

DOI: <https://doi.org/10.30837/EK.2024.032>

Тардаскіна Т.М.,

*к.е.н., доцент кафедри менеджменту та маркетингу,
Державний університет інтелектуальних технологій і зв'язку*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3818-7029>

Толкачова Г.В.,

*к.е.н., доцент кафедри публічного управління та цифрової економіки,
Державний університет інтелектуальних технологій і зв'язку*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4374-5737>

Терешко Ю.В.,

*к.е.н., доцент кафедри цифрових технологій та
проектно-аналітичних рішень,*

Метінвест Політехніка

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1976-6300>

ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ У ДІЯЛЬНІСТЬ НАЦІОНАЛЬНОГО ОПЕРАТОРА ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ З УРАХУВАННЯМ МІЖНАРОДНОГО ДОСВІДУ В УМОВАХ ЦИФРОВИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ

Актуальність теми дослідження в умовах цифрової трансформації бізнесу визначається швидкими змінами у сучасному бізнес-середовищі, викликаними цифровою трансформацією.

Цифровізація – це один із головних факторів зростання світової економіки в найближчі 5-10 років. Крім прямого підвищення продуктивності, яке отримують компанії від цифрових технологій, є ланцюг непрямих переваг цифровізації, як - от економія часу, створення нового попиту на нові товари й послуги, нова якість та цінність тощо [1].

Цифрова трансформація залишається дуже актуальною в сучасному світі і впливає на різні сфери життя, включаючи бізнес, підприємства, уряди та

суспільство в цілому. Інформаційні технології швидко розвиваються, і сучасні підприємства повинні адаптуватися до нових технологічних можливостей і вимог ринку. Саме цифрова трансформація дозволяє підприємствам бути більш гнучкими та швидкими у відгуку на зміни. Цифрова трансформація створює можливості для нових інноваційних рішень, продуктів та послуг. Підприємства, які впроваджують цифрові рішення, можуть стати лідерами в галузі саме завдяки інноваційним продуктам та послугам. Україна повинна стати світовим лідером «цифрових» трансформацій [2].

Впровадження інновацій є вирішальним чинником прискорення цифрової трансформації національного оператора поштового зв'язку АТ «Укрпошта», оскільки дозволяє автоматизувати ключові бізнес-процеси, зменшуючи витрати і підвищуючи ефективність. Цифрова трансформація відкриває нові можливості для розвитку компанії, забезпечуючи її конкурентоспроможність на ринку та довгострокове зростання. Оператори поштового зв'язку є ключовими гравцями у глобальному ланцюжку поштових послуг і мають потенціал для впровадження інновацій, спрямованих на покращення ефективності та конкурентоспроможності в умовах швидкого технологічного розвитку. Крім того, модернізація оператора поштового зв'язку сприяє розвитку цифрової інфраструктури країни, стимулюючи зростання економіки, створення нових робочих місць і залучення інвестицій у галузь логістики та зв'язку [3...9].

Національний оператор поштового зв'язку АТ «Укрпошта», як ключовий учасник ринку, змушений адаптуватися до нових умов, де цифрові технології перетворюють стандартні практики та вимагають стратегічних інновацій. Розвиток ефективної стратегії для АТ «Укрпошта» в цифрову епоху не лише забезпечить їй конкурентоспроможність на ринку, а й дозволить покращити якість послуг, оптимізувати бізнес-процеси та відповідати зростаючим очікуванням клієнтів. Дослідження даної теми має актуальне та стратегічне значення для

розвитку АТ «Укрпошта» та її успішного функціонування в епоху цифрової економіки.

Недостатньо досліджено конкретні стратегії цифрової трансформації, які можуть бути застосовані у поштової галузі, зокрема в діяльності АТ «Укрпошта». Також не було достатньо досліджено вплив цифрової трансформації на взаємодію з клієнтами та способи оптимізації послуг для відповіді на їх потреби в умовах цифрового світу, що швидко змінюється. Це підтверджує актуальність теми дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемою впровадження інноваційних технологій та послуг у діяльність національного оператора поштового зв'язку в умовах цифрових трансформацій займалися науковці, які досліджували різні аспекти цифровізації, інноваційного менеджменту та модернізації комунікаційних систем. Зокрема, О. Амосов, О. Антонюк, С. Глазьев аналізували вплив цифрових технологій на бізнес-моделі підприємств зв'язку. І. Анненков, Л. Гусєв, А. Кірієнко досліджували впровадження інновацій у логістичні і поштові послуги.

Проблеми стратегічного управління інноваціями в умовах цифровізації висвітлювали Н. Горбачова, Т. Калініна, О. Лазарева. Вони акцентували увагу на інтеграції технологій IoT, штучного інтелекту та автоматизації у процеси поштового обслуговування. Вітчизняні дослідники, зокрема В. Кузьменко, Ю. Полякова та О. Семенова, обґрунтували перспективи використання хмарних сервісів та аналітики великих даних для підвищення ефективності національних операторів зв'язку.

Закордонні вчені, такі як Р. Бергман, Е. Вітале та Дж. Райс, розглядали цифрові трансформації поштових операторів у контексті глобальної конкуренції, зокрема модернізацію інфраструктури та адаптацію до нових ринкових умов. У своїх дослідженнях С. МакДермотт та Т. Бреннан звертали увагу на

клієнтоорієнтовані інновації, такі як мобільні застосунки для управління послугами поштового зв'язку.

Таким чином, наукові праці висвітлюють широкі можливості впровадження інноваційних технологій у діяльність поштових операторів як ключового елементу їх цифрової трансформації.

Метою наукової праці є дослідження теоретичних положень та розробка практичних рекомендацій щодо впровадження інноваційних технологій і послуг у діяльність національного оператора поштового зв'язку АТ «Укрпошта» з урахуванням міжнародного досвіду в умовах цифрових трансформацій.

Національний оператор поштового зв'язку АТ «Укрпошта», активно розвиває інноваційну діяльність, спрямовану на покращення якості поштових послуг та підвищення рівня конкурентоспроможності на ринку.

Проаналізуємо сучасний стан інноваційної діяльності національного оператора поштового зв'язку АТ «Укрпошта»:

- активно впроваджує цифрові технології для поліпшення обслуговування клієнтів та оптимізації внутрішніх процесів. Це включає в себе онлайн-сервіси для відстеження відправлень, електронні платіжні системи, мобільні додатки та інші інноваційні рішення;

- співпрацює з електронними комерційними платформами та розвиває власні послуги для підтримки електронної торгівлі. Це включає в себе послуги доставки для інтернет-магазинів, послуги підтримки клієнтів та інші інноваційні рішення для зручності покупців та продавців;

- працює над зменшенням впливу своєї діяльності на навколишнє середовище. Це включає в себе впровадження екологічно чистих технологій у парку автотранспорту, використання вторинних матеріалів для упаковки та інші ініціативи;

- вдосконалює свої логістичні процеси, щоб забезпечити швидку та ефективну доставку відправлень у всі куточки України. Це включає в себе

впровадження нових технологій в області маршрутизації, використання аналітики для оптимізації маршрутів та інші інноваційні підходи;

- встановлює партнерські відносини з іншими компаніями та урядовими органами для спільного розвитку інноваційних рішень у сфері поштового зв'язку.

У цілому, АТ «Укрпошта» показує високий рівень інноваційної активності у вирішенні сучасних викликів та потреб клієнтів, що робить її ключовим гравцем на поштовому ринку України, але існують виклики, які стримують подальший розвиток цифровізації та інноваційних перетворень.

Міжнародний досвід впровадження інноваційних технологій та послуг у сфері поштового зв'язку демонструє, як провідні оператори адаптуються до викликів цифрової епохи, змінюючи свої бізнес-моделі, розширюючи спектр послуг і впроваджуючи новітні технології для підвищення ефективності та конкурентоспроможності [10, 11]. Розглянемо досвід відомих світових операторів поштового зв'язку:

1. Deutsche Post DHL (Німеччина):

- інновації в екологічній логістиці: Deutsche Post інвестує в електромобілі для доставки та створення «зелених» логістичних ланцюгів. До 2050 р. компанія планує досягти нульових викидів вуглецю;

- цифрові сервіси: використання великих даних (Big Data) та алгоритмів штучного інтелекту (ШІ) для оптимізації логістичних маршрутів і персоналізації клієнтських послуг.

2. United States Postal Service (поштова служба США):

- інтеграція технологій IoT: моніторинг логістичних процесів через Інтернет речей, що дозволяє забезпечити ефективність операцій;

- додаткові сервіси: впровадження послуг з управління адресами та автоматизації доставки через мобільні додатки.

3. Japan Post (Японія):

- роботизація: застосування роботів для автоматизації сортувальних центрів;

- фінансові інновації: інтеграція поштових та фінансових послуг, що дозволяє клієнтам одночасно отримувати банківські та поштові сервіси.

4. China Post (Китай):

- ШІ та блокчейн: використання штучного інтелекту для прогнозування попиту, а блокчейн для підвищення прозорості транзакцій;

- доставка дронами: пілотні програми доставки у важкодоступні райони та сільську місцевість.

5. Royal Mail (Великобританія):

- хмарні технології: впровадження хмарних платформ для управління даними та оптимізації логістики;

- розширення каналів доставки: запуск експериментів із дронами для доставки у віддалені регіони.

6. Post Nederland (Нідерланди):

- оцифрування операцій: впровадження цифрових інструментів для моніторингу клієнтських запитів та забезпечення високого рівня сервісу.

- електронна комерція: співпраця з платформами e-commerce для оптимізації обслуговування.

Використання досвіду провідних операторів поштового зв'язку [10, 11] дозволяє АТ «Укрпошта» адаптувати подібні інноваційні практики для підвищення ефективності своєї діяльності в умовах цифровізації. Це включає впровадження цифрових технологій, співпрацю з електронними комерційними платформами та розвиток екологічно чистих ініціатив. Ці підходи можуть бути адаптовані до українських умов для підвищення конкурентоспроможності національного оператора поштового зв'язку «Укрпошти» та розширення її ролі в економіці.

Розглянемо впровадження інноваційних технологій у діяльність АТ «Укрпошта» в умовах цифрових трансформацій. В умовах цифровізації, впровадження інноваційних технологій стає важливим етапом для АТ «Укрпошта», оскільки це дозволить оптимізувати її діяльність, підвищити рівень обслуговування та відповідати вимогам сучасного ринку. Застосування систем штучного інтелекту та машинного навчання допоможе покращити ефективність логістичних процесів і забезпечить більш точне прогнозування потреб споживачів. Розробка мобільних додатків та онлайн-платформ забезпечить зручний та швидкий доступ клієнтів до поштових послуг, що є актуальним в умовах зростаючої цифрової конкуренції.

З урахуванням досвіду світових операторів поштового зв'язку та останніх технологічних тенденцій, рекомендуємо, щоб АТ «Укрпошта» розглянула наступні інноваційні технології для впровадження в свою діяльність (рис. 1).

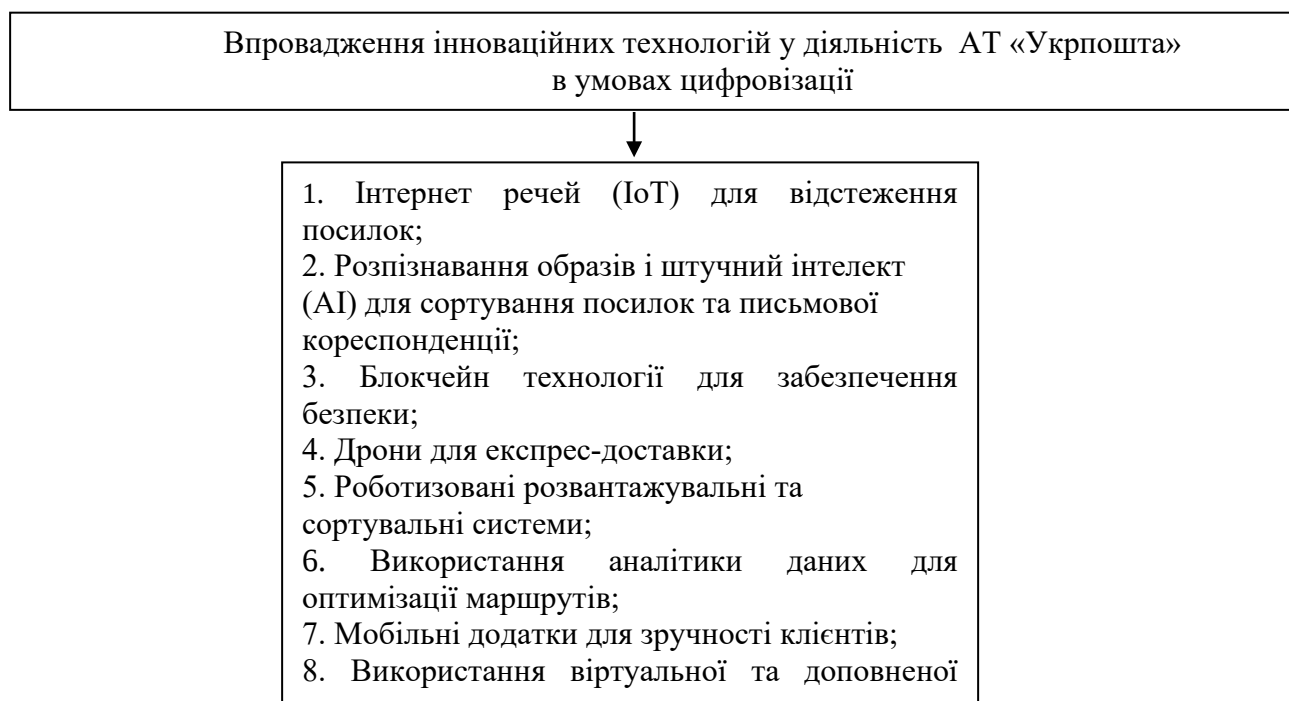


Рисунок 1 – Інноваційні технології для впровадження у діяльність АТ «Укрпошта» в умовах цифровізації

1. Інтернет речей (IoT) для відстеження посилок. Використання датчиків та зв'язку IoT для відстеження руху посилок в реальному часі. Це дозволить покращити точність та ефективність логістики, а також забезпечить клієнтів можливістю відстежувати свої посилки.

2. Розпізнавання образів і штучний інтелект (AI) для сортування посилок та письмової кореспонденції. Використання систем машинного навчання та штучного інтелекту для автоматизованого сортування посилок за їх характеристиками та місцем призначення. Це дозволить оптимізувати час та знизити витрати на обробку посилок.

3. Блокчейн технології для забезпечення безпеки. Використання технології блокчейн для створення безпечних та надійних систем відстеження посилок, що дозволить уникнути шахрайства та підробок у ланцюжку постачання.

4. Дрони для експрес-доставки. Впровадження дронів для експрес-доставки важливих посилок або в труднодоступні райони. Це може забезпечити швидку та ефективну доставку, особливо у випадку надзвичайних ситуацій.

5. Роботизовані розвантажувальні та сортувальні системи. Використання роботів для автоматизації процесів розвантаження та сортування посилок на складах. Це дозволить підвищити продуктивність та знизити ризик пошкодження відправлень.

6. Використання аналітики даних для оптимізації маршрутів. Аналіз даних щодо попиту та трафіку для оптимізації маршрутів доставки. Це дозволить скоротити час доставки та знизити витрати на логістику.

7. Мобільні додатки для зручності клієнтів. Розробка мобільних додатків з можливістю відстеження посилок, замовлення послуг, сплати онлайн та отримання спеціальних пропозицій. Це забезпечить клієнтам зручність та доступність у будь-який час.

8. Використання віртуальної та доповненої реальності для користувачів. Розробка додатків або інтерактивних інтерфейсів, що використовують віртуальну або доповнену реальність для покращення досвіду користувачів, наприклад, віртуальні огляди поштових відділень або інструкції щодо використання послуг.

Запровадження інноваційних технологій та послуг є стратегічно важливим кроком для АТ «Укрпошта» з метою підтримання конкурентоспроможності, покращення якості послуг і задоволення потреб сучасних клієнтів в умовах цифровізації. Враховуючи досвід провідних західних поштових операторів, АТ «Укрпошта» може розглянути наступні інноваційні послуги для інтеграції в свою діяльність (рис. 2):

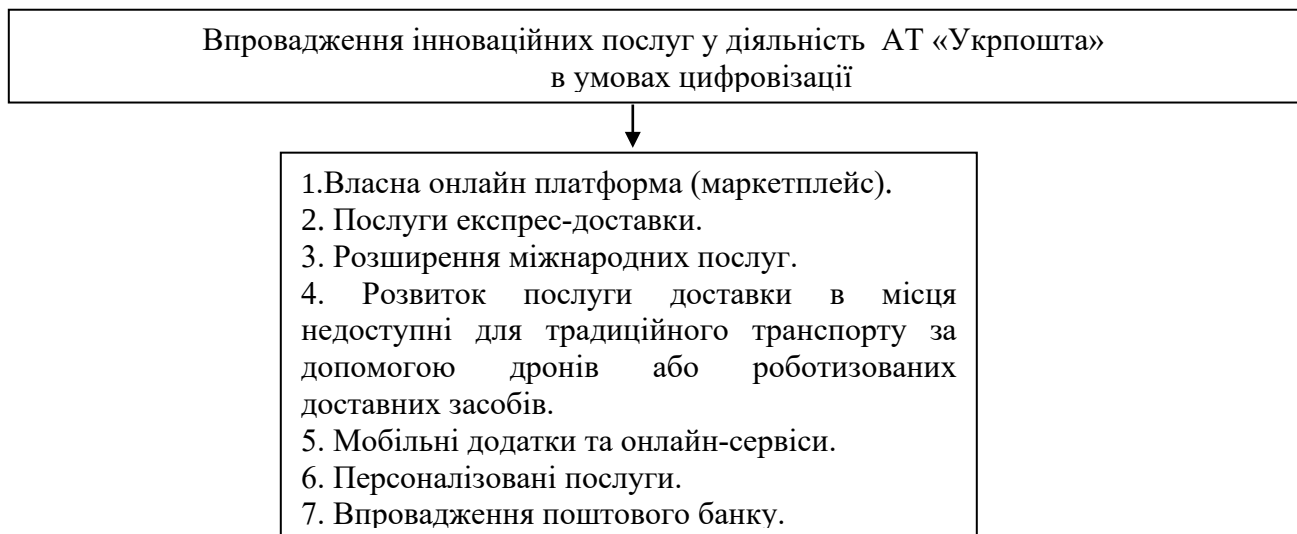


Рисунок 2 – Інноваційні послуги для впровадження у діяльність АТ «Укрпошта» в умовах цифровізації

1. Електронна комерція та маркетплейси. Розробка онлайн-платформи, де користувачі зможуть купувати та продавати товари, а також використовувати послуги поштового зв'язку безпосередньо на цій платформі. Це дозволить посилити партнерство з електронними магазинами та підвищити обсяги послуг доставки.

2. Послуги експрес-доставки. Розширення послуг експрес-доставки для клієнтів, які потребують швидкої та надійної доставки в короткі терміни. Це може включати доставку в той же день або наступного дня.

3. Розширення міжнародних послуг. Послуги міжнародної доставки з удосконаленою системою відстеження посилок та швидкими та надійними маршрутами доставки.

4. Інновації в останній милі. Розвиток послуг доставки в місця недоступні для традиційного транспорту за допомогою дронів або роботизованих доставних засобів.

5. Мобільні додатки та онлайн-сервіси. Послуги мобільного додатка для зручного відстеження посилок, замовлення послуг та сплата онлайн, а також розвиток онлайн-сервісів для клієнтів та бізнес-клієнтів.

6. Персоналізовані послуги та клієнтська підтримка. Розробка послуг, спрямованих на індивідуальні потреби клієнтів, а також підвищення якості клієнтської підтримки за допомогою чат-ботів та інших інноваційних технологій.

7. Впровадження поштового банку може бути цікавим інноваційним напрямком для АТ «Укрпошта». Поштовий банк може надавати широкий спектр фінансових послуг, таких як зберігання грошей, перекази коштів, видача кредитів, обмін валют, інвестиційні послуги тощо. Особливість поштового банку полягає в тому, що він може використовувати широку мережу поштових відділень для надання доступу до фінансових послуг у віддалених та рідко населених районах, де банківська інфраструктура обмежена.

З урахуванням досвіду західних поштових операторів, поштовий банк може також впроваджувати інноваційні Fintech-рішення, такі як мобільні додатки для управління фінансами, онлайн-платіжні системи, цифрові гроші тощо. Крім того, поштовий банк може використовувати новітні технології для забезпечення безпеки та конфіденційності фінансових транзакцій, такі як блокчейн або біометричні ідентифікатори.

Впровадження поштового банку може допомогти АТ «Укрпошта» розширити свої фінансові послуги, привернути нових клієнтів та створити додатковий джерело доходу. Однак перед впровадженням такої інновації необхідно ретельно вивчити ринок, законодавство та ризики, пов'язані з фінансовою діяльністю.

Впровадження інноваційних технологій послуг у діяльність оператора поштового зв'язку АТ «Укрпошта» є стратегічно важливим кроком для підвищення конкурентоспроможності та задоволення потреб клієнтів. Це дозволить компанії ефективніше конкурувати з приватними логістичними і кур'єрськими службами. Застосування новітніх технологій сприятиме покращенню якості та швидкості обслуговування, що є критичним для сучасних споживачів. Розширення спектру послуг, таких як електронна комерція та фінансові сервіси, допоможе залучити нових клієнтів. Інновації також можуть оптимізувати внутрішні процеси, знижуючи витрати та підвищуючи ефективність роботи. Загалом, впровадження новітніх технологій сприятиме довгостроковому розвитку та зміцненню позицій АТ «Укрпошта» на ринку поштових послуг, роблячи її більш адаптованою до змін цифрової епохи.

Перелік джерел посилання

1. Україна 2030E – країна з розвинутою цифровою економікою. URL: <http://surl.li/ogusgn> (дата звернення: 01.12.2024).
2. Цифрова адженда України – 2020. URL: <https://ucci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf> (дата звернення: 02.12.2024).
3. Тардаскіна Т.М., Алхімова В.В. Сучасні підходи до цифрової трансформації бізнесу в Україні та в світі. *Агросвіт*. 2023. №22. С.85-91. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/agrosvit/article/view/2406> (дата звернення: 03.12.2024).
4. Chukurna Olena, Tardaskina Tetiana, Tereshko Yuliia, Kholostenko Evgene, Kofman Viktoria, Pankovets Leonid. Evaluation of the effectiveness of implementing

artificial intelligence in the Google Advertising service. *Journal of Information Technology Management*. 2024. 16(4), 79-99. URL: <https://doi.org/10.22059/jitm.2024.99052>

5. Кайтановська О. Вплив цифровізації поштових послуг на структуру і зміст професійної компетентності операторів поштового зв'язку. *Вісник Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького. Серія: «Педагогічні науки»*. 2023. Вип. 4. С. 162-70. URL: <https://doi.org/10.31651/2524-2660-2023-4-162-170> (дата звернення: 05.12.2024).

6. Горбаньова В. О. Вплив цифрової трансформації бізнесу на механізми корпоративного управління. *Український економічний часопис*. 2024. Вип. 4. С. 5-10.

7. Мельник Л., Карінцева О., Калініченко Л., Харченко М., Тарасенко С. Цифрова трансформація бізнес-процесів в Україні: кращі практики вітчизняного бізнесу та сучасні виклики. *Mechanism of an economic regulation*. 2024. 2(104). С. 54-60.

8. Мельничук Г. С., Марченко О. І. Окремі аспекти цифровізації бізнес-процесів підприємства в сучасних умовах. *Збірник наукових праць Державного податкового університету*. 2021. Вип. 1. С. 169-185.

9. Васильєва Н., Нижниченко Я., Заболотна О. Вплив цифровізації на трансформацію бізнес-моделей у традиційних галузях економіки. *Академічні візії*. 2024. № 37. С. 1-9. URL: <https://www.academy-vision.org/index.php/av/article/view/1497/1373> (дата звернення: 08.12.2024).

10. Butcher L. Postal services adapt to changing demands due to Covid-19. URL: <https://www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/features/postal-services-adapt-tochanging-demands-due-to-covid-19.html> (дата звернення: 10.12.2024).

11. The essential role of European Postal Operators during the COVID-19 pandemic. URL: <https://www.posteurop.org/showNews?selectedEventId=37262>. (дата звернення: 010.12.2024).