

Отже, асортиментна політика відіграє ключову роль у формуванні конкурентоспроможності будівельного підприємства. Раціональний підхід до неї забезпечує формування збалансованого товарного портфеля, орієнтованого на потреби ринку та формує передумови для зростання прибутковості і підтримання стійких конкурентних позицій підприємства.

### **Список використаних джерел:**

1. Гавенко М. С., Шарко В. В. Асортиментна політика підприємства торгівлі в умовах воєнного стану. Сучасна освіта та наука в глобальному і національному вимірах: виклики, загрози та ефективні рішення: Міжнародна науково-практична конференція. Вінниця: Вінницький кооперативний інститут, 2024. С. 119-121.
2. Дослідження Deloitte: які товари та способи купівлі домінують в Україні та як змінилися купівельна поведінка в 2024 році. URL: <https://rau.ua/news/deloitte-kupivelnna-povedinka-2024/>.
3. Майбутнє України – за високотехнологічним промисловим виробництвом, орієнтованим на місцевий ринок та конкурентний експорт – гендиректор групи «Ковальська». URL: <https://interfax.com.ua/news/interview/1123763.html>.
4. Срібний А. В. Напрями оптимізації асортиментної політики. Підприємництво і торгівля: тенденції розвитку: матеріали VII Міжнародної наукової конференції. Одеса: Національний університет «Одеська політехніка», 2024. С. 93-95.
5. Шабардін Д. В. Будівельний ринок України: стан галузі, проблеми та перспективи розвитку. *Актуальні питання економічних наук*. 2025 № 12. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15808008>.

**Канд. екон. наук Сокол П. М., Маловічко О. О.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

### **МЕНЕДЖМЕНТ МАЙБУТНЬОГО**

У сучасному світі бізнес уже не може обмежуватися класичним управлінням людьми й ресурсами. Менеджмент майбутнього – це тісна взаємодія людського розуму зі штучним інтелектом. Саме тому тема «Менеджмент майбутнього» на науковій конференції змушує серйозно задуматися: як технології повністю перебудовують підходи до ведення справ. Особливо яскраво це видно на прикладі сучасних CRM-систем, наповнених ШІ, автоматизації процесів за допомогою простих low-code та no-code інструментів, а також чітких підрахунків, наскільки все це вигідно й прибутково.

Сьогодні CRM – це вже далеко не просто електронна картотека клієнтів. Завдяки штучному інтелекту ці платформи стають майже автономними помічниками:

вони самі прогнозують, чого захоче клієнт, підбирають індивідуальний підхід і навіть вирішують дрібні питання без участі людини. У 2026 році AI в CRM вже сприймається як норма: тут і передбачення поведінки, і автоматична оцінка перспективності лідів, і розмови чат-ботів майже як з живою людиною, і миттєва персоналізація на основі свіжих даних. Особливо потужний напрям – так звані *agentic AI*, коли система не просто радить, а реально діє. Наприклад, у ServiceNow чи Visa завдяки таким агентам спори з клієнтами, які раніше тягнулися тижнями, тепер вирішуються за лічені дні [6]. Дослідження показують, що близько 80-83% компаній уже активно застосовують ШІ у своїх CRM-процесах, а це дає помітне зростання конверсії лідів (часто на 25-30%), скорочення продажного циклу й справжню гіперперсоналізацію – без неї клієнти просто йдуть до конкурентів [1; 5].

Паралельно ШІ кардинально змінює й автоматизацію бізнес-процесів загалом. Звичайна RPA еволюціонувала в *hyperautomation*, коли машинне навчання разом з роботами повністю беруть на себе наскрізні процеси: від оформлення замовлень і контролю складів до кадрових питань чи бухгалтерії. Головна перевага зараз – доступність завдяки *low-code/no-code* платформам (Microsoft Power Automate, Zapier з AI-розширеннями, ServiceNow тощо). Звичайний менеджер без програмного досвіду тепер може за кілька годин або днів зібрати складну автоматизацію через візуальний редактор чи навіть просто описавши завдання словами. За оцінками аналітиків (зокрема Gartner), до кінця 2026-го близько 70% нових корпоративних застосунків створюватимуться саме на таких інструментах, а *task-specific AI*-агенти з'являться в 40% *enterprise*-додатків [3]. Це означає, що впровадження стає в рази швидшим і дешевшим – час скорочується з місяців до тижнів, витрати на розробку падають на 50–60%. Для малого й середнього бізнесу це справжній прорив: не треба наймати дорогих програмістів, щоб масштабувати автоматизацію.

Найголовніше для серйозного аналізу – це реальні цифри прибутковості й окупності. Впровадження ШІ в CRM та процеси дає вимірювані ефекти. Класичний CRM уже давно показує в середньому \$8,71 прибутку на кожен вкладений долар. З AI-розширеннями цей показник часто сягає 200-245% за 2-3 роки [1; 4; 7]. Компанії фіксують зростання продажів на 3-15%, зменшення операційних витрат (SG&A) на 20-30% і приріст продуктивності персоналу до 30%. Автоматизація бізнес-процесів дає ще кращі результати: середній ROI близько 240% уже в перший рік, окупність зазвичай настає за 6-9 місяців [4; 7]. *No-code/low-code* рішення

додатково економлять організаціям \$100-200 тис. щорічно й зменшують витрати на розробку до 60%.

Тренди 2026 року тільки прискорюють цей рух: ambient intelligence (ШІ працює непомітно у фоні), семантичні шари даних, з'єднання CRM з ERP через iPaaS, обов'язкове AI-governance для безпеки й етики. Ринок no-code AI-платформ зростає з шаленим темпом – CAGR близько 30-31%, і до 2034-го він може сягнути \$75 млрд [2]. Лідери продажів уже голосно заявляють: 59% планують суттєво наростити інвестиції саме в AI-CRM цього року [5; 7]. Хто ігнорує – ризикує відстати назавжди.

Підсумовуючи: менеджмент майбутнього – це не заміна людини машиною, а розумне партнерство. ШІ в CRM, проста автоматизація через low/no-code та чіткі розрахунки рентабельності дають не просто економію, а справжню стратегічну перевагу. Компанії, які вже зараз активно впроваджують ці інструменти, отримують вищу прибутковість, лояльніших клієнтів і простір для справжніх інновацій. Для українського бізнесу, який зараз стрімко цифровізується, це реальний шанс вийти на глобальний рівень. Майбутнє вже тут – залишається лише взяти його в руки.

#### **Список використаних джерел:**

1. Cyntexa. CRM Statistics 2026. Cyntexa Blog. 2025. URL: <https://cyntexa.com/blog/crm-statistics>.
2. Fortune Business Insights. No-Code AI Platform Market Size, Share & Industry Analysis. Fortune Business Insights. 2025. URL: <https://www.fortunebusinessinsights.com/no-code-ai-platform-market-110382>.
3. Gartner. Predicts 40% of Enterprise Apps Will Feature Task-Specific AI Agents by 2026. Gartner. 2025. URL: <https://www.gartner.com>.
4. Nucleus Research. CRM Payback Report. Nucleus Research. 2025. URL: <https://nucleusresearch.com>.
5. Salesmate. AI Agent Adoption Statistics by Industry (2026). Salesmate Blog. 2026. URL: <https://www.salesmate.io/blog/ai-agents-adoption-statistics>.
6. ServiceNow. Visa Disputes Management Case Study. ServiceNow. 2025-2026. URL: <https://www.servicenow.com>.
7. Teamgate. State of CRM in 2025: Trends, AI Adoption & ROI Stats. Teamgate Blog. 2025. URL: <https://www.teamgate.com/blog/state-of-crm-2025-trends-ai-adoption-roi-stats>.