

Course: Digital Financial Platforms and FinTech Systems

Lecture 11. Integration of FinTech Platforms into Business Processes and Digital Ecosystems

Lecturer: Polishchuk Inna, PhD.

Курс: Цифрові фінансові платформи та FinTech-системи

Лекція 11. Інтеграція FinTech- платформ у бізнес-процеси та цифрові екосистеми

Лектор: Поліщук Інна, PhD.

Зміст

- Місце FinTech-платформ у ланцюгах створення цінності підприємства
- Реінжиніринг бізнес-процесів підприємства під час впровадження FinTech-рішень
- FinTech-платформи як елемент клієнтоорієнтованих цифрових сервісів
- Партнерські моделі взаємодії у цифрових екосистемах
- Організаційна готовність підприємства до інтеграції FinTech-платформ

01

Місце FinTech-платформ у ланцюгах створення цінності підприємства



Source: developed by the author

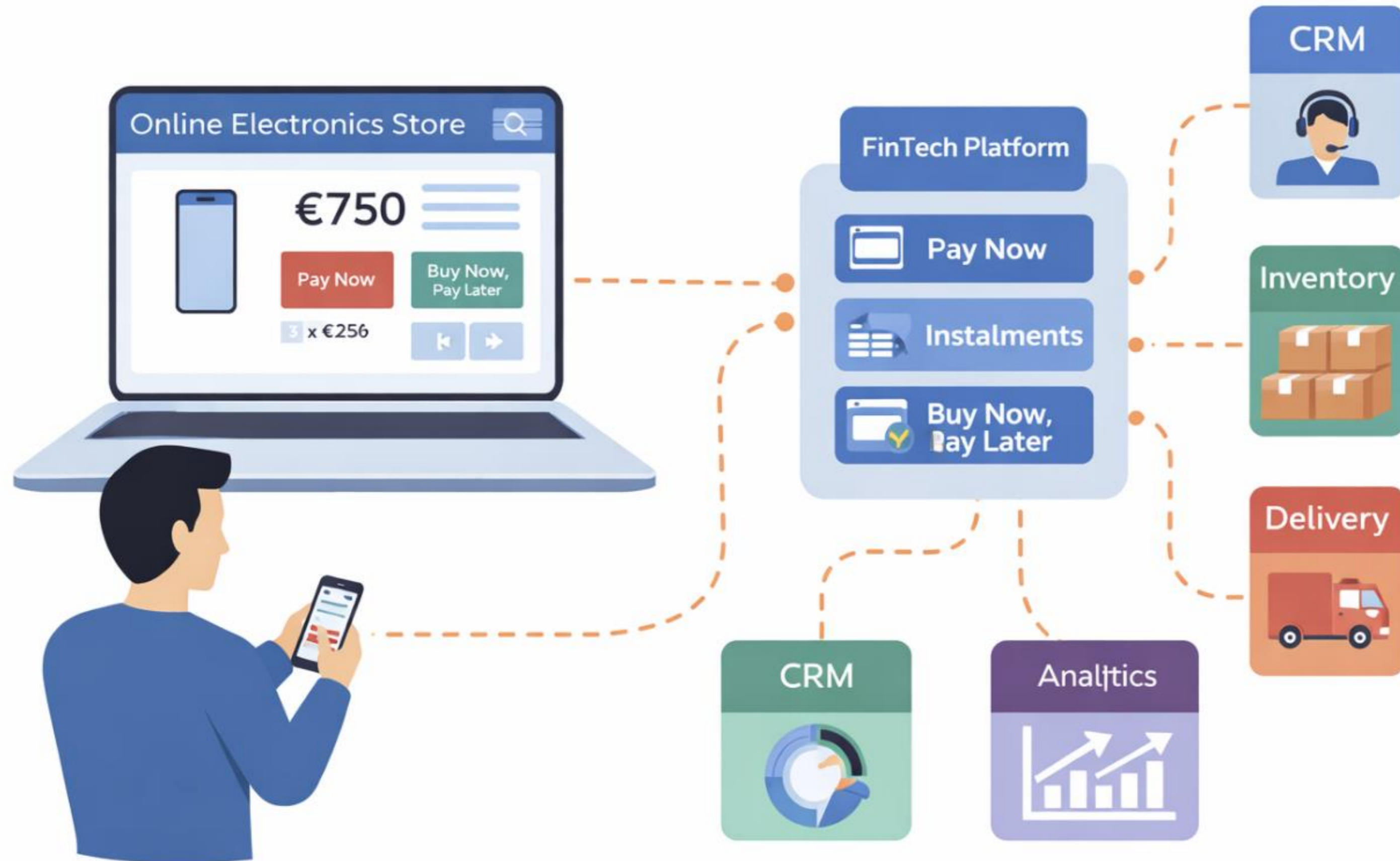
У сучасній цифровій економіці **FinTech-платформи** слід розглядати не лише як інструмент виконання фінансових операцій, а як важливий елемент **ланцюга створення цінності підприємства**. Під ланцюгом створення цінності розуміють послідовність взаємопов'язаних видів діяльності, у межах яких підприємство формує корисність для клієнта, забезпечує власну конкурентоспроможність і генерує економічний результат [1].

Особливо чітко роль FinTech-платформ проявляється у взаємодії з **клієнтськими процесами**. Наприклад, можливість миттєвої оплати, розстрочки, цифрового кредитування, автоматичного повернення коштів або персоналізованих фінансових пропозицій безпосередньо впливає на рішення клієнта щодо купівлі товару чи послуги. У такому випадку платіжний або фінансовий сервіс є не завершальним етапом угоди, а складовою самого клієнтського досвіду.

З позиції інженерії програмного забезпечення важливо розуміти, що FinTech-платформа в ланцюгу створення цінності виступає не окремим застосунком, а цифровим посередником між різними функціональними підсистемами підприємства. Вона може поєднувати модулі продажів, CRM, ERP, логістику, електронну комерцію, служби підтримки та аналітичні сервіси.

У межах підприємства FinTech-платформи можуть створювати цінність у кількох вимірах одночасно. Перший вимір — **операційний**, пов'язаний із прискоренням і стандартизацією процесів. Другий — **економічний**, що проявляється у зниженні транзакційних витрат, зростанні доходів і підвищенні ефективності використання ресурсів. Третій — **клієнтський**, який полягає у формуванні зручного, швидкого й безперервного досвіду взаємодії. Четвертий — **аналітичний**, оскільки цифрові фінансові сервіси генерують дані, що можуть використовуватися для оцінювання поведінки клієнтів, прогнозування попиту, управління ліквідністю та вдосконалення бізнес-моделі.

Приклад



Source: developed by the author

02

Реінжиніринг бізнес-процесів підприємства під час впровадження FinTech-рішень



Source: developed by the author

Упровадження **FinTech-рішень** у діяльність підприємства зазвичай не обмежується додаванням нового цифрового сервісу, а супроводжується зміною логіки виконання ключових операцій. Саме в цьому контексті використовується поняття **реінжинірингу бізнес-процесів**, під яким розуміють радикальне або суттєве переосмислення структури, послідовності та механізмів виконання процесів з метою досягнення вищої ефективності, швидкості, гнучкості та якості результату [2].

Одним із головних об'єктів реінжинірингу є **процесна послідовність**. У традиційній організації бізнесу окремі етапи можуть виконуватися послідовно різними підрозділами без безпосередньої синхронізації даних. Під час інтеграції FinTech-рішень виникає потреба у побудові **наскрізних процесів**, у яких дані, статуси операцій і правила прийняття рішень переміщуються між системами автоматично.

Важливим аспектом є також зміна **ролей учасників процесу**. У багатьох підприємствах до впровадження цифрових фінансових сервісів значна частина працівників виконує функції ручної перевірки, повторного введення даних, передачі інформації між системами або контролю типових операцій. Після реінжинірингу ці дії частково автоматизуються, а роль працівника зміщується від механічного виконання до **контролю винятків**, налаштування правил, аналізу ризиків і прийняття рішень у нестандартних ситуаціях.

Ще однією характерною рисою реінжинірингу є орієнтація на **вимірюваний результат**. Упровадження FinTech-рішень має оцінюватися не лише за фактом запуску сервісу, а за змінами в показниках діяльності підприємства: скороченням часу обробки фінансових операцій, зменшенням кількості помилок, зниженням транзакційних витрат, покращенням клієнтського досвіду та підвищенням прозорості процесів.

Елемент процесу	Традиційний підхід	Після впровадження FinTech-рішення
Ініціювання фінансової операції	Виконується вручну через окремі форми, документи або електронні листи	Запускається автоматично через цифрову платформу, вебінтерфейс або інтегрований модуль
Погодження операції	Передбачає кілька послідовних рівнів ручного узгодження	Виконується за попередньо налаштованими цифровими правилами та маршрутами
Обмін даними між підрозділами	Дані передаються фрагментарно, часто дублюються у різних системах	Інформація синхронізується між системами автоматично в межах єдиного процесу

Source: developed by the author based on [2].

Елемент процесу	Традиційний підхід	Після впровадження FinTech-рішення
Обробка платежів і транзакцій	Вимагає участі працівників, ручної перевірки та окремого підтвердження	Реалізується у режимі автоматизованого або напівавтоматизованого виконання
Контроль помилок і винятків	Здійснюється після виникнення проблеми, часто із запізненням	Підтримується через вбудовані перевірки, правила контролю та цифрові сигнали ризику
Роль працівника	Орієнтована на ручне введення, перевірку та передачу даних	Зміщується до моніторингу, аналізу винятків і налаштування процесних правил

Source: developed by the author based on [2].

Елемент процесу	Традиційний підхід	Після впровадження FinTech-рішення
Прозорість процесу	Обмежена, складно відстежити поточний статус операції	Забезпечується через цифрове трасування етапів, журналювання та статусну модель
Швидкість виконання	Нижча через велику кількість ручних дій та затримок між етапами	Вища завдяки автоматизації, інтеграції та безперервному обміну даними
Управлінська аналітика	Формується переважно після завершення процесу	Доступна в реальному часі на основі поточних транзакційних і процесних даних

Source: developed by the author based on [2].

03

FinTech-платформи як елемент клієнтоорієнтованих цифрових сервісів



Source: developed by the author

У сучасному цифровому середовищі **FinTech-платформи** дедалі частіше виступають не лише як інструмент фінансових операцій, а як важливий компонент **клієнтоорієнтованих цифрових сервісів**. Під клієнтоорієнтованістю в цьому контексті розуміють здатність цифрової системи адаптувати свої функції, інтерфейси та сценарії взаємодії до потреб, очікувань і поведінки користувача [3].

Однією з ключових ознак FinTech-платформи у клієнтоорієнтованій моделі є **персоналізація**. Система може враховувати історію взаємодії користувача, його фінансові звички, типові сценарії платежів, уподобання щодо способу оплати та інші цифрові поведінкові характеристики. На основі цього користувачеві пропонуються найбільш релевантні фінансові інструменти: наприклад, оплата частинами, автоматичне списання, персоналізований фінансовий ліміт або рекомендація оптимального способу розрахунку.

Не менш важливою є роль FinTech-платформ у формуванні **довіри користувача** до цифрового сервісу. Для клієнта зручність має поєднуватися з відчуттям прозорості, контрольованості та передбачуваності фінансових дій. Саме тому система повинна чітко показувати статус операції, умови платежу, механізми підтвердження, правила повернення коштів і наслідки вибору певного фінансового сценарію.

Приклад



Source: developed by the author

04

Партнерські моделі взаємодії у цифрових екосистемах



Source: developed by the author

У сучасних цифрових екосистемах **FinTech-платформи** дедалі рідше функціонують ізольовано. Натомість вони взаємодіють з іншими цифровими учасниками ринку через різні **партнерські моделі**, які дають змогу об'єднувати сервіси, дані, клієнтські канали та бізнес-функції в єдиному цифровому середовищі. У такому контексті особливого значення набувають моделі **B2B, B2B2C та platform-to-platform integration** [4].

Модель **B2B (business-to-business)** передбачає взаємодію між двома бізнес-суб'єктами, у межах якої одна компанія надає іншій цифровий фінансовий сервіс, платформу або технологічну інфраструктуру. У сфері FinTech це може бути підключення платіжного шлюзу до інтернет-магазину, інтеграція модуля виставлення рахунків у корпоративну ERP-систему або використання зовнішнього сервісу цифрової ідентифікації.

Більш складною є модель **B2B2C (business-to-business-to-consumer)**, у якій FinTech-платформа взаємодіє з бізнес-партнером, але кінцева цінність формується для споживача. У такому випадку фінансовий сервіс вбудовується в цифровий продукт партнера і стає частиною його клієнтської пропозиції. Наприклад, маркетплейс може інтегрувати оплату частинами, миттєве кредитування або цифровий гаманець через зовнішню FinTech-платформу, але користувач сприйматиме все це як елемент сервісу самого маркетплейсу.

Окреме місце займає **platform-to-platform integration**, тобто інтеграція однієї цифрової платформи з іншою на рівні сервісів, даних, подій та бізнес-логіки. На відміну від простої передачі окремої функції, тут ідеться про більш глибоку взаємодію між системами, за якої одна платформа може автоматично запускати процеси в іншій, отримувати статуси транзакцій, синхронізувати клієнтські дані або обмінюватися аналітичною інформацією.

У межах цифрових екосистем вибір партнерської моделі визначається тим, як саме розподіляються **ролі, відповідальність, контроль над клієнтським інтерфейсом та володіння даними**. У B2B-моделі акцент робиться на функціональній підтримці бізнесу-партнера, у B2B2C — на спільному формуванні клієнтського досвіду, а в platform-to-platform integration — на координації двох цифрових середовищ як рівноправних технологічних учасників.

Приклад



Модель взаємодії	Сутність моделі	Основні учасники	Хто взаємодіє з кінцевим клієнтом	Роль FinTech-платформи	Практичний приклад
B2B	FinTech-компанія надає цифровий фінансовий сервіс іншому бізнесу	FinTech-провайдер, підприємство-партнер	Переважно бізнес-партнер	Технологічний постачальник функціоналу або інфраструктури	Платіжний шлюз для інтернет-магазину
B2B2C	FinTech-сервіс вбудовується в продукт бізнес-партнера, але цінність створюється для кінцевого споживача	FinTech-провайдер, бізнес-партнер, кінцевий користувач	Бізнес-партнер, через свій цифровий сервіс	Невидимий або частково видимий фінансовий модуль у клієнтському сервісі	Оплата частинами на маркетплейсі через зовнішню FinTech-платформу

Source: developed by the author based on [4].

Модель взаємодії	Сутність моделі	Основні учасники	Хто взаємодіє з кінцевим клієнтом	Роль FinTech-платформи	Практичний приклад
Platform-to-platform integration	Дві або більше цифрові платформи інтегруються між собою на рівні сервісів, даних і бізнес-подій	Кілька цифрових платформ або екосистемних учасників	Залежить від архітектури екосистеми	Повноцінний інтегрований учасник цифрової екосистеми	Інтеграція платформи e-commerce з FinTech-платформою, CRM і логістичним сервісом

Source: developed by the author based on [4].

05

Організаційна готовність підприємства до інтеграції FinTech-платформ



Source: developed by the author

Успішна інтеграція **FinTech-платформ** у діяльність підприємства залежить не лише від наявності відповідної технології, а й від рівня **організаційної готовності** компанії до таких змін. Під організаційною готовністю доцільно розуміти сукупність управлінських, процесних, кадрових, технічних і культурних передумов, які дозволяють підприємству впровадити нове цифрове рішення без критичних порушень у роботі та з досягненням запланованого результату [5].

Не менш важливою є **технологічна готовність** підприємства. Вона охоплює сумісність наявних інформаційних систем, наявність цифрової інфраструктури для обміну даними, рівень стандартизації форматів, підтримку API-взаємодії та здатність системи безпечно працювати з новими фінансовими модулями. Якщо підприємство використовує застарілі або ізольовані програмні продукти, не має централізованого керування даними чи працює з великою кількістю ручних обмінів інформацією, інтеграція FinTech-платформи стає складнішою, дорожчою та ризикованішою.

Окремим компонентом є **управлінська готовність**. Вона проявляється у наявності підтримки з боку керівництва, чіткого бачення цілей інтеграції, визначення відповідальних осіб та узгодження FinTech-проєкту із загальною стратегією цифрового розвитку підприємства. Якщо впровадження сприймається лише як локальна ініціатива IT-відділу або окремого функціонального підрозділу, існує ризик, що система не буде повністю інтегрована у діяльність організації.

У практичному вимірі організаційна готовність доцільно оцінювати як багатокomпонентну модель, що включає **процесну, технологічну, кадрову, управлінську та культурну складові**. Лише поєднання цих елементів створює умови, за яких FinTech-платформа може бути не просто впроваджена, а дійсно використана як дієвий інструмент трансформації бізнесу.

Приклад



Source: developed by the author

Складова готовності	Зміст	Прояв у діяльності підприємства	Можливі наслідки недостатньої готовності
Процесна готовність	Наявність описаних, структурованих і керованих бізнес-процесів	чіткі маршрути погодження, формалізовані правила операцій, узгоджені ролі учасників	хаотичне виконання процесів, дублювання дій, перенесення старих помилок у цифрове середовище
Технологічна готовність	Сумісність інформаційних систем і наявність цифрової інфраструктури для інтеграції	підтримка API, стандартизовані формати даних, можливість синхронізації з CRM, ERP та іншими платформами	складна інтеграція, розриви в обміні даними, зростання витрат на впровадження
Кадрова готовність	Наявність у працівників навичок роботи з новими цифровими сервісами	навчання персоналу, розуміння логіки платформи, здатність працювати з новими сценаріями	помилки у використанні системи, опір змінам, формальне або неповне використання платформи

Складова готовності	Зміст	Прояв у діяльності підприємства	Можливі наслідки недостатньої готовності
Управлінська готовність	Підтримка інтеграції з боку керівництва та наявність стратегічного бачення	визначені цілі впровадження, відповідальні особи, координація між підрозділами	локальне впровадження без системного ефекту, слабка координація, втрата контролю над проєктом
Культурна готовність	Відкритість організації до цифрових змін, інновацій і міжфункціональної взаємодії	готовність підрозділів до обміну даними, прийняття нових правил роботи, адаптація до цифрової логіки	прихований опір, збереження застарілих практик, конфлікти між новою системою та реальною роботою
Аналітична готовність	Здатність підприємства оцінювати результати впровадження і працювати з цифровими показниками	використання метрик ефективності, моніторинг швидкості процесів, аналіз помилок і результатів	неможливість оцінити ефект від інтеграції, відсутність підстав для подальшого вдосконалення

Source: developed by the author based on [5].

Підсумок лекції

У лекції розглянуто інтеграцію FinTech-платформ у бізнес-процеси підприємства та цифрові екосистеми як важливий напрям сучасної цифрової трансформації. Послідовно проаналізовано місце FinTech у ланцюгах створення цінності, особливості реінжинірингу бізнес-процесів під час упровадження фінансово-технологічних рішень, роль FinTech як елемента клієнтоорієнтованих цифрових сервісів, специфіку партнерських моделей взаємодії у цифрових екосистемах, а також значення організаційної готовності підприємства до інтеграції таких платформ.

Пропонована література

[1]. Yáñez-Valdés, C., Guerrero, M., & Ribeiro-Soriano, D. Assessing the organizational and ecosystem factors driving value creation in fintech entrepreneurial ventures. *Industrial Marketing Management*, 2023.

У статті розглянуто, як FinTech-платформи створюють цінність через цифрові інфраструктури, організаційні можливості та взаємодію в екосистемі. Це джерело добре підходить для пояснення того, чому FinTech слід розглядати як елемент не лише фінансової, а й ширшої бізнес-цінності підприємства.

[2]. Zhao, J., Li, X., Yu, C.-H., & Chen, S. FinTech, patents and bank performance. *Journal of Banking & Finance*, 2022.

Дослідження показує, що співпраця з FinTech та використання фінансових технологій пов'язані з інноваціями та перебудовою бