

УДК: 658.8

*Школьнікова В. В., здобувач вищої освіти,  
Анісімова О. М., д-р екон. наук, професор,  
зав. кафедри інформаційних систем управління,  
Донецький національний університет імені Василя Стуса*

## **ВПЛИВ ІННОВАЦІЙНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ СЕРВІСІВ НА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ АПТЕЧНИМ БІЗНЕСОМ: ПЕРЕВАГИ ТА ВИКЛИКИ**

*Анотація. У роботі розкрито актуальні питання впровадження новітніх технологій в аптечну справу. Інноваційні інформаційні сервіси, як-от автоматизовані системи управління запасами, CRM-системи для взаємодії з клієнтами та аналітичні платформи для управлінських рішень, дають змогу оптимізувати робочі процеси, знижувати операційні витрати та підвищувати загальну продуктивність. Основними перевагами таких рішень є підвищення точності обліку товарів, покращення якості обслуговування клієнтів та оптимізація ланцюгів постачання.*

*Ключові слова: інноваційні інформаційні сервіси, оптимізація бізнес-процесів, управління запасами, CRM-системи, управління аптечним бізнесом.*

Сучасний аптечний бізнес перебуває у фазі активного розвитку, що зумовлено зростаючою конкуренцією та високими вимогами споживачів до якості обслуговування. У таких умовах впровадження інноваційних інформаційних сервісів стає ключовим інструментом для підвищення ефективності управління. Автоматизація бізнес-процесів, використання аналітичних платформ, CRM-систем та інших технологій дає змогу не тільки оптимізувати внутрішні процеси, але й забезпечити кращу взаємодію з клієнтами, знижуючи операційні витрати та підвищуючи прибутковість.

**Актуальність теми** полягає в тому, що аптечна сфера, як одна з важливих ланок охорони здоров'я, потребує впровадження інновацій для збереження конкурентоспроможності та забезпечення високого рівня обслуговування. В умовах глобальної диджиталізації питання впровадження новітніх технологій набуває особливої значущості, оскільки інформаційні сервіси допомагають не тільки оптимізувати роботу аптек, але й забезпечують гнучкість та стійкість бізнесу в умовах швидких змін на ринку.

**Мета роботи** полягає в аналізі впливу інноваційних інформаційних сервісів на ефективність управління аптечним бізнесом, визначенні основних переваг, які вони надають, та виявленні ключових викликів, з якими стикаються підприємства під час їх впровадження.

Інноваційні інформаційні технології поступово трансформують всі аспекти бізнесу та аптечна справа не є винятком. Сучасні інформаційні сервіси здатні оптимізувати роботу аптек, підвищувати ефективність управління, покращувати якість обслуговування клієнтів та допомагати в адаптації до змін ринку. Однак разом із перевагами вони несуть низьку викликів, які потрібно враховувати під час впровадження. У цьому разі йдеться про інформаційний процес – цикл утворення інформації та збереження її у вигляді нових даних. Інформаційний процес

триває стільки, скільки існують носії інформації. До основних інформаційних процесів належать: пошук – зберігання – транспортування – опрацювання – використання – захист даних [1].

Впровадження інноваційних інформаційних сервісів приносить значні переваги, як-от автоматизація рутинних операційних процесів, що дає змогу ефективніше керувати запасами, документами та продажами. Це допомагає зменшити кількість людських помилок і дає можливість працівникам зосередитися на обслуговуванні клієнтів. Завдяки покращеному управлінню запасами аптеки можуть оптимізувати свої ресурси, забезпечуючи наявність необхідних медикаментів і мінімізуючи втрати через прострочення або дефіцит. Використання аналітичних систем дає змогу більш точно збирати та аналізувати дані про продажі, попит і поведінку споживачів, що сприяє кращому плануванню і прогнозуванню майбутніх потреб ринку.

Інформаційні сервіси також дають змогу покращити обслуговування клієнтів, даючи змогу персоналізувати взаємодію через інтеграцію з CRM-системами. Це сприяє підвищенню лояльності клієнтів, надаючи їм спеціальні пропозиції та нагадування про повторні покупки. До того ж цифрові маркетингові стратегії, які базуються на використанні таких систем, допомагають аптечним мережам застосовувати програми лояльності, онлайн-продажі, електронні розсилки та інші інструменти для залучення та утримання клієнтів. Важливою перевагою також є забезпечення високого рівня захисту даних, що гарантує конфіденційність інформації про клієнтів і препарати, відповідно до законодавчих вимог.

Однак впровадження цих інновацій не обходиться без викликів. Основним бар'єром є висока вартість таких рішень, особливо для невеликих підприємств. Процес впровадження потребує значних фінансових ресурсів та інвестицій. Додатково виникає потреба в навчанні персоналу, що може вимагати значних ресурсів і часу. Складнощі також можуть виникати через несумісність нових інформаційних систем зі старими програмними рішеннями, що потребує технічної адаптації. Важливим аспектом є питання безпеки та конфіденційності, оскільки цифрові системи можуть бути об'єктами хакерських атак, тому необхідно забезпечити надійний захист даних. До того ж аптеки повинні бути готові до швидких технологічних змін, які вимагають регулярних оновлень і додаткових інвестицій для збереження конкурентоспроможності.

Так, аптека «Подорожник» впровадила автоматизовану систему управління запасами, що дає змогу в реальному часі моніторити кількість ліків і автоматично формувати замовлення для постачальників. Активно використовує онлайн-сервіси для прийому замовлень та консультацій, що підвищило зручність для клієнтів і дало змогу зберегти лояльність споживачів, також використовує аналітичні системи для персоналізованого маркетингу, надсилаючи клієнтам пропозиції на основі їх попередніх покупок.

Технологічний прогрес не стоїть на місці, і аптекам потрібно бути готовим до постійного оновлення та адаптації своїх інформаційних систем, щоб не втратити конкурентоспроможність. Це також вимагає регулярних інвестицій.

Впровадження інноваційних інформаційних сервісів має значний позитивний вплив на підвищення ефективності управління аптечним бізнесом. Системи

автоматизації процесів, управління запасами, аналітика продажів та інтеграція з CRM дають змогу оптимізувати операційну діяльність, знизити витрати, покращити обслуговування клієнтів та підвищити загальну конкурентоспроможність аптечних мереж. Однак існують також виклики, пов'язані зі впровадженням таких технологій, серед яких висока вартість, потреба у навчанні персоналу та забезпеченні кібербезпеки. Для максимально ефективного використання цих інновацій необхідно продовжувати вивчення впливу інформаційних технологій на різні аспекти аптечного бізнесу, а також досліджувати можливості впровадження нових рішень, як-от штучний інтелект та блокчейн, для покращення управління та обслуговування клієнтів.

**Висновки.** Шляхами подальшого дослідження є вивчення штучного інтелекту в аптечному бізнесі, застосування блокчейн-технологій, дослідження кібербезпеки, аналіз нових підходів до захисту персональних даних аптечної інформації від кібератак. Ці дослідження сприятимуть подальшому розвитку аптечного бізнесу та дадуть змогу використовувати новітні технології для підвищення ефективності управління.

#### Список використаних джерел

1. Бондаренко В. В. Інформаційні технології в управлінні фармацевтичними підприємствами. *Вісник фармацевтичних наук*. 2021. № 5. С. 14–15.
2. Lukash H., Prihunov O., Anisimova O. Effective Semantic Markers of Using Socio-Communication Technologies in Educational Activities. *CEUR Workshop Proceedings*. 2023. 3608. P. 81–90. URL: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85182936714&origin=resultlist>