

м. Вінниця, вул. Сонячна, 3, e-mail: jana_2006@ukr.net).

ДРИМАНОВА Людмила Миколаївна – доктор філософії з обліку і оподаткування, старший викладач кафедри аналізу та аудиту, старший викладач кафедри обліку і оподаткування, Вінницький національний аграрний університет (21008, м. Вінниця, вул. Сонячна, 3, e-mail: ldrimanova623@ukr.net).

ZDYRKO Nataliya – Doctor of Economic Sciences, Professor, Director of the Educational and Scientific Institute of Economics and Management, Vinnytsia National Agrarian University. (21008, Vinnytsia, 3, Soniachna Str., e-mail: Natashka26@i.ua).

MULYK Tetiana – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Head of the Department of Analysis and Audit, Vinnytsia National Agrarian University (21008, Vinnytsia, 3, Soniachna Str., e-mail: mulyk_t_o@ukr.net).

ISHCHENKO Yana – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Accounting and Taxation, Associate Professor of the Department of Finance, Banking and Insurance, Vinnytsia National Agrarian University (21008, Vinnytsia, 3, Soniachna Str., e-mail: jana_2006@ukr.net).

DRYMANOVA Liudmyla – Doctor of Philosophy in Accounting and Taxation, Senior Lecturer of the Department of Analysis and Audit, Senior Lecturer of the Department of Accounting and Taxation, Vinnytsia National Agrarian University (21008, Vinnytsia, 3, Soniachna Str., e-mail: ldrimanova623@ukr.net).

УДК 005.4-048.34:004.89

DOI: 10.37128/2411-4413-2025-2-3

ОПТИМІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ З ВИКОРИСТАННЯМ ІННОВАЦІЙНИХ МЕТОДІВ, ЗОКРЕМА ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ

ШЕВЧУК А.А.,
кандидат економічних наук, докторант
кафедри менеджменту та маркетингу,
Приватний вищий навчальний заклад
«Європейський університет»
(м. Київ)

У статті досліджено використання інноваційних методів, зокрема штучного інтелекту для управління щодо оптимізації бізнес-процесів. Установлено, що рівень розвитку інноваційних тенденцій має безпосередній вплив на ефективність управління через використання сучасних інструментів, які сприяють оптимізації бізнес-процесів і позитивно позначаються на результативності бізнесу, яка проявляється в збільшенні обсягу продаж, швидкості обслуговування клієнтів і розвитку бізнесу, що виступає важливим фактором росту сучасної та формування цифрової економіки майбутнього. Зазначено, що використання інструментів цифрових інновацій в управлінні сприяє посиленню конкурентних переваг бізнесу на відповідному ринковому сегменті.

Мета статті. Дослідження впливу інноваційних методів на оптимізацію управління бізнес-процесами як конкурентну перевагу в умовах формування цифрової економіки.

Досліджено розвиток основних інноваційних методів і систематизовано особливості з позиції оптимізації управління бізнес-процесів, що сприяє результативності бізнесу.

З'ясовано переваги впровадження електронного документообігу та CRM- системи

(управління взаємовідносинами з клієнтами), як прогресивних інноваційних методів в управлінні, що сприяють розвитку бізнес одиниць й економіки майбутнього.

Визначено можливості штучного інтелекту як інноваційного інструменту сучасності, що сприяє оптимізації бізнес процесів через ефективність управління.

Запропоновано мережеву модель оптимізації бізнес-процесів з використанням штучного інтелекту як ефективного інноваційного методу управління для сфери безпеки.

Встановлено, що важливим маркером ефективності управління є використання інноваційних методів, які сприяють оптимізації управлінських процесів і позитивно впливають на розвиток бізнесу. Застосування сучасних інноваційних методів, зокрема штучного інтелекту наразі сприяє ефективності управління і призводить до результативності на основі якості й швидкості виконання поставлених завдань через оптимізацію бізнес-процесів і проявляється в економічному ефекті, однак впровадження потребує відповідного фінансування.

Ключові слова: бізнес-процеси, штучний інтелект, управління, електронний документообіг, командна робота, CRM- система.

Табл.: 1. Рис.: 6. Літ.: 17.

OPTIMIZATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT USING INNOVATIVE METHODS, INCLUDING ARTIFICIAL INTELLIGENCE

SHEVCHUK Andriy,
Candidate of Economic Sciences, Doctoral Student
of the Department of Management and Marketing,
Private Higher Educational Institution «European University»
(Kyiv)

The article investigates the use of innovative methods, in particular artificial intelligence for management in terms of optimizing business processes. It is established that the level of development of innovative trends has a direct impact on management efficiency through the use of modern tools that contribute to the optimization of business processes and have a positive effect on business performance, which is manifested in increased sales volume, speed of customer service and business development, which is an important factor in the growth of the modern and forming digital economy of the future. It is noted that the use of digital innovation tools in management contributes to strengthening the competitive advantages of business in the relevant market segment.

The purpose of the article is the research on the impact of the innovative methods on optimizing business process management as a competitive advantage in the conditions of the formation of a digital economy.

The development of the main innovative methods is investigated and the features are systematized from the perspective of optimizing business process management, which contributes to business performance.

The advantages of implementing electronic document management and CRM (customer relationship management) systems as progressive innovative methods in management that contribute to the development of business units and the economy of the future have been identified.

The possibilities of artificial intelligence as an innovative tool of modernity that contributes to the optimization of business processes through management efficiency have been identified.

A network model of business process optimization using artificial intelligence as an effective innovative management method for the security sector has been proposed.

It has been established that an important marker of management efficiency is the use of the innovative methods that contribute to the optimization of management processes and have a positive impact on business development. The use of modern innovative methods, in particular artificial intelligence, currently contributes to management efficiency and leads to the efficiency

based on the quality and speed of task performance through the optimization of business processes and is manifested in economic effect, however, implementation requires appropriate funding.

