

**Арсеній КОВАЛЬОВ**

Здобувач вищої освіти ОС «Доктор філософії»

спеціальності «Економіка»

Науковий керівник: Кірдіна О.Г.

доктор екон. наук, професор кафедри фінансів, обліку та аудиту

УкрДУЗТ,

м. Харків

## **КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ У ЦИФРОВОМУ ПРОСТОРИ**

Конкурентоспроможність у цифровому просторі є важливою складовою успіху будь-якої компанії. У сучасних умовах, коли більшість бізнес-процесів переноситься в онлайн-середовище, важливо бути на кшталті відповідних трендів, забезпечувати високу якість послуг та продуктів, а також мати зручний та доступний інтерфейс.

Основними чинниками, які впливають на конкурентоспроможність у цифровому просторі є:

1. **Якість продуктів та послуг.** Клієнти очікують від продуктів та послуг високої якості, тому необхідно забезпечити продукти та послуги, які відповідають їхнім потребам та очікуванням: клієнти купують продукти і послуги, щоб задовольнити свої потреби та очікування, якість продукту або послуги повинна відповідати цим потребам і очікуванням, інакше клієнти не будуть задоволені і не будуть повертатися до вашого бізнесу; клієнти очікують, що продукти і послуги, які вони купують, будуть безпечними, якість продукту повинна гарантувати безпеку його використання; клієнти хочуть отримати максимальну цінність за свої гроші, якість продукту або послуги повинна відповідати вартості, яку вони платять, інакше клієнти відчують, що вони не отримали достатньої цінності за свої гроші; якість продукту або послуги може впливати на репутацію бренду, якщо клієнти довіряють вашому бренду, вони будуть більш схильні купувати від вас знову і рекомендувати ваш бізнес іншим; бізнес повинен забезпечувати продукти та послуги високої якості, щоб бути конкурентоспроможним на ринку, якість може бути рішучим фактором, що

визначає, які продукти або послуги виберуть клієнти серед різних брендів.

2. Інноваційність. Інновації та новітні технології можуть стати вирішальними факторами конкурентоспроможності у цифровому просторі. Компанії, які стежать за останніми трендами та забезпечують доступ до нових технологій, зазвичай мають перевагу перед конкурентами.

По-перше, відсутність інновацій може призвести до втрати позицій на ринку та зменшення прибутку. У цифровому просторі з'являється все більше конкурентів, що пропонують нові технології та рішення, тому компанії, які не встигають за новітніми тенденціями, ризикують відставати від своїх конкурентів.

По-друге, інновації та новітні технології можуть допомогти підвищити якість продукту або послуги, що, в свою чергу, може привести до збільшення кількості клієнтів та їх задоволеності. Нові технології можуть також допомогти знизити витрати на виробництво та управління бізнесом, що може покращити фінансові показники компанії.

По-третє, використання інновацій та новітніх технологій може допомогти підвищити ефективність бізнес-процесів та зменшити ризики помилок. Це може допомогти компанії бути більш гнучкою та швидко реагувати на зміни в ринкових умовах.

Отже, інновації та новітні технології можуть стати вирішальними факторами конкурентоспроможності у цифровому просторі, оскільки вони допомагають компаніям бути більш ефективними, гнучкими та відповідати на зміни в ринкових умовах.

3. Зручний та доступний інтерфейс. Зручний та доступний інтерфейс є ключовим чинником конкурентоспроможності у цифровому просторі. Клієнти шукають простоту та зручність в користуванні продуктами та послугами, тому необхідно забезпечити зручні та легкі в користуванні інтерфейси.

По-перше, інтерфейс забезпечує зручність та легкість використання. Люди швидко втомлюються від складних та неінтуїтивних інтерфейсів, що може призвести до зниження користування продуктом та його непопулярності.

Зручний та доступний інтерфейс забезпечує швидке та просте навчання, що дає користувачам можливість легко орієнтуватися в програмі чи додатку та використовувати їх без зайвих зусиль.

По-друге, зручний та доступний інтерфейс забезпечує більшу доступність та інклюзивність. Завдяки простому та легкому інтерфейсу люди з різними рівнями здібностей можуть користуватися програмами та додатками без перешкод, що підвищує їхню ефективність та задоволеність від продукту.

По-третє, зручний та доступний інтерфейс забезпечує більшу взаємодію користувача з продуктом. Завдяки простоті та доступності інтерфейсу, користувачі можуть легко взаємодіяти з продуктом, що дає їм більше можливостей для вираження своїх потреб та бажань. Це дозволяє розробникам продуктів отримати більше фідбеку та вдосконалювати свої продукти відповідно до потреб користувачів.

4. Соціальна відповідальність. Сьогодні все більше клієнтів звертає увагу на соціальну відповідальність компаній, тому важливо бути відповідальним та звертати увагу на соціально-екологічні питання. Можна виділити наступні елементи:

- соціальна свідомість: сучасне суспільство все більше усвідомлює проблеми, з якими стикається наша планета, такі як зміна клімату, криза водопостачання, бідність та соціальна нерівність. Люди більш чутливі до того, які компанії роблять свій внесок у розв'язання цих проблем;

- етичні стандарти: клієнти більш уважні до того, як компанії поведуться зі своїми співробітниками, партнерами та іншими стейкхолдерами. Компанії, які демонструють високі етичні стандарти, отримують більше поваги та довіри в очах клієнтів;

- брендінг: соціальна відповідальність може бути важливою складовою бренду компанії. Багато споживачів вважають, що підтримка соціально відповідальних компаній допомагає їм відчувати себе частиною чогось більшого та вказує на їхню власну соціальну відповідальність.

- конкурентні переваги: створення більш соціально відповідальних бізнес-

моделей може дати компаніям конкурентну перевагу на ринку. Компанії, які можуть продемонструвати свою соціальну відповідальність, можуть залучати нових клієнтів та підтримувати існуючу базу клієнтів.

#### 5. Аналітика та підтримка.

По-перше, аналітика дозволяє зрозуміти, які дії та стратегії ефективні в цифровому просторі. Збір та аналіз даних про те, як користувачі взаємодіють з продуктом або сервісом, дозволяє виявити сильні та слабкі сторони бізнесу та виправити недоліки. Це дозволяє компаніям бути більш ефективними в цифровому просторі та залучати більше клієнтів.

По-друге, підтримка гарантує, що клієнти отримують швидку та якісну підтримку, що є важливим елементом задоволеності клієнтів та лояльності до бренду. В цифровому просторі, де взаємодія з клієнтами здійснюється через електронні канали, швидка відповідь на запити та проблеми користувачів може бути вирішальним фактором в тому, чи продовжать вони користуватися продуктом чи послугою.

Нарешті, забезпечення аналітики та підтримки дозволяє компаніям бути більш конкурентоспроможними в цифровому просторі. Конкуренція в цифровому світі дуже висока, тому компанії, які забезпечують швидку та якісну підтримку, а також досконалу аналітику своєї діяльності, можуть займати лідерські позиції в своїй галузі.

#### Список використаних джерел

1. Устенко М., Руських А. Діджиталізація: основа конкурентоспроможності підприємства в реаліях цифрової економіки. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2019. Випуск № 68. С.181-192.

2. Краус Н.М., Голобородько О.П., Краус К.М. Цифрова економіка: тренди та перспективи авангардного характеру розвитку. *Ефективна економіка*. 2018. №1. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6047>