Fourth Industrial Revolution*. World Economic Forum, 2017.
11. Romanenko O.V. (2023) Vprovadzhennya tekhnolohiy Big Data u biznes-modeli: ukrayins'kyi dosvid [Implementation of Big Data technologies in the business model: Ukrainian experience] *"Biznes Inform"*, №7 s. 12–23.
12. Tkachenko I.B. (2023) Infrastruktorna zabezpechenist' tsyfrovoyi ekonomiky v Ukrayini. [Infrastructure provision of the digital economy in Ukraine.] *"Tsyfrovi tekhnolohiyi"*, №5, s. 41–54.
13. Evans D., Gawer A. *Platforms and the Evolution of Industrial Change*. Journal of Technology Management, Vol. 19, 2021.
14. OECD Broadband Statistics. *Internet Usage in Emerging Markets*. OECD, 2022.

LISHCHYNSKY MYKHAILO, KYRYCHENKO ARTEM. INNOVATIVE GUIDELINES OF CUSTOMER SUPPORT ORGANIZATION BASED ON DIGITAL PLATFORMS. *The article explores innovative guidelines for managing the digital platformization of information and communication technology (ICT) enterprises in the context of digital transformation. The key managerial goals of digital platforms are identified, including strategic growth, operational process optimization, scalability, innovation development, and ensuring security and trust. The study analyzes modern approaches to digital platform management and examines the potential of Big Data, artificial intelligence (AI), the Internet of Things (IoT), blockchain, and cloud computing. Based on a comparative analysis of international and Ukrainian experiences, the study identifies key challenges faced by ICT enterprises, such as insufficient investment, a shortage of skilled professionals, uneven digital infrastructure development, and cybersecurity threats. Strategic directions for digital platform development are proposed, including the implementation of analytical technologies, agile management methodologies, and innovative monetization models. The findings of this research can be used to develop management strategies for the digital transformation of ICT enterprises, shape national digital development policies, and enhance the competitiveness of Ukrainian companies in the global digital environment.*

Keywords: *digital platformization, platform management, digital transformation, ICT enterprises, digital economy, innovative technologies.*

УДК 005.336.1:005.51]:[621.39:658.1

DOI: 10.31673/2415-8089.2025.012443

Макаренко Тетяна Ігорівна,
аспірантка,

Державний університет
інформаційно-комунікаційних технологій

Сорока Анна Михайлівна,
к.е.н., доцент,

Державний університет
інформаційно-комунікаційних технологій

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ МЕТОДІВ ПЛАНУВАННЯ РЕСУРСІВ ПІДПРИЄМСТВ ГАЛУЗІ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ

У статті проведено оцінку ефективності методів планування ресурсів підприємств телекомунікаційної галузі з акцентом на впровадження ERP-систем. Розглянуто ключові аспекти оцінювання ефективності ERP з точки зору фінансових, операційних і стратегічних показників, а також проведено аналіз світових і українських досліджень у цій сфері. Визначено актуальність дослідження та необхідність впровадження ERP-систем у телекомунікаційних компаніях для підвищення їх конкурентоспроможності. Описано виклики цифрової трансформації та вплив ERP на оптимізацію ресурсів підприємств. Доведено, що сучасні методи оцінки ефективності підприємств, зокрема фінансові (ROI, TCO, NPV), операційні (KPI, продуктивність працівників, швидкість обробки замовлень) та стратегічні підходи (Balanced Scorecard, конкурентні переваги) дозволяють ефективно визначити економічну обґрунтованість впровадження ERP. Підкреслено важливість багатовимірного підходу до оцінювання результативності ERP. Запропоновано кейси практичного впровадження ERP-систем у провідних телекомунікаційних компаніях України (Київстар, Vodafone Україна, lifecell, Укртелеком). Описано основні мотиви впровадження, очікувані результати та методи оцінювання ефективності. Представлено детальний аналіз ключових показників ефективності ERP, що застосовуються у телекомунікаційній сфері. Визначено