Key words: business processes, artificial intelligence, management, electronic document flow, teamwork, CRM-system.

Tabl.: 1. Fig.: 6. Ref.: 17.

Постановка проблеми. В умовах сучасних викликів важливим є розвиток і використання інноваційних технологій для управління бізнес-процесами на основі інноваційних і цифрових трансформацій, що сприяють досягненню конкурентних переваг бізнесу України. Питання оптимізації управлінських процесів у конкурентному бізнес-середовищі набуло важливого значення в умовах формування нової інноваційної та цифрової економіки. Дослідження впливу цифрових технологій та інновацій на стійкість економічних систем і розвиток бізнесу потребує вивчення нових інноваційних методів, що забезпечують їхню оптимізацію. Суттєвим методом забезпечення оптимізації бізнес-процесів виступають інновації, які генерують упровадження новітніх технологій, які водночас створюють умови для збільшення прибутку й можливості забезпечення економічної незалежності. Тобто рівень розвитку інновацій має безпосередній вплив на оптимізацію управлінських процесів і є важливим фактором розвитку цифрової економіки в перспективі. Особливо актуальним стає розуміння використання інструментів цифрових інновацій та їхнього застосовування в управлінні бізнес-процесами для посилення конкурентних переваг бізнесу на відповідному ринковому сегменті бізнес-середовища.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню використання інноваційних тенденцій, що впливають на розвиток і формування цифрової економіки, приділили увагу багато вітчизняних вчених. Зокрема, О. Михайлик, Є. Бірак [1] розглянули специфічні особливості й напрямки інвестиційно-інноваційної діяльності бізнесу в умовах воєнного стану, а також визначили потребу в плануванні й управлінні ризиками через визначення ефективних управлінських стратегій. Автор С. Порожун [2] зазначає, що європейські країни застосовували однакову стратегію для відновлення своїх економік після війни, де змінювали фокус із сировинної на переробну галузь. Використання штучного інтелекту в торгівлі детально висвітлює О. Черненко [3], який розглядає можливості електронного маркетингу. Тоді як М. Філіппов [4] досліджує фінансову сторону впровадження інноваційного розвитку, адже у воєнний період надходження інвестицій для розвитку інновацій в Україні знизилися через невизначеність, ризик для інвесторів і низьку економічну активність. Науковці С. Козловський, С. Горун, Л. Мамашвілі [5] сформулювали основні положення щодо забезпечення економічної безпеки України на основі застосування інноваційних і цифрових технологій та на основі заходів, які використовують в Ізраїлі для розв'язання цієї проблеми. А. Шевчук [6] пропонує введення економічного терміну – інноваційна динамічна економіка, яка базується на активному впровадженні інновацій та інформаційно-комунікаційних технологіях, зокрема впровадження штучного інтелекту в усі види економічної діяльності. Науковець зазначає, що розвиток

цифрової платформи сприятиме використанню ресурсів її користувачів замість власних ресурсів для управління бізнес-процесами, тобто використовується мережева модель створення цінності даних, які стають активом і замінюють лінійну, що підвищує ефективність бізнес-процесів, що сприятиме формуванню мережевої економіки країни. У своїх попередніх дослідженнях [7] автор розглянув вплив інформаційно-цифрових інструментів для підвищення конкурентних переваг у сфері надання охоронних послуг, виокремивши цифрову технологію штучного інтелекту (далі – ШІ) і визначивши її вплив на оптимізацію бізнес-процесів у цій галузі щодо ефективності управління. Визначили вагому роль інноваційного інструмента – (ШІ) й інтегрування його в усі процеси управління. Науковці Т. Музиченко, О. Скорба, А. Шевчук [8], які дослідили практику використання ШІ в сучасних світових компаніях електронної комерції, виокремивши переваги й недоліки застосування ШІ в цій сфері.

Незважаючи на проведені дослідження напрямків інвестиційно-інноваційної діяльності, існує кілька невирішених аспектів, які потребують більш детального аналізу й узагальнення. По-перше, залишається не повністю визначено, як можна адаптувати інноваційні тенденції для інструментів розвитку управління бізнес-процесами, враховуючи сучасну економічну й політичну ситуацію. По-друге, є потреба узагальнення інноваційних методів щодо визначення їхнього впливу на оптимізацію управлінських процесів у бізнесі, і, як наслідок, результативність бізнесу.

Формулювання цілей статті. Основною метою дослідження є визначення впливу інноваційних методів на оптимізацію бізнес-процесів як конкурентної переваги в умовах розвитку цифрової економіки.

Виклад основного матеріалу дослідження. В умовах сучасності розвиток інновацій є основою впровадження інноваційних методів для управління бізнес-процесами. Важливого значення набуває розвиток інноваційних методів управління, які сприятимуть оптимізації управлінських процесів у конкурентному середовищі в умовах формування нової інноваційної цифрової економіки України.

Основою вдосконалення процесу оптимізації бізнес-процесів виступають інновації, які генерують впровадження новітніх технологій та створюють умови для результативності господарської діяльності через збільшення прибутку. Потрібно зазначити, що рівень розвитку інновацій має безпосередній вплив на оптимізацію управлінських процесів у бізнес-середовищі України, адже використання інструментів цифрових інновацій та їхнє застосування в управлінні бізнес-процесами сприяє отриманню конкурентних переваг на відповідному ринковому сегменті бізнес-середовища України в умовах формування цифрової економіки.

Відповідно до Закону України «Про інноваційну діяльність», інновації – це «...новостворені й (або) вдосконалені конкурентоспроможні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і соціальної сфери» [9].

