

Результати міжнародного опитування

СТАН ТА ТЕНДЕНЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ

Ключові пріоритети, виклики та очікування керівників компаній щодо автоматизації документообігу

Організатор:

SMART business
Microsoft Solutions Partner
6 out of 6 designations

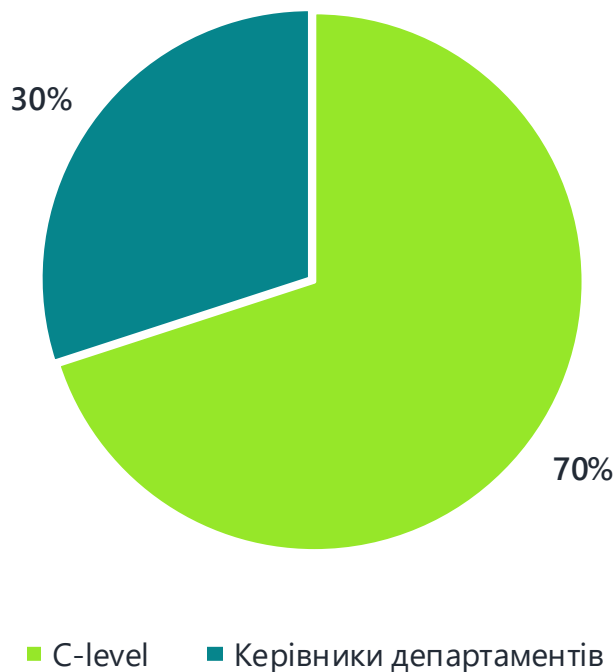
Зміст

1.	Вступ	3
2.	Найбільш поширені виклики у поточному документообігу компаній	6
3.	Ключові фактори під час вибору системи електронного документообігу	8
4.	Що найчастіше стримує або стримувало впровадження електронного документообігу?	10
5.	Роль електронного документообігу у цифровій трансформації, пріоритети та тренди	11
6.	Ключові пріоритети компаній на найближчі три роки	12
7.	Висновки	13
8.	Поради розробникам систем електронного документообігу від компанії SMART business	17
9.	Поради компаніям, які планують впровадження	18

Електронний документообіг стає критично важливим для бізнесу в умовах цифрової трансформації, глобалізації та вимог до ефективності, що постійно зростають. Дослідження, проведене компанією SMART business у IV кварталі 2025 року, мало на меті зрозуміти ключові пріоритети, виклики та очікування керівників компаній у сфері цифровізації документів, а також зібрати цінні інсайти, корисні для всієї індустрії, та поділитися ними з професійною спільнотою.

Участь в опитуванні взяли керівники 50+ компаній з різних країн Європи, зокрема, України. Респонденти представляють середні та великі компанії, які оперують у таких індустріях, як виробництво, ІТ, дистрибуція, логістика, фінанси, професійні послуги, ритейл тощо.

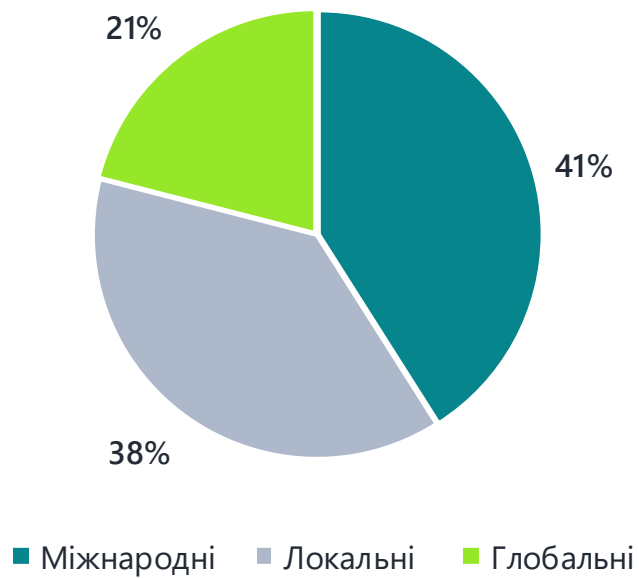
Respondent Profile



Індустрії



Географія бізнесу



Згідно з результатами опитування, у більшості компаній **переважає змішана модель документообігу** (паперовий + електронний) — **79,5%**. Повністю цифровий документообіг станом на кінець 2025 року у 20,5% компаній.

