

<https://doi.org/10.31891/2307-5740-2025-346-5-13>

УДК 658.8:005.336:004.738

МЯГКИХ Ірина

Київський національний університет технологій та дизайну

<https://orcid.org/0000-0003-3868-9643>

ДЕМ'ЯНЕНКО Тетяна

ННІ «Українська інженерно-педагогічна академія»

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

<https://orcid.org/0000-0001-9362-635X>

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАЦІЙ НА ПІДПРИЄМСТВАХ В ЦИФРОВОМУ БІЗНЕС-СЕРЕДОВИЩІ

Сучасний етап розвитку економіки характеризується стрімкою цифровізацією бізнес-процесів, глобальною конкуренцією та високою динамікою ринкових змін. Цифрове бізнес-середовище вимагає від компаній не лише впровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, а й пошуку інноваційних рішень у сфері комунікацій зі споживачами, партнерами та внутрішніми стейкхолдерами. Ефективність таких рішень залежить від здатності підприємств швидко адаптуватися до змін і впроваджувати сучасні цифрові платформи, аналітику даних, автоматизацію маркетингових процесів і системи управління клієнтськими відносинами, що стають ключовими факторами підвищення конкурентоспроможності та довгострокової вартості бізнесу.

Постійний розвиток цифрових технологій зумовлює необхідність переосмислення традиційних комунікаційних стратегій підприємств. Для забезпечення конкурентоспроможності бізнесу важливо впроваджувати інноваційні підходи до формування ефективних каналів взаємодії зі споживачами та партнерами.

Основною метою дослідження обґрунтування та розроблення інноваційних підходів до формування ефективних комунікацій на підприємствах у цифровому бізнес-середовищі, що передбачає визначення ключових принципів, інструментів і технологій цифрової взаємодії, а також вироблення практичних рекомендацій щодо їх впровадження для підвищення конкурентоспроможності та стійкого розвитку бізнесу.

В умовах сучасної цифрової епохи трансформації комунікація в бізнес-середовищі зазнає суттєвих змін. Зростання ролі інформаційних технологій, дистанційної роботи, глобалізації ринків та високих очікувань з боку клієнтів і партнерів створює нові виклики та потребує впровадження інноваційних підходів до побудови ефективної комунікації. Традиційні методи взаємодії між поступово встановлюються комунікаційні зв'язки між співробітниками, клієнтами та іншими учасниками бізнес-середовища поступаються місцем цифровим рішенням, що забезпечують швидкість, гнучкість та прозорість інформаційних потоків.

Інноваційні підходи до формування комунікації в цифровому бізнес-середовищі є потужним драйвером змін у сучасних організаціях. Ці технології відкривають широкі перспективи для вдосконалення внутрішньої та зовнішньої комунікації, сприяючи більш ефективній взаємодії між співробітниками, управлінням, діловими партнерами та споживачами. Використання інструментів, зокрема хмарних сервісів, штучного інтелекту та доповненої реальності, значно розширює можливості бізнесу в цьому напрямі. Ключовими перевагами цих інновацій є не тільки оптимізація командної діяльності та вдосконалення результатів роботи обслуговування клієнтів, але й створення більш гнучких, масштабованих і прозорих комунікаційних процесів.

Ключові слова: інноваційні підходи, цифрове бізнес-середовище, комунікаційні процеси, цифровізація, конкурентоспроможність, стратегічне управління.

МІАНКІХ Ірина

Kyiv National University of Technologies and Design

DEMYANENKO Tetiana

NNI "Ukrainian Engineering and Pedagogical Academy"

V. N. Karazin Kharkiv National University, Kharkiv

INNOVATIVE APPROACHES TO THE FORMATION OF COMMUNICATIONS AT ENTERPRISES IN THE DIGITAL BUSINESS ENVIRONMENT

The current stage of economic development is characterized by the rapid digitalization of business processes, global competition and high dynamics of market changes. The digital business environment requires companies not only to implement the latest information and communication technologies, but also to search for innovative solutions in the field of communications with consumers, partners and internal stakeholders. The effectiveness of such solutions depends on the ability of enterprises to quickly adapt to changes and implement modern digital platforms, data analytics, automation of marketing processes and customer relationship management systems, which are becoming key factors in increasing the competitiveness and long-term value of the business.

The constant development of digital technologies necessitates the rethinking of traditional communication strategies of enterprises. To ensure business competitiveness, it is important to introduce innovative approaches to the formation of effective channels of interaction with consumers and partners.

The main goal of the study is to substantiate and develop innovative approaches to the formation of effective communications at enterprises in the digital business environment, which involves the identification of key principles, tools and technologies of digital interaction, as well as the development of practical recommendations for their implementation to increase competitiveness and sustainable business development.

In the conditions of the modern digital age of transformation, communication in the business environment is undergoing significant changes. The growing role of information technology, remote work, globalization of markets and high expectations from

customers and partners creates new challenges and requires the introduction of innovative approaches to building effective communication. Traditional methods of interaction between gradually established communication links between employees, customers and other participants in the business environment are giving way to digital solutions that provide speed, flexibility and transparency of information flows.

Innovative approaches to the formation of communication in the digital business environment are a powerful driver of change in modern organizations. These technologies open up wide prospects for improving internal and external communication, facilitating more effective interaction between employees, managers, business partners and consumers. The use of tools, including cloud services, artificial intelligence, and augmented reality, significantly expands business opportunities in this direction. The key benefits of these innovations are not only the optimization of teamwork and the improvement of customer service performance, but also the creation of more flexible, scalable and transparent communication processes.

Keywords: innovative approaches, digital business environment, communication processes, digitalization, competitiveness, strategic management.

Стаття надійшла до редакції / Received 22.08.2025

Прийнята до друку / Accepted 11.10.2025

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Сучасний етап розвитку економіки характеризується стрімкою цифровізацією бізнес-процесів, глобальною конкуренцією та високою динамікою ринкових змін. Цифрове бізнес-середовище вимагає від компаній не лише впровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, а й пошуку інноваційних рішень у сфері комунікацій зі споживачами, партнерами та внутрішніми стейкхолдерами. Ефективність таких рішень залежить від здатності підприємств швидко адаптуватися до змін і впроваджувати сучасні цифрові платформи, аналітику даних, автоматизацію маркетингових процесів і системи управління клієнтськими відносинами, що стають ключовими факторами підвищення конкурентоспроможності та довгострокової вартості бізнесу.

Постійний розвиток цифрових технологій зумовлює необхідність переосмислення традиційних комунікаційних стратегій підприємств. Для забезпечення конкурентоспроможності бізнесу важливо впроваджувати інноваційні підходи до формування ефективних каналів взаємодії зі споживачами та партнерами.

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Питання впровадження інновацій у комунікаціях і їх обґрунтування розглядаються у працях таких вчених, як: Й. Шумпетера, К. Фрімена, П. Друкера, К. Крістенсен, О. Тіс, А. Остервалдер, Е. Бриньольфссон, М. Кастельса і Д. Тапскотта, П. Гомперс, Дж. Лернер.

ВИДІЛЕННЯ НЕДОСЛІДЖЕНИХ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ

Незважаючи на значну кількість наукових праць щодо цифровізації бізнесу, інновацій у комунікаціях та інвестиційного забезпечення проєктів, окремі аспекти залишаються недостатньо розробленими. Зокрема, існує відсутність комплексної методології, яка б інтегрувала інноваційні технології комунікації з механізмами їх фінансування та оцінкою ефективності. Недостатньо досліджено взаємозв'язок між швидкою зміною цифрових інструментів, витратами на їх впровадження та довгостроковою окупністю інвестицій. Також бракує системних підходів до оцінки ризиків і управління ними в контексті інноваційно-інвестиційних рішень у сфері бізнес-комунікацій.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Основною метою дослідження обґрунтування та розроблення інноваційних підходів до формування ефективних комунікацій на підприємствах у цифровому бізнес-середовищі, що передбачає визначення ключових принципів, інструментів і технологій цифрової взаємодії, а також вироблення практичних рекомендацій щодо їх впровадження для підвищення конкурентоспроможності та стійкого розвитку бізнесу.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

У сучасну цифрову епоху комунікація в бізнес-середовищі зазнає глибоких трансформацій. Зростання ролі інформаційних технологій, поширення дистанційної роботи, глобалізація ринків та підвищені очікування клієнтів і партнерів створюють нові виклики та потребують впровадження інноваційних підходів до побудови ефективної взаємодії. Традиційні методи обміну інформацією між співробітниками, клієнтами та іншими учасниками бізнес-процесів поступово поступаються місцем цифровим рішенням, що забезпечують швидкість, гнучкість і прозорість інформаційних потоків [10]. У таких умовах підприємствам, які прагнуть зберегти конкурентоспроможність, необхідно не лише опановувати сучасні інструменти комунікації, а й розробляти комплексну стратегію цифрової взаємодії, засновану на інноваціях, адаптивності та аналітиці.

З переходом до цифрової епохи бізнес-комунікації зазнали суттєвих та інноваційних змін, що охопили всі рівні організаційної взаємодії. Впровадження новітніх цифрових технологій не лише модернізувало традиційні інструменти комунікації, а й трансформувало саму природу та структуру взаємин

між учасниками бізнес-процесів. Інновації в сфері цифрових комунікацій — від хмарних платформ, штучного інтелекту до інтерактивних корпоративних систем — сприяють більш ефективному, швидкому та персоналізованому обміну інформацією. Це дає змогу підприємствам швидко відповідати на ринкові виклики, збільшувати ефективність, адаптуватися до змін у зовнішньому середовищі та зберігати конкурентоспроможність. Основні аспекти трансформації наведено на рис. 1.



Рис. 1. Основні аспекти трансформації

У цифрову епоху бізнес-комунікація зазнала значних змін, еволюціонуючи від традиційних методів взаємодії, таких як особисті зустрічі, телефонні дзвінки та паперові документи, до гнучких і технологічно підтриманих рішень, які стали основою ефективного бізнес-спілкування. Інструменти, такі як відеоконференції, месенджери, корпоративні портали та інтерактивні платформи, дозволяють забезпечити миттєву комунікацію на відстані, значно знижуючи час на обмін інформацією і підвищуючи оперативність прийняття рішень [4]. Ці інструменти не лише полегшують внутрішні процеси, але й допомагають у спілкуванні з клієнтами та партнерами, забезпечуючи більш персоналізований підхід до обслуговування та збереження лояльності.

З розвитком цифрових технологій бізнеси змогли створити нові моделі комунікації, що включають інтеграцію штучного інтелекту та аналітичних інструментів, що дозволяє отримувати точніші та більш актуальні дані для прийняття управлінських рішень. Наприклад, чат-боти, оснащені штучним інтелектом, забезпечують автоматизовану підтримку клієнтів, зменшуючи навантаження на відділи підтримки та підвищуючи ефективність взаємодії. Використання аналітики великих даних дозволяє передбачати потреби клієнтів, коригувати стратегії продажу та надавати індивідуальні рішення.

Успішність підприємства дедалі більше залежить від здатності адаптуватися до постійно змінюваного цифрового середовища і впроваджувати інноваційні комунікаційні стратегії. Ці стратегії включають використання новітніх платформ і технологій для оптимізації робочих процесів, збільшення мобільності працівників та забезпечення зворотного зв'язку з клієнтами. Вони також допомагають знизити витрати на комунікаційні процеси і зростанню продуктивності, дозволяючи підприємствам бути більш конкурентоспроможними на глобальному ринку [3].

Адаптація до цифрових змін включає впровадження інноваційних підходів до роботи з інформацією, такі як використання хмарних рішень для зберігання і доступу до даних незалежно від часу та місця розташування, що дозволяє підвищити ефективність організацій, оскільки працівники можуть працювати в будь-якому місці, маючи доступ до необхідних ресурсів, а керівники можуть оперативно відстежувати результати роботи та ухвалювати рішення в режимі реальному часі.

Інноваційні комунікаційні стратегії також включають інтеграцію мобільних технологій, які дають змогу працівникам залишатися на зв'язку з підприємством і один з одним, навіть коли вони перебувають поза офісом. Це відкриває нові можливості для гнучкого графіка роботи та підвищує ефективність команд, дозволяючи їм швидше реагувати на зміни і ухвалювати рішення, що ґрунтуються на аналізі даних в стислі терміни.

Комунікації у цифровому просторі змінили як швидкість і масштаб обміну інформацією, так і форми взаємодії між усіма учасниками бізнес-процесів — працівниками, клієнтами, партнерами, постачальниками та інвесторами [6]. Якщо раніше інформація передавалася через традиційні засоби, то сьогодні на перший план виходять інтерактивні платформи, месенджери, корпоративні портали, CRM-системи, штучний інтелект, хмарні сервіси та інші цифрові інструменти. Основні характеристики цифрових комунікацій наведено на рис. 2.



Рис. 2. Характеристики цифрових комунікацій

Інноваційні технології, такі як штучний інтелект, машинне навчання, технології блокчейн та доповненої реальності, не лише революціонізують бізнес-процеси, а й значно трансформують способи комунікації між підприємствами, співробітниками та клієнтами. Ці технології розширюють межі комунікаційних можливостей, автоматизуючи рутинні завдання, оптимізуючи взаємодію з клієнтами та партнерами, а також забезпечують високий рівень безпеки та прозорості в обміні інформацією.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Інноваційні підходи до формування комунікації в цифровому бізнес-середовищі є потужним драйвером змін у сучасних організаціях. Ці технології відкривають широкі перспективи для вдосконалення внутрішньої та зовнішньої комунікації, сприяючи більш ефективній взаємодії між співробітниками, управліннями, діловими партнерами та споживачами. Використання інструментів, зокрема хмарних сервісів, штучного інтелекту та доповненої реальності, значно розширює можливості бізнесу в цьому напрямі. Ключовими перевагами цих інновацій є не тільки оптимізація командної діяльності та вдосконалення результатів роботи обслуговування клієнтів, але й створення більш гнучких, масштабованих і прозорих комунікаційних процесів.

Література

1. Сагайдак М. П., Андрущенко А. Р. Цифрові комунікації в системі управління бізнес-організацією / Стратегічні імперативи сучасного менеджменту : зб. матеріалів VI Міжнар. наук.-практ. конф. (21 жовт. 2022 р.) / М-во освіти і науки України, Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана ; [орг. ком.: Лук'яненко Д. Г. (голова) та ін.]. Електрон. текст. дані. Київ : КНЕУ, 2022. С. 169–171.
2. Глебова А. О., Кравченко В. В. Розвиток цифрових комунікацій в умовах діджиталізації економіки України: проблеми та можливості. Ефективна економіка. 2021. № 9. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/op=1&z=9277>
3. Дем'яненко Т. & Яковенко І. Реінжиніринг бізнес-процесів як сучасний метод управління стратегічними змінами на підприємстві. Адаптивне управління: теорія і практика. Серія Економіка, 14 (28). <https://amtp.org.ua/index.php/journal2/article/view/478>
4. Дем'яненко, Т. (2024). Напрями забезпечення сталого розвитку інноваційно-орієнтованих підприємств. Адаптивне управління: теорія і практика. Серія Економіка, 18(36). [https://doi.org/10.33296/2707-0654-18\(36\)-09](https://doi.org/10.33296/2707-0654-18(36)-09)
5. Олтаржевський Д. О. Цифрові комунікації: навчальний посібник із дисципліни «Медіавиробництво: промоція». Київ : ННІЖ КНУ імені Тараса Шевченка, 2023. 120 с.
6. Бабич Д. В., Чобіток В. І., Чобіток І. О. Ефективність інноваційно-інвестиційного розвитку енергетичного комплексу країни в умовах нестабільності // Проблеми економіки. – 2024. – № 3. – С. 68–75.
7. П'ятницька Г., Григоренко О., Долженко Т. Дихотомія інноваційних трансформацій підприємств. Інноваційна економіка. 2021. № 2. С. 30–43.
8. Миколок О.А., Бобровник В.М. Управління підприємством в умовах діджиталізації економіки. Вісник Хмельницького національного університету. 2021. № 4. С. 142–146.
9. Краус, К. М., Краус, Н. М. (2018), Цифровізація в умовах інституційної трансформації економіки: базові складові та інструменти цифрових технологій. Інтелект ХХІ століття, 1. С. 211–214.
10. Чобіток, В., Проценко, В., & Гнатченко, Є. (2025). Формування та оптимізація управління бізнес-процесами на підприємствах виробничої галузі. Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences, 344(4), 493–500. <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2025-344-4-68>

References

1. Sagaidak M. P., Andryushchenko A. R. Digital communications in the system of business organization management / Strategic imperatives of modern management. Materials of the VI International. Scientific and Practical Conf. (October 21, 2022) / Ministry of Education and Science of Ukraine, Kyiv. National. Econ. Univ. Vadym Hetman; [organizational com: Lukyanenko D. G. (chairman) and others]. Electron. text. data. Kyiv: KNEU, 2022. Pp. 169–171.
2. Glebova A. O., Kravchenko V. V. Development of Digital Communications in the Conditions of Digitalization of the Economy of Ukraine: Problems and Opportunities. Efficient economy. 2021. № 9. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/op=1&z=9277>

3. Demyanenko T. & Yakovenko I. Reengineering of business processes as a modern method of managing strategic changes at the enterprise. *Adaptive Management: Theory and Practice. Series Economics*, 14 (28). <https://amtp.org.ua/index.php/journal2/article/view/478>
4. Demyanenko, T. (2024). Directions for ensuring sustainable development of innovation-oriented enterprises. *Adaptive Management: Theory and Practice. Series Economics*, 18(36). [https://doi.org/10.33296/2707-0654-18\(36\)-09](https://doi.org/10.33296/2707-0654-18(36)-09)
5. Oltarzhevskiy D. O. *Digital Communications: A Textbook on the Discipline "Media Production: Promotion"*. Kyiv: Taras Shevchenko National University of Kyiv, 2023. 120 p.
6. Babych D. V., Chobitok V. I., Chobitok I. O. Efficiency of Innovation and Investment Development of the Energy Complex of the Country in the Conditions of Instability. – 2024. – № 3. – Pp. 68–75.
7. Pyatnytska G., Grigorenko O., Dolzhenko T. Dichotomy of innovative transformations of enterprises. *Innovative economy*. 2021. № 2. Pp. 30–43.
8. Mykolyuk O.A., Bobrovnyk V.M. Management of Enterprise in the Conditions of Digitalization of the Economy. *Bulletin of Khmelnytskyi National University*. 2021. № 4. Pp. 142–146.
9. Kraus, K. M., Kraus, N. M. (2018), Digitalization in the context of institutional transformation of the economy: basic components and tools of digital technologies. *Intelligence of the XXI century*, 1. Pp. 211–214.
10. Chobitok, V., Protsenko, V., & Gnatchenko, E. (2025). Formation and optimization of business process management at enterprises of the manufacturing industry. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences*, 344(4), 493–500. <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2025-344-4-68>