Однак термін інновації згідно з економічною енциклопедією визначено як «новий підхід до конструювання, виробництва, збуту товарів, завдяки якому новатор (автор інновації) і компанія здобувають переваги над конкурентами» [10, с. 103]. Інновація – це тенденція, пов'язана з науково-технічним прогресом, яка вдосконалює управління на основі сучасних інноваційних методів і сприяє оптимізації бізнес-процесів у конкурентному бізнес-середовищі.

Розглянемо визначення поняття інновації як основу формування сучасних методів управління для розвитку як бізнесу, так і нової економіки (рис. 1).

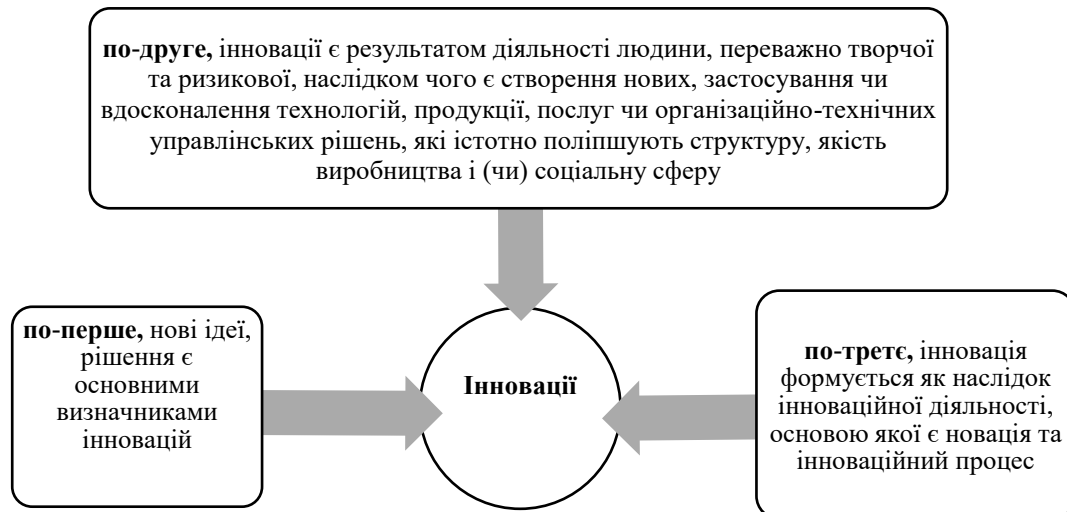


Рис. 1. Визначення поняття інновації як основи формування сучасних методів управління

Джерело: сформовано автором на основі джерел [1; 2; 10, с. 103]

Інновація – це сучасний інструмент, який застосовується для покращення результативності діяльності через ефективність управління бізнес-діяльністю.

Законом України «Про інноваційну діяльність» [9] визначено, що інноваційна діяльність спрямована на використання і комерціалізацію результатів наукових досліджень і розроблень, що потребує стимулів щодо розвитку інноваційної сфери через визначення тенденцій.

Встановлено, що основою новацій є генерація ідей та новизна, яка передбачає винахідницький рівень, який може бути реалізований в практичному застосуванні через ефективність управління бізнес-процесами в сучасних умовах цифровізації. Тобто, інновації в системі управління бізнес-процесами – це результат трансформації новацій через діяльність у результативність, яка визначається як комерційний ефект від ефективності функціонування та розвитку бізнесу. Адже сучасні інновації, які можуть бути застосовані в управлінському процесі, – це хмарні технології, які сприяють оптимізації та підвищують маржу, однак потребують вивчення менеджментом бюджету щодо фінансування проекту щодо їхнього упровадження, що є актуальним у сучасних умовах обмеженості фінансових ресурсів.

Узагальнимо сучасні інноваційні методи, які сприяють ефективності

управлінських процесів через оптимізацію, що дозволяє бізнесу бути більш результативним у бізнес конкурентному середовищі (рис. 2).

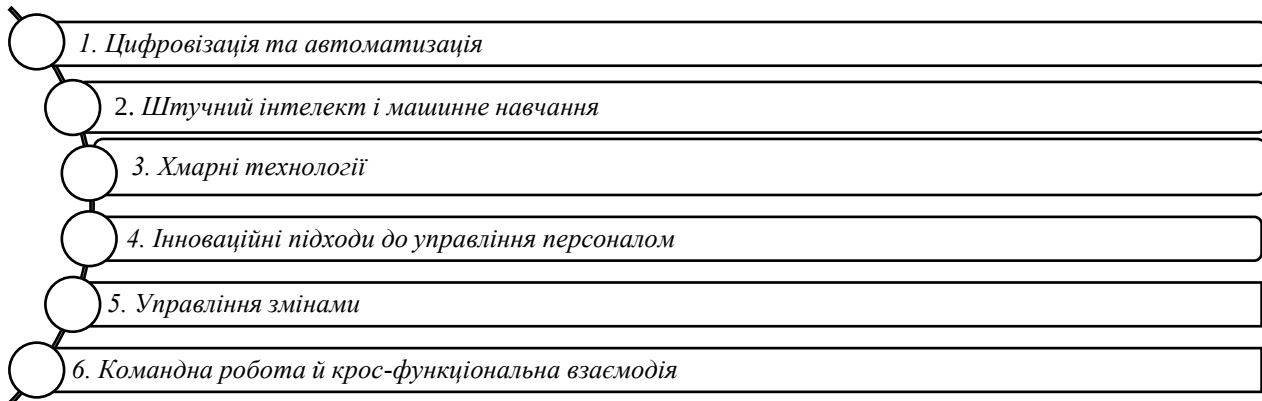


Рис. 2. Узагальнення сучасних інноваційних методів, які сприяють ефективності управлінських процесів через їхню оптимізацію

Джерело: сформовано автором на основі [6, с. 483; 8; 14, с. 209]

Розглянемо детально інноваційні методи, зокрема, один із важливих – цифровізацію та автоматизацію, який має три основні вектори розвитку (рис. 4).

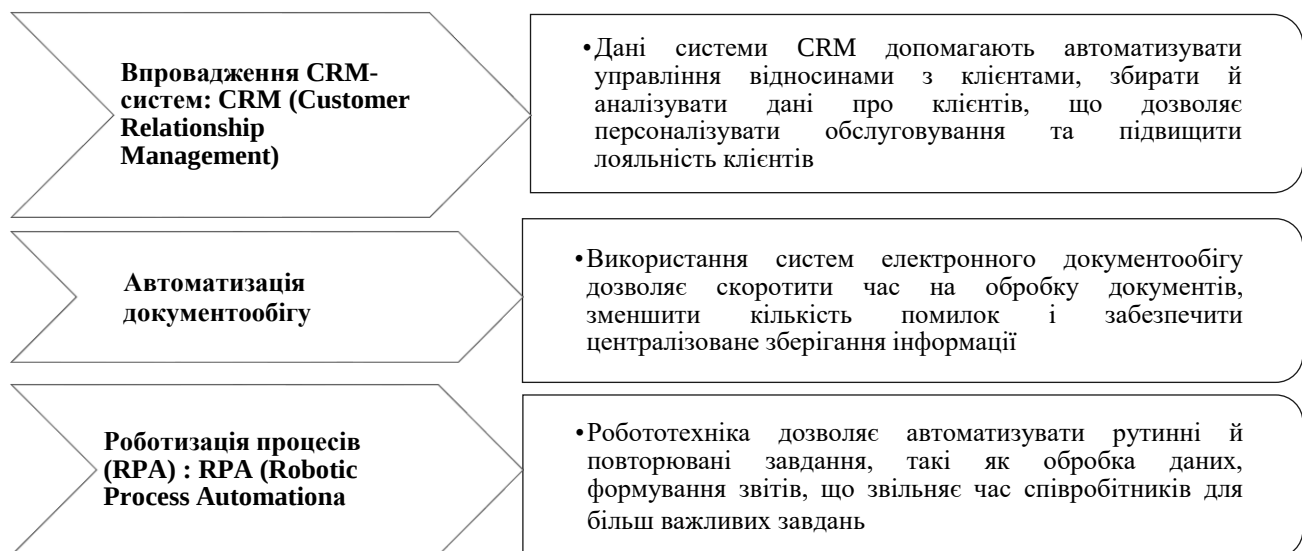


Рис. 3. Цифровізація та автоматизація як один із сучасних інноваційних методів для оптимізації управлінських процесів

Джерело: сформовано автором на основі [6, с. 483; 8; 14, с. 209]

Система управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) – це програмне забезпечення, яке допомагає компаніям організовувати й автоматизувати взаємодію з клієнтами від першого контакту до підтримки після продажу. Важливо зазначити, що автоматизовані системи обслуговування та персоналізовані рекомендації можуть допомагати клієнтам, що підвищить ефективність бізнесу, однак це також може призвести до відчуття втрати індивідуального підходу. Однак науковці зазначають, що розробники й компанії повинні забезпечити баланс між використанням ШІ, а також людською взаємодією, що дозволить покупцям відчувати себе важливими й оточеними увагою, водночас покращити якість обслуговування і підтримати

позитивний імідж компаній [11, с. 395].

Розглянемо основні функції та схарактеризуємо системи управління взаємовідносин із клієнтами (CRM), що відображено в таблиці 1.

Таблиця 1

Характеристика системи управління взаємовідносин із клієнтами (CRM)

№ з/п	Функції	Характеристика CRM-системи
1	Збір і зберігання даних про клієнтів	Зберігає необхідну інформацію про клієнтів (контактні дані, історію покупок, смаки, звернення до служби підтримки)
2	Автоматизація продажів	Допомагає автоматизувати процес продажів (управління угодами, формування комерційних пропозицій, підготовка звітів)
3	Маркетинг	Дозволяє проводити маркетингові кампанії, аналізувати їхню ефективність, сегментувати аудиторію для більш точного використання реклами
4	Обслуговування клієнтів	Допомагає організувати роботу служби підтримки, відстежувати звернення клієнтів, вирішувати проблеми й підвищувати рівень задоволеності клієнтів
5	Аналітика й звітність	Надає інструменти для аналізу даних про клієнтів, продажів, маркетингових кампаній, що дозволяє приймати обґрунтовані управлінські рішення та покращувати ефективність бізнесу

Джерело: побудовано автором на основі [4;7; 8]

Використання CRM-системи має значні переваги для оптимізації управлінських процесів у бізнес-середовищі через покращення взаємовідносин із клієнтами. Ця система допомагає краще розуміти потреби клієнтів, персоналізувати обслуговування, що позитивно позначається на побудові довгострокових відносин. Наступною перевагою є ефективні маркетингові кампанії, які сприяють залученню нових клієнтів й утриманню наявних існуючих через покращення обслуговування клієнтів. CRM-система реагує на звернення клієнтів оперативним розв'язанням їхніх проблем, що підвищує рівень задоволення клієнтів на основі аналітичних даних.

Потрібно зазначити, що аналітичні інструменти CRM-системи допомагають менеджменту отримувати детальну інформацію про клієнтів, обсяг продажу, що сприяє прийняттю обґрунтованих управлінських рішень. CRM-система – це потужний інноваційний інструмент, який використовується для вдосконалення управління взаємовідносин із клієнтами, що допомагає підвищити ефективність через оптимізацію бізнес-процесів і сприяє збільшенню обсягу продажів, а також покращення обслуговування клієнтів. Однак впровадження CRM-системи потребує врахування бюджету й специфіки бізнесу щодо автоматизації управлінських процесів конкретного сучасного підприємства.

Важливо зазначити, що прийнятий Указ Президента №133/2017 [12] про введення санкцій щодо використання російського софтвера сприяв створенню українськими виробниками унікальної програми MASTER, яка є ефективним рішенням для впровадження в практику бізнесу. Також ця програма пропонує додаток MASTER: Документообіг, який містить необхідний набір функціональних можливостей щодо управління бізнес-процесами й обробки документів.

Розглянемо функції додатка MASTER: Документообіг [13] і можливості, які він надає для ефективного управління бізнес-процесами (рис. 5).

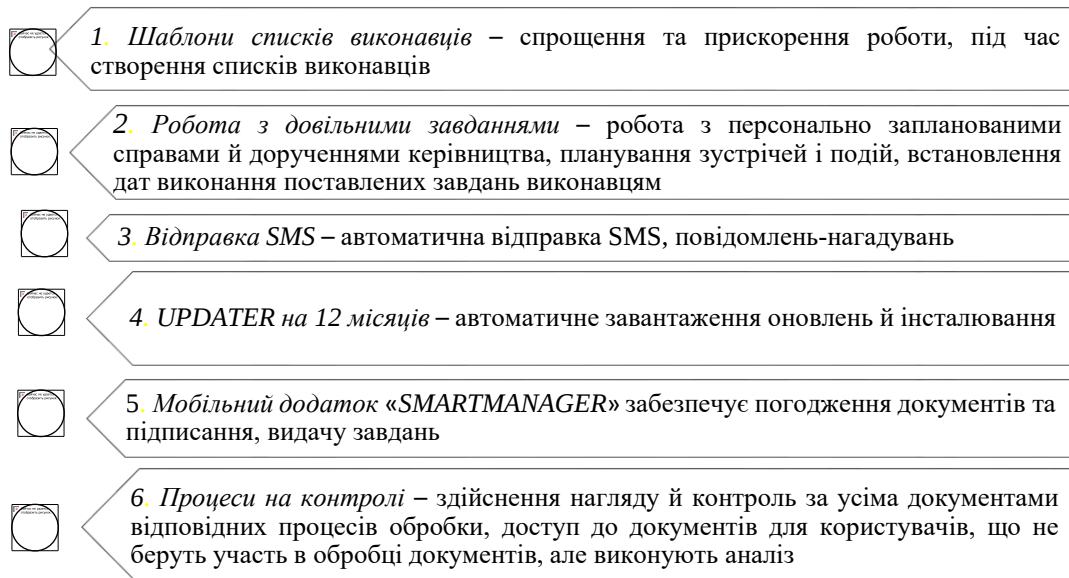
- 
1. *Шаблони списків виконавців* – спрощення та прискорення роботи, під час створення списків виконавців
 2. *Робота з довільними завданнями* – робота з персонально запланованими справами й дорученнями керівництва, планування зустрічей і подій, встановлення дат виконання поставлених завдань виконавцям
 3. *Відправка SMS* – автоматична відправка SMS, повідомлень-нагадувань
 4. *UPDATER на 12 місяців* – автоматичне завантаження оновлень й інсталювання
 5. *Мобільний додаток «SMARTMANAGER»* забезпечує погодження документів та підписання, видачу завдань
 6. *Процеси на контролі* – здійснення нагляду й контроль за усіма документами відповідних процесів обробки, доступ до документів для користувачів, що не беруть участь в обробці документів, але виконують аналіз

Рис. 5. Основні функції та можливості ефективного управління бізнес-процесами додатку MASTER: Документообіг

Джерело: сформовано автором на основі [13]

Встановлено, що додаток MASTER: Документообіг дозволяє вести загальний електронний документообіг згідно з вимогами чинного законодавства України та є комплексним рішенням для менеджменту. Зазначена програма реалізує багаторівневу систему економічного захисту інформації, оскільки хмарне рішення розміщено в кращих дата центрах і спроектовано так, щоб убезпечити від зараження клієнтського комп'ютера й сервера, не даючи проникнення у систему шкідливого програмного забезпечення щодо управління даними й сприяє економічній безпеці бізнесу.

Розглянемо більш детально інноваційний метод, який активно застосовується для оптимізації управлінських процесів, а саме – ШІ й машинне навчання. Цей метод дозволяє аналізувати великі обсяги даних із ШІ для виявлення тенденцій, прогнозування попиту, оптимізації запасів і прийняття оптимальних управлінських рішень. Як зазначають науковці, штучний інтелект активно застосовується у великих компаніях, таких як Amazon, Alibaba, eBay й інших, в електронній комерції, що сприяє покращенню ефективності операцій, персоналізації послуг, автоматизації рутинних операцій та підвищення безпеки [8]. ШІ аналізує великі обсяги даних і здійснює автоматичну обробку замовлень клієнтів, що сприяє оптимізації управління запасами. Потрібно зазначити, що науковці А.В. Гевчук, А.А. Шевчук доводять, що ШІ – це дієвий бізнес-інструмент, який використовує нейронні мережі й пришвидшує час на виконання завдань. Тобто ШІ формує інформацію, здійснює прогноз показників для прийняття оптимальних рішень і дає змогу скоротити цілі відділи, що призведе до появи нової посади в компаніях – R&D-менеджер [14]. П.С. Кумарі [15] досліджував інтеграцію штучного інтелекту й машинного навчання з технологіями візуалізації даних, наголошуючи на їхній ефективності у покращенні прогнозування показників компаній. Дане дослідження підкреслює, як візуальна аналітика на основі штучного інтелекту дає змогу

менеджерам отримувати релевантну інформацію зі складних наборів даних. Висока здатність штучного інтелекту трансформуватись майже у всі управлінські аспекти діяльності сучасної компанії пояснює перевага його використання у прийнятті рішень, як зазначає Н. Ванг [16]. А. П'яццолі [17] підкреслив революційний потенціал ШІ в стратегічному прийнятті рішень, демонструючи, що технології на основі ШІ не лише покращують інтерпретацію даних, але й переводять акцент управління від реактивного до випереджаючого управління. Ці дослідження підтвердили, що технології ШІ підвищують швидкість реагування, аналітичну точність і стратегічну узгодженість.

Потрібно зазначити, що наразі використовується багато програм, де ШІ може виконувати поставлені задачі самостійно й у колаборації з людиною, яка ставить задачі. Тобто існує співпраця між кількома сторонами для досягнення спільної мети, зокрема у сфері надання охоронних послуг через оптимізацію бізнес-процесів із урахуванням сучасних викликів пов'язаних з упровадженням, які необхідно вирішувати [8]. Важливо, що об'єднання зусиль, досвіду й ресурсів сприяє створенню нового інноваційного продукту для досягнення кращих результатів бізнесу, що було б неможливо реалізовувати під час індивідуальної роботи без ШІ. Адже ШІ в сучасних умовах поводить як партнер із мислення, тобто стає партнером або прикладом особистого стратегічного радника для менеджменту бізнесу.

Розглянемо мережеву модель управління для оптимізації бізнес-процесів із використанням ШІ як основу інноваційного методу управління (рис. 5).



Рис. 5. Мережева модель оптимізації бізнес-процесів із використанням ШІ як інноваційного методу управління

Джерело: сформовано автором на основі власних досліджень

З'ясовано, що у процесі застосування цієї моделі, коли реальна людина ставить питання – отримує відповідь від віртуального ШІ-помічника у мережі. Тобто використання ШІ, як інноваційного методу управління, сприяє тому, що реальний споживач часто спілкується з віртуальним партнером, і кожного разу, коли віртуальний споживач взаємодіє з мережею, віртуальна база даних автоматично оновлюється. Тобто послуги, які надаються клієнтам, здійснюються як віртуальним викликаним об'єктом, так і людиною, якщо віртуальний ШІ-помічник не знаходить відповіді. У цьому процесі беруть

участь лише два фактичні об'єкти: абонент, який відповідає за ініціалізацію послуг і кінцевий абонент, який успішно отримує вихідні послуги, тобто відповідь на своє поставлене питання. Важливо, що інші функції, пов'язані із запитом клієнта, такі як пошук і встановлення відповідного зв'язку між об'єктами (людьми), виконує інтелектуальна мережева модель управління.

Встановлено, що заміна людини-спеціаліста в системі на ІІІ-помічника дозволяє прискорити й оптимізувати бізнес-процеси, що сприятиме покращенню результатів для розвитку бізнесу через зменшення витрат. Для запобігання безробіттю необхідно проводити перекваліфікацію працівників у напрямку обслуговування та ремонту ІІІ-систем, поки не будуть винайдені роботи, які здатні діагностувати несправності й здійснювати ремонт інших роботів. Потрібно зазначити, що на ефективність роботи працівників впливає багато факторів, тоді як ІІІ-система не залежить від факторів, які притаманні людині, що сприяє досягненню найкращих результатів для бізнесу, функціонуючи у співпраці з людиною. Так, ІІІ є мозком, а робот – тілом, тобто лише оболонкою ІІІ, якщо так можна сказати. Використання ІІІ в бізнесі має значний потенціал для покращення управлінських процесів щодо їхньої оптимізації, адже використання чат-ботів і ІІІ-асистентів дозволяє автоматизувати обслуговування клієнтів, відповідати на їхнє запитання. Потрібно зазначити, що застосування ІІІ сприяє розвитку ще одного інноваційного методу щодо управління персоналом – це командна робота, яка спрямована на використання ігрових елементів і дозволяє підвищити мотивацію співробітників, сприяє розвитку їхніх професійних навичок і дає змогу працювати віддалено. Цей метод пропонуємо розглядати через крос-функціональну взаємодію між різними підрозділами, що сприяє оптимізації управління.

Висновки. Встановлено, що інноваційні методи управління сприяють оптимізації управлінських процесів через підвищення швидкості виконання поставлених завдань і доступність отриманої інформації для менеджменту, що сприяє зниженню витрат і підвищенню конкурентоспроможності бізнесу. Розглянуто розвиток інноваційних методів і проведено їхню систематизацію. Досліджено основні інноваційні методи і їхні особливості з позиції оптимізації управлінських процесів у конкурентному середовищі, що сприяє розвитку бізнес-одиниць. Узагальнено можливості використання ІІІ, як інноваційного інструменту сучасності, який оптимізує бізнес-процеси. З'ясовано, що основними проблемами впровадження інноваційних методів управління залишається фінансування та необхідність посилення захисту інформації, яка стає цифровим активом. Також недостатньо сформована нормативно-правова база, яка не сприяє створенню ефективного захисту під час використання хмарних рішень й автоматизованих систем, що сприяє ризикам у контексті захисту персональних даних відповідно до міжнародних вимог. У межах дослідження рекомендовано реалізувати комплексні заходи для оптимізації системи управління обліку, зокрема за допомогою використання програмного забезпечення і додатку, що сприятиме електронному документообігу. Систематизовано переваги електронного документообігу й CRM-системи, як

інноваційних методів управління бізнес-процесами, що сприяють розвитку бізнесу й економіки майбутнього. Важливою ознакою ефективності інноваційних методів є оптимізація управлінських процесів із використанням ШІ. Запропоновано мережеву модель управління з використанням штучного інтелекту, як основу інноваційного методу, який створює корисність через оптимізацію бізнес-процесів, що, в підсумку, перетворюється на результативність, яка проявляється в економічному ефекті, що досягається ефективністю управління.

Перспективи подальших досліджень полягають у вивченні ефективності впроваджених інноваційних методів, що сприяє розвитку бізнесу через оптимізацію управління бізнес-процесами, що призведе до розвитку бізнесу й створення інноваційної динамічної мережевої економіки майбутнього, яка потребує підвищення захисту даних із використанням штучного інтелекту.

Список використаних джерел

1. Михайлик О.М., Бірак Є.В. Інвестиційно-інноваційна діяльність підприємств в умовах воєнного стану. *Економіка та суспільство*. 2023. № 58. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-58-86>
URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3350/3277>
(дата звернення: 05.04.2025).
2. Пороскун С.С. Побудова механізму інноваційного розвитку сумського регіону в післявоєнний період. *Бізнес-навігатор*. 2024. № 3 (76). DOI: <https://doi.org/10.32782/business-navigator.72-76>
3. Черненко О. Цифрова економіка: можливості електронного маркетингу та технологій штучного інтелекту у торгівлі. *Актуальні питання права та соціально-економічних відносин: збірник статей*. 2023. № 3. С. 432–439. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/432-439> (дата звернення: 05.04.2025).
4. Філіппов М. Створювати інноваційні проекти варто вже зараз: не чекаючи закінчення війни. 2022. URL: <https://delo.ua/business/stvoryuvati-innovaciini-projekti-varto-vzazaraz-ne-cekayuci-zakincennya-viiniinsaiti-maksima-filippova-iz-grcapital-402624> (дата звернення: 05.04.2025).
5. Козловський С., Горун С., Мамашвілі Л. Підвищення економічної безпеки держави на основі інноваційних та цифрових трансформацій. *Економіка та суспільство*. 2024. № 59. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-34>
URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3387/3314>
(дата звернення: 05.04.2025).
6. Шевчук А.А. Інноваційні тенденції розвитку інструментів управління бізнес процесами в Україні та визначення їх перспектив в умовах становлення цифрової економіки. *Наука і техніка сьогодні*. 2024. № 5 (33). С. 479–488. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6025-2024-5\(33\)-479-488](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2024-5(33)-479-488)
7. Шевчук А.А. Сучасні підходи управління з використанням ШІ технології: оптимізація бізнес-процесів охоронного бізнесу. *Наукові інновації та передові технології*. 2025. № 2 (42). С. 1066–1074. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-2\(42\)-1066-1074](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-2(42)-1066-1074)
8. Музиченко Т.О., Скорба О.А., Шевчук А.А. Штучний інтелект як

засіб оптимізації бізнес-процесів в електронній комерції. *Академічні візії*. 2023. № 25. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10081884> URL: <https://academy-vision.org/article/view/696> (дата звернення: 05.04.2025).

9. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002 р. № 40- IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15> (дата звернення: 08.04.2025).

10. Shevchuk A.A. CRM system (customer relationship management):an innovative method for optimizing (customer relationship management): an innovative optimization method. *1st International Scientific and Practical Conference «Science and Information Technologies in the Modern World»* (February 26-28). 2025. P. 255–257. DOI: 10.70286/ISU-26.02.2025

11. Чміль Г.Л. Трансформація простору функціонування бізнес-структур під впливом цифровізації: вимір маркетплейсів. *Вісник Харківського національного аграрного університету ім. В. В. Докучаєва. Серія: «Економічні науки»*. 2021. № 1. С. 391–405. DOI: 10.31359/2312-3427-2021-1-391

12. Про застосування персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій): Рішення Ради національної безпеки і оборони України від 28.04.2017 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0004525-17#Text> (дата звернення: 05.04.2025).

13. Офіційний вебсайт «MASTER». URL: <https://masterbuh.com/product/dokumenttoobigkompleksne-rishennya> (дата звернення: 05.04.2025).

14. Гевчук А.В., Шевчук А.А. Мережева (підтримуюча) інфраструктура і штучний інтелект в управлінні бізнес процесами – основа формування цифрової економіки. *Цифрова економіка та економічна безпека*. 2023. № 8 (08). С. 207–212. DOI: <https://doi.org/10.32782/dees.8-34>

15. Kumari P.S. Exploring AI and machine learning in visualization for optimizing business practices. *Data Visualization Tools for Business Applications* (pp. 67-84). Hershey: IGI Global.2025. DOI: <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-6537-3.ch004>(дата звернення: 05.05.2025).

16. Wang H. Analysis of the impact of artificial intelligence on modern enterprise management. *Modern Economics & Management Forum*. 2024. Vol. 5 (3). P. 495–498. DOI: <https://doi.org/10.32629/memf.v5i3.2370>

17. Piazzoli A. AI and strategy: How new tools can boost the evolution of strategic decision-making. *Socio-Economic Impact of Artificial Intelligence* Cham: Springer. 2024. (pp. 247–260). DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-031-73514-1_18

References

1. Mykhailyk, O., & Birak, Ye. (2023). Investytsiino-innovatsiina diialnist pidpriemstv v umovakh voiennoho stanu [Investment and innovation activities of enterprises under martial law]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, 58. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-58-86> Retrieved from: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3350/3277> [in Ukrainian].

2. Poroskun, S.S. (2024). Pobudova mekhanizmu innovatsiinoho rozvytku sumskoho rehionu v pislivoiennyi period [Building a mechanism for innovative development of the Sumy region in the post-war period]. *Biznes-navihator – Business*

Navigator, 3 (76), 72–75. DOI: <https://doi.org/10.32782/business-navigator> [in Ukrainian].

3. Chernenko, O. (2023). Tsyfrova ekonomika: mozhlyvosti elektronnoho marketynhu ta tekhnolohii shtuchnoho intelektu u torhivli [Digital economy: opportunities for electronic marketing and artificial intelligence technologies in trad]. *Aktualni pytannia prava ta sotsialno-ekonomichnykh vidnosyn: zbirnyk statei – Current issues of law and socio-economic relations: a collection of articles*, 3, 432–439. Retrieved from <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/432-439> [in Ukrainian].

4. Filippov, M. (2022). Stvoriuvaty innovatsiini proiekty varto vzhe zaraz: ne chekaiuchy zakinchennia viiny [It is worth creating innovative projects now: without waiting for the end of the war]. *delo.ua*. Retrieved from: <https://delo.ua/business/stvoryuvati-innovaciini-projekti-varto-vzezaraz-ne-cekayuci-zakinchennia-viiniinsaiti-maksima-filippova-iz-grcapital-402624> [in Ukrainian].

5. Kozlovskyi, S., Horun, S., & Mamashvili L. (2024). Pidvyshchennia ekonomichnoi bezpeky derzhavy na osnovi innovatsiinykh ta tsyfrovyykh transformatsii [Increasing the economic security of the state based on innovation and digital transformations]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*, 59. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-34> Retrieved from: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3387/3314> [in Ukrainian].

6. Shevchuk, A.A. (2024). Innovatsiini tendentsii rozvytku instrumentiv upravlinnia biznes protsesamy v Ukraini ta vyznachennia yikh perspektyv v umovakh stanovlennia tsyfrovoi ekonomiky [Innovative trends in the development of business process management tools in Ukraine and determination of their prospects in the context of the emergence of a digital economy]. *Nauka i tekhnika sohodni – Science and Technology Today*, 5 (33), 479-488. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6025-2024-5\(33\)](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2024-5(33)) [in Ukrainian].

7. Shevchuk, A.A. (2025). Suchasni pidkhody upravlinnia z vykorystanniam ShI tekhnolohii: optymizatsiia biznes-protseviv okhoronnoho biznesu [Modern management approaches using AI technology: optimization of security business processes]. *Naukovi innovatsii ta peredovi tekhnolohii – Scientific innovations and advanced technologies*, 2 (42), 1066–1074. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-2\(42\)-1066-1074](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-2(42)-1066-1074) [in Ukrainian].

8. Muzychenko, T.O., Skorba, O.A. & Shevchuk, A.A. (2023). Shtuchnyi intelekt yak zasib optymizatsii biznes-protseviv v elektronni komertsii [Artificial intelligence as a means of optimizing business processes in e-commerce]. *Akademichni vizii – Academic visions*, 25. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10081884> Retrieved from: <https://academy-vision.org/article/view/696> [in Ukrainian].

9. Pro innovatsiinu diialnist: Zakon Ukrainy № 40-IV [About innovation activities: Law of Ukraine № 40-IV]. (2002, July 4). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15> [in Ukrainian].

10. Shevchuk, A.A. (2025). CRM system (customer relationship management): an innovative optimization method [CRM system (customer relationship management): an innovative optimization method]. *1st International*

Scientific and Practical Conference «Science and Information Technologies in the Modern World». (February 26-28, 2025), 255-257. DOI 10.70286/ISU-26.02.2025. [in Ukrainian].

11. Chmil, H.L. (2021). Transformatsiia prostoru funktsionuvannia biznes-struktur pid vplyvom tsyfrovizatsii: vymir marketpleisiv. [Transformation of the space of business structures under the influence of digitalization: the dimension of marketplaces]. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho ahrarnoho universytetu im. V.V. Dokuchaieva. Serii: «Ekonomichni nauky» – Bulletin of the Kharkiv National Agrarian University named after V.V. Dokuchaev. Series: «Economic Sciences»*, 1, 391–405 [in Ukrainian].

12. Pro zastosuvannia personalnykh spetsialnykh ekonomichnykh ta inshykh obmezhuvalnykh zakhodiv (sanktsii): Rishennia Rady natsionalnoi bezpeky i oborony Ukrainy [On the application of personal special economic and other restrictive measures (sanctions): Decision of the National Security and Defense Council of Ukraine]. (2017, April 28). Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0004525-17#Text> [in Ukrainian].

13. Ofitsiyni vebсайт «MASTER» [Official website of «MASTER»]. Retrieved from: <https://masterbuh.com/product/dokumenttoobigkompleksnerishennya> [in Ukrainian].

14. Hevchuk, A., & Shevchuk, A. (2023). Merezheva (pidtrymuiucha) infrastruktura i shtuchnyi intelekt v upravlinni biznes protsesamy – osnova formuvannia tsyfrovoi ekonomiky [Network (supporting) infrastructure and artificial intelligence in business process management are the basis for the formation of a digital economy]. *Tsyfrova ekonomika ta ekonomichna bezpeka – Digital Economy and Economic Security*, 8 (08), 207-212. DOI: <https://doi.org/10.32782/dees.8-34> [in Ukrainian].

15. Kumari, P.S. (2025). Exploring AI and machine learning in visualization for optimizing business practices. *Data Visualization Tools for Business Applications* (pp. 67-84). Hershey: IGI Global. DOI: <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-6537-3.ch004> [in English].

16. Piazzoli, A. (2024). AI and strategy: How new tools can boost the evolution of strategic decision-making. *Socio-Economic Impact of Artificial Intelligence*. (pp. 247-260). Cham: Springer. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-031-73514-1_18 [in English].

17. Wang, H. (2024). Analysis of the impact of artificial intelligence on modern enterprise management. *Modern Economics & Management Forum*, 5 (3), 495–498. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-031-73514-1_18 [in English].

Відомості про автора

ШЕВЧУК Андрій Андрійович – кандидат економічних наук, докторант кафедри менеджменту та маркетингу, Приватний вищий навчальний заклад «Європейський університет», (03115, м. Київ, бульвар Академіка Вернадського, 16 В, e-mail: aashevchuk@gmail.com).

SHEVCHUK Andriy – Candidate of Economic Sciences, Doctoral Student of the Department of Management and Marketing, Private Higher Educational Institution «European University» (03115, Kyiv, 16 B, Academician Vernadsky Boulevard, e-mail: aashevchuk@gmail.com).