У глобальних компаній найвищий рівень повної цифровізації документообігу серед трьох груп бізнесу за географією — 44%. У міжнародних компаній цей показник сягає 22%, а у локальних компаній повністю цифровий документообіг лише у 6%.



Найбільш поширені виклики у поточному документообігу компаній

Серед основних викликів у поточному документообігу проблема великих обсягів архівних паперових документів актуальна майже для кожного другого респондента. Дублювання процесів та відсутність єдиного сховища документів зазначав кожний третій учасник опитування.

Тривалий час погодження та складність інтеграцій з іншими системами не влаштовують 27% респондентів, а помилки через людський фактор згадував кожний четвертий.

Виклики у поточному документообігу



Представники компаній зі змішаним документообігом найчастіше згадували саме дублювання процесів, тривалий час погодження, відсутність єдиного сховища та складність інтеграцій, що свідчить про труднощі переходу від паперових до електронних рішень. Водночас у компаніях із повністю цифровим документообігом серед викликів переважають питання інтеграції з іншими системами, ризики безпеки та витоку даних, а також високі операційні витрати.

Згідно з результатами дослідження, рівень задоволеності поточною системою електронного документообігу суттєво відрізняється залежно від ступеня цифровізації процесів у компанії. Для компаній із повністю цифровізованим документообігом середня оцінка задоволеності становить **3,67** за п'ятибальною шкалою, тоді як для компаній зі змішаним (паперовим + електронним) документообігом цей показник нижчий — **2,97**.

Аналіз відповідей респондентів показав, що для того, щоб оцінити поточну систему на «5», керівникам компаній зі змішаним документообігом найчастіше бракує:

- зручності роботи з системою;
- інтеграції з ERP-, CRM- та іншими системами;
- розширення можливостей автоматизації.

Водночас керівники компаній із повністю цифровим документообігом для досягнення максимального рівня задоволеності системою електронного документообігу найчастіше відзначають потребу у:

- застосуванні вбудованих можливостей штучного інтелекту;
- підвищенні вимог до безпеки та контролю доступу;
- підвищенні рівня автоматизації процесів.

Ці результати свідчать про те, що компанії на різних етапах цифрової трансформації мають різні пріоритети щодо розвитку систем електронного документообігу, і для підвищення рівня задоволеності необхідно враховувати специфічні потреби кожної групи.

Ключові фактори під час вибору системи електронного документообігу

Ми попросили оцінити за 5-бальною шкалою фактори, які є найбільш важливими для топ-менеджменту під час вибору ЕДО-системи. Для всіх типів бізнесів — глобальних, міжнародних та локальних — найбільш важливими факторами під час вибору системи електронного документообігу є:

- безпека та контроль доступу — **4,82**;
- зручність для користувача — **4,64**;
- прискорення бізнес-процесів та вивільнення людських ресурсів від рутини — **4,59**.

Ключові фактори під час вибору системи ЕДО



Варто зазначити, що для локальних бізнесів високо оцінюється фактор сукупної вартості володіння (ТСО) — 4,69 з 5. Це свідчить про те, що для компаній, які працюють переважно на локальному ринку, питання економічної ефективності та прозорості витрат на впровадження й підтримку системи є особливо важливими.

Загалом, результати демонструють, що незалежно від масштабу діяльності компанії, основні вимоги до системи ЕДО залишаються схожими, а відмінності стосуються лише акцентів на окремих додаткових факторах.

Що найчастіше стримує або стримувало впровадження електронного документообігу?

Аналіз відповідей респондентів показав, що найбільш поширеними причинами є такі:

- Відсутність часу / ресурсів — **29,9%**
- Невизначеність з вибором рішення — **25,4%**
- Вимоги регуляторів — **16,4%**
- Обмежений бюджет — **14,9%**
- Опір співробітників — **13,4%**

Ці фактори свідчать про те, що компанії стикаються як із внутрішніми бар'єрами (нестача ресурсів, опір персоналу, неможливість допуску сторонніх розробників), так і з зовнішніми (регуляторні вимоги).

Менші компанії частіше відкладають рішення про впровадження системи електронного документообігу через відсутність часу/ресурсів і невизначеність із вибором рішення. Основними перепонами на шляху до впровадження СЕД для середніх компаній є опір співробітників і невпорядкованість процесів, що вимагає акценту на change-менеджменті.

Великі компанії найчастіше зволікають із прийняттям рішення через обмежений бюджет та вимоги регуляторів.

Роль електронного документообігу у цифровій трансформації, пріоритети та тренди

Респонденти високо оцінюють значення електронного документообігу для цифрової трансформації компанії — середня оцінка становить 4,32 за п'ятибальною шкалою. Це свідчить про те, що більшість бізнесів розглядають ЕДО як ключовий елемент у стратегії цифровізації.

Для компаній зі змішаним документообігом ЕДО є одним із ключових інструментів для переходу до більш цифрового середовища, тому його роль оцінюється значно вище: середня оцінка — 4,46. Компанії з повністю електронним документообігом оцінюють роль електронного документообігу у цифровізації у 3,78 бала. Це свідчить про те, що компанії, які вже досягли високого рівня цифровізації, сприймають ЕДО як «базовий стандарт», а не як драйвер трансформації. Тобто електронний документообіг є фундаментальним під час здійснення цифрової трансформації компанії.

1. Використання штучного інтелекту для обробки документів — **59%** керівників вважають цей тренд ключовим.
2. Автоматизація погодження та підписання документів — **59%**.
3. Інтеграції з корпоративними системами (ERP, CRM тощо) — **48%**.
4. Підвищення вимог до безпеки та контролю доступу — **39%**.
5. Розширення можливостей мобільного доступу — **34%**.

Отже, AI для обробки документів і автоматизація погодження/підписання документів — це ключові тренди, які вирізняє більшість представників топменеджменту.

Ключові пріоритети компаній на найближчі три роки

Результати опитування свідчать, що найближчими роками компанії різних масштабів та географій зосереджуватимуться насамперед на підвищенні операційної ефективності, цифровізації та автоматизації бізнес-процесів, а також на масштабуванні бізнесу, оптимізації витрат і виході на нові ринки.

Підвищення операційної ефективності є беззаперечним лідером серед пріоритетів — цей напрямок найчастіше згадують як глобальні, так і локальні компанії, а також організації з повністю електронним документообігом. Для таких компаній ефективність стає основою для подальшого розвитку та конкурентоспроможності.

Цифровізація та автоматизація — другий за важливістю пріоритет, особливо актуальний для компаній зі змішаним документообігом та для локальних бізнесів. Це свідчить про прагнення завершити перехід до повністю цифрових процесів і скоротити залежність від паперових процедур.

Масштабування бізнесу та вихід на нові ринки частіше згадують компанії, які вже мають розвинену цифрову інфраструктуру або планують активне зростання. Для малих компаній масштабування — це ключовий драйвер розвитку, тоді як для великих — це спосіб закріпити лідерські позиції.

Висновки

Міжнародне дослідження, проведене SMART business у IV кварталі 2025 року серед топменеджменту середніх і великих компаній з різних країн Європи, включно з Україною, демонструє чітку картину того, як бізнеси сприймають роль електронного документообігу в контексті цифрової трансформації. Усі респонденти — від локальних до глобальних компаній — розглядають ЕДО як фундаментальний інструмент підвищення операційної ефективності, прозорості та масштабованості бізнес-процесів.

Станом на кінець 2025 року більшість компаній продовжує працювати у змішаній моделі документообігу, де поєднуються паперові та електронні процеси — 79,5%. Лише 20,5% опитаних компаній досягли повної цифровізації документообігу. Це свідчить про значний потенціал ринку та про те, що цифрова трансформація документообігу для більшості бізнесів ще не завершена. При цьому рівень цифровізації суттєво корелює з масштабом компанії: глобальні компанії переходять у цифру значно швидше, тоді як локальні стикаються з більшим набором бар'єрів та обмежень.

Пріоритети бізнесу у сфері ЕДО та цифровізації

Дані опитування підтверджують, що ЕДО дедалі активніше розглядається керівниками як ключовий елемент цифрової стратегії. Серед безумовних пріоритетів — підвищення операційної ефективності, завершення цифровізації бізнес-процесів, зменшення витрат, масштабування та зміцнення безпекової зрілості. Для компаній зі змішаним документообігом електронний документообіг є містком до повноцінної цифрової організації, тоді як для компаній, які вже повністю перейшли до цифрового формату, ЕДО — це базовий стандарт, на який «нашаровуються» технології нового покоління: інтеграції, AI, автоматизація workflow, розширений контроль доступу.

