

УДК 004.738.1:[316.77:33.012](043.2)

Шаламай Владислав Сергійович
(*наук. керівник – канд. пед. наук, доцент Яворська Т. М.*)
Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця

ВПЛИВ ІНТЕРНЕТ-ПЛАТФОРМ НА КОМУНІКАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ОРГАНІЗАЦІЯХ

Анотація. У тезах розглядається роль інтернет-платформ у трансформації процесів обміну інформацією в організаціях. Аналізуються як позитивні аспекти використання цифрових технологій, так і ризики, пов'язані з їх впровадженням.

Ключові слова: інтернет-платформи, цифрові технології, комунікації.

Швидкі темпи цифрових трансформацій суттєво змінили підходи до побудови систем комунікаційних зв'язків в організаціях. Інтернет-платформи стали ключовими інструментами для ефективного обміну інформацією, персоналізованої взаємодії зі споживачами, організації внутрішніх процесів, підвищення продуктивності праці та вдосконалення системи прийняття управлінських рішень.

Інтернет-платформи для комунікації різноманітні, включають у себе рішення для відеоконференцій, онлайн-навчання, інтерактивної роботи. Вони надають можливості для проведення зустрічей, вебінарів, спільної роботи над проєктами та організації виробничого процесу.

Сучасні організації орієнтуються на персоналізацію сервісу, розширене використання соціальних медіа, дотримання принципів корпоративної соціальної відповідальності, широке впровадження технологічних інновацій та належний захист даних. Інтернет-платформи завдяки своїй гнучкості та функціональності дають змогу реалізувати ці завдання комплексно та системно. Важливим є не лише запровадження конкретних технологій, а й розробка чітких механізмів управління інформаційними потоками, які відповідають функціональним потребам і стратегії підприємства.

Якісно налагоджені комунікаційні процеси є ефектоутворюючим елементом у структурі організації. Від того, наскільки швидко накопичується та передається інформація, залежить продуктивність надання послуг, впровадження інновацій та конкурентоспроможність на ринку, ефективність праці загалом. Координація дій на різних рівнях управління забезпечує чітку реалізацію стратегічних цілей, а також контроль за ресурсами – трудовими, фінансовими й матеріальними.

У разі нечіткої структури комунікацій або недосконалого механізму її функціонування з'являється ризик збоїв у процесах, як-то відставання у виконанні завдань або, навпаки, передчасні дії, що призводять до нераціонального використання ресурсів і виникнення конфліктних ситуацій. У цьому контексті важливо враховувати не лише технічні можливості цифрових систем, але й психосоціальні чинники, як-то здатність співробітників ефективно спілкуватися, уникати комунікативних бар'єрів, підтримувати корпоративну культуру.

Сучасна система комунікацій у багатьох організаціях уже побудована на цифрових технологіях із залученням штучного інтелекту (ШІ). Це дає змогу мінімізувати вербальні контакти, знизити інформаційний шум і створити новий рівень

керованості інформаційними потоками. Водночас перешкодами можуть бути: неорганізований комунікаційний процес, відсутність належних технічних засобів, нерозуміння між співробітниками, низький рівень цифрової грамотності.

Інтернет-платформи дають змогу автоматизувати ключові процеси обміну інформацією, документування, планування та контролю. Використання хмарних технологій забезпечує зберігання великих обсягів даних із можливістю оперативного доступу в режимі реального часу. Це особливо актуально для розподілених організацій, де інформація має надходити одночасно до кількох підрозділів або філій.

Також важливою є функція інтеграції CRM-систем у комунікаційні процеси. Такі системи дають змогу автоматично фіксувати історію взаємодії з клієнтами, адаптувати повідомлення, запускати маркетингові кампанії, аналізувати ефективність комунікацій.

Соціальні мережі стали ще одним інструментом комунікації, адже за допомогою спеціалізованих платформ організації не лише доносять інформацію до своєї аудиторії, але й отримують зворотний зв'язок у режимі реального часу.

Додатковим чинником ефективності цифрової комунікації є впровадження єдиного корпоративного стандарту передачі інформації. Це стосується не лише внутрішніх інструкцій, а й стилістики та логіки побудови повідомлень, правил доступу до даних, формулювання відповідей, визначення каналів зв'язку між структурними підрозділами. Така стандартизація сприяє прозорості процесів і зменшує кількість помилок у взаємодії.

Завдяки інтернет-платформам забезпечується комунікація з контролюючими органами, подача електронної звітності, обмін документами з партнерами та постачальниками. До того ж системи обліку можуть бути налаштовані на визначення операційного ефекту кожної дії, даючи змогу обчислювати собівартість на етапі створення продукту чи послуги.

Формування замовлень на основі поточних залишків ресурсів, онлайн-корегування графіків постачання, синхронізація внутрішньої логістики – все це реалізується через цифрові комунікаційні платформи. Це не тільки економить ресурси, а й сприяє запобіганню надлишковим витратам та зменшенню відходів.

Отже, інтернет-платформи є потужним інструментом цифрової трансформації комунікаційних процесів в організаціях. Вони дають змогу організувати обмін інформацією швидким, точним і контрольованим. Завдяки цифровим каналам забезпечується прозорість, стандартизація й ефективність внутрішньої та зовнішньої взаємодії. Успішне впровадження таких платформ вимагає врахування технічних, організаційних та людських чинників. Тільки комплексний підхід до організації цифрових комунікацій гарантує сталий розвиток підприємства в умовах динамічних ринкових змін.

Список використаних джерел

1. Фостолович В. А. Комунікаційні процеси в підприємств сфери гостинності за умов цифрових трансформацій. *Економіка та суспільство*. Вип. 61. DOI: 10.32782/2524-0072/2024-61-58. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3769>

2. Бірюченко С. Ю. Роль цифровізації комунікаційних процесів в управлінні діяльністю підприємства. Вебсайт інтернет-конференції. 23.01.2023. URL: <http://www.konferenciaonline.org.ua/ua/article/id-911/>

3. Вплив технологій на інтернет-продажі: огляд новітніх інструментів та рішень. *Web Promo*. 29.02.2024. URL: <https://webpromoexperts.net/ua/blog/vpliv-tehnologiy-na-internet-prodazhi-oglyad-novitnih-instrumentiv-ta-rishen/>

4. Гуленко Н. В., Яворська Т. М. Сучасні інструменти дієвої комунікації: block chain технології. *Прикладні аспекти сучасних міждисциплінарних досліджень: матеріали I Всеукраїнської науково-практичної конференції* (м. Вінниця, 26 листопада 2021 р.). Вінниця, 2021. С. 16–20.



УДК 004.738.5:336.71

Шаренко Руслана Анатоліївна

(*наук. керівник – канд. філол. наук, доцент Овсієнко А. С.*)

Державний університет інформаційно-комунікаційних технологій, м. Київ

ВПЛИВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ОПЕРАЦІЙНУ ЕФЕКТИВНІСТЬ БАНКІВ

Анотація. У роботі досліджується багатогранний вплив процесів цифровізації на операційну ефективність сучасних банківських установ. В умовах стрімкого розвитку цифрових технологій та зростаючих вимог клієнтів цифрова трансформація стає ключовим фактором конкурентоздатності банківського сектору. У роботі детально розглядаються основні напрями цифровізації банківської діяльності, включно з автоматизацією рутинних операційних процесів за допомогою роботизованих систем (RPA), а також використанням технологій штучного інтелекту й машинного навчання для аналізу даних, персоналізації послуг та управління ризиками.

Ключові слова: цифровізація, цифровізація банківської системи, ефективність, банк, інноваційні технології.

Цифровізація кардинально змінює банківський сектор, підвищуючи його ефективність і конкурентоспроможність. Впровадження цифрових технологій дає змогу банкам оптимізувати операційні процеси, знизити витрати й покращити обслуговування клієнтів. Це особливо важливо для українських банків у контексті євроінтеграції та модернізації економіки. Дослідження впливу цифровізації на операційну ефективність банків є важливим для визначення ключових аспектів ефективності та розробки рекомендацій для підвищення конкурентоздатності українських банків.

Одним із найважливіших аспектів впливу цифровізації є автоматизація рутинних процесів. Завдяки впровадженню систем автоматизації, штучного інтелекту та робототехніки банки можуть значно скоротити час на виконання стандартних операцій, як-от обробка платежів, верифікація даних клієнтів та підготовка звітності. Це не тільки зменшує кількість помилок, пов'язаних із людським фактором, але й дає змогу співробітникам зосередитися на більш складних та стратегічно важливих завданнях, що підвищує продуктивність праці та загальну ефективність роботи банку.

Цифровізація також сприяє оптимізації витрат. Перехід на електронний документообіг, використання хмарних технологій та розвиток онлайн-банкінгу

X Всеукраїнська наукова студентська конференція

«Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері» (м. Вінниця, 11 квітня 2025 р.)