Також спостерігається зростання інтересу до впровадження документ-орієнтованого AI, автоматизованих процесів погодження та підписання, а також інтеграцій з ERP- та CRM-системами. Це вказує на те, що на горизонті 2–3 років конкуренція між компаніями посилюватиметься через швидкість та технологічну зрілість цифрових процесів.

Очікування від систем ЕДО: різні моделі — різні акценти

Опитування показало, що очікування компаній значною мірою залежать від поточного стану їхнього документообігу.

Для компаній зі змішаним документообігом ключовими є:

- простота користування та зниження ручної роботи;
- інтеграції з ERP-, CRM- та іншими системами;
- розширення можливостей автоматизації.

Їхня мета — позбутися розривів між паперовими та електронними процесами та привести документообіг до єдиного цифрового середовища.

Для компаній з повністю цифровим документообігом фокус зміщується на інше:

- вбудований AI;
- поглиблена автоматизація;
- підвищені вимоги до безпеки та контролю доступу;
- розширені інтеграційні можливості.

Тобто на зрілих етапах бізнеси прагнуть інтелектуальності та масштабованості систем.

Ключові виклики впровадження та розвитку ЕДО

Результати дослідження демонструють, що перехід до електронного документообігу стримується одночасно як внутрішніми, так і зовнішніми факторами. Внутрішні — це нестача часу й ресурсів, невпорядкованість процесів, опір співробітників і обмеженість бюджету. Зовнішні — специфічні вимоги регуляторів та безпекові ризики.

Найпоширеніші проблеми поточного документообігу:

- великі масиви архівних паперових документів;
- дублювання процесів і повторне введення даних;
- відсутність централізованого сховища;
- складність інтеграцій;
- тривалий час погодження;
- помилки через людський фактор.

Ці виклики свідчать про те, що цифрова зрілість компаній нерівномірна, а більшість бізнесів усе ще перебувають на етапі подолання базових бар'єрів відмови від паперу.

Отже, електронний документообіг стає беззаперечним ядром цифрової трансформації бізнесів різного масштабу. Опитування SMART business у IV кварталі 2025 року демонструє, що компанії розглядають ЕДО не як окремий інструмент, а як основу, яка визначає ефективність, безпеку, прозорість та здатність масштабуватися.

Попри те, що лише 20,5% компаній уже мають повністю електронний документообіг, а 79,5% працюють у змішаному форматі, — тренд переходу до повної цифровізації є незворотним.

Компанії на різних етапах цифрового розвитку мають різні очікування від ЕДО, проте всі прагнуть:

- підвищення операційної ефективності;
- автоматизації й усунення ручних процесів;
- безпеки та контрольованості доступу;
- глибоких інтеграцій;
- застосування AI для обробки та маршрутизації документів.



«Наша візія — More organized world in a digital way. Ми віримо, що майбутнє бізнесу належить компаніям, які зможуть побудувати впорядковані, безпечні та масштабовані цифрові процеси. Міжнародне дослідження показало, що це бачення є актуальним для бізнесів у різних країнах та на різних етапах розвитку. Світ рухається в бік системності та прозорості, і саме технології стають фундаментом стійкого зростання. Саме тому ми інвестуємо у створення рішень, які не просто автоматизують окремі процеси, а допомагають компаніям трансформуватися стратегічно.

Це стає можливим завдяки комплексному портфелю наших рішень, які охоплюють ключові бізнес-функції підприємства та поєднують їх в єдину цифрову екосистему. У такому підході всі процеси працюють узгоджено, прозоро та керовано.

SmartPoint DMS є важливою частиною цього пазлу — рішенням, яке може впроваджуватися як у межах комплексної цифрової трансформації, так і бути інтегрованим з уже існуючими системами підприємства, забезпечуючи єдине контрольоване середовище для роботи з документами та прозорість ключових бізнес-процесів.»



Наталя Онищук
CEO, SMART business

Бізнеси, які впроваджують ЕДО сьогодні, фактично інвестують у свою цифрову стійкість і здатність зростати завтра. ЕДО перетворюється на системну основу, без якої неможливо забезпечити конкурентоспроможність, масштабованість та цифрову зрілість у найближчі роки.

Поради розробникам систем електронного документообігу від компанії SMART business

- **Фокус на безпеку та контроль доступу.** Використовуйте безпечні технології, які відповідають високим стандартам безпеки. Проходження регулярної сертифікації та аудитів безпеки є доказом, що рішення надійне, а дані захищені.
- **Зручність для користувача та простота адміністрування.** Інтерфейс має бути інтуїтивним та адаптивним до усіх пристроїв. Досліджуйте вподобання та поведінкові моделі користувачів під час використання системи для регулярного вдосконалення користувацьких можливостей системи.
- **Готові інтеграції з ERP/CRM та іншими корпоративними системами.** Наявність API та легкість інтеграцій з бізнес-системами гарантує якісне впровадження в IT-середовище.
- **AI-можливості та автоматизація workflow.** Розпізнавання, класифікація та автоматизована обробка документів — це вже очікуваний стандарт.
- **Гнучкі сценарії впровадження для різних типів бізнесу.** Враховуйте специфіку локальних ринків, де TCO та швидкий ROI мають особливу вагу.



Компанія SMART business постійно відстежує запити клієнтів й дослухається до актуальних потреб бізнесу. Ми невпинно впроваджуємо найкращі світові практики та технології у власні рішення, котрі постійно розвиваємо та вдосконалюємо. Створюючи advanced-системи електронного документообігу [SmartPoint DMS](#), ми врахували найчастіші вимоги наших клієнтів, а саме:

- надійність збереження даних й інформаційна безпека,
- можливість масштабування завдяки широкій функціональності системи,
- ефективність операційних витрат в рамках володіння системою,
- постійне вдосконалення цифрового простору співробітника в межах системи,
- використання інструментів та підходів AI.

Дослідження показало, що зазначені фактори та критерії є фундаментальними під час розробки систем електронного документообігу.



Volodymyr Moskalenko

Product Owner/ Systems Architect,
SMART business

Поради компаніям, які планують впровадження

- **Будьте готові до трансформації процесів.** Перехід до повної цифровізації — це не лише про технології, а й про зміну підходів до роботи, навчання персоналу та управління змінами.
- **Виділіть достатньо ресурсів та часу.** Найбільший бар'єр — це дефіцит уваги та людей, тому плануйте впровадження поетапно, з чіткими цілями та відповідальними.
- **Визначте ключові вимоги до системи.** Зверніть увагу на безпеку, інтеграції, автоматизацію та зручність для користувачів.
- **Залучайте досвід компаній, які вже пройшли цей шлях.** Відповіді респондентів із повністю цифровізованих компаній показують, що після впровадження основними наступними кроками є:
 - Масштабування інтеграцій з іншими системами;
 - Підвищення вимог до безпеки та контролю доступу;
 - Розширення функціоналу для пошуку та обробки документів;
 - Впровадження AI- інструментів для автоматизації рутинних завдань;
 - Постійний аудит та вдосконалення процесів.
- **Закладайте можливість масштабування та розвитку системи.** Впроваджуйте зміни поступово, залучайте користувачів до тестування та зворотного зв'язку, і не забувайте про навчання команди.

ДЯКУЄМО ЗА ВІДПОВІДІ КОЖНОМУ РЕСПОНДЕНТУ!

З повагою, Команда SMART business

DIGITAL CULTURE of your BUSINESS

SMART business – провідний партнер Microsoft у розробці, впровадженні та підтримці сучасних ERP-, CRM- та HRM-систем, розробці хмарних сервісів та рішень Microsoft на основі прогнозної аналітики та машинного навчання.

Протягом 17 років ми допомагаємо нашим клієнтам будувати інноваційний бізнес, використовуючи зрілі рішення на основі сучасних технологій (зокрема Copilot, Power Platform, платформи Dynamics 365 та Microsoft 365) та штучного інтелекту.

Наша місія – надати кожній компанії найкращий спосіб досягнення своїх стратегічних бізнес-цілей.

17

успішної роботи
на IT-ринку

1250

клієнтів по
всьому світу

65+

країн, крос-галузева
експертиза

400

і сертифікованих
Microsoft спеціалістів

6 з 6

можливих Microsoft
Solutions Partner
Designations

Дізнатися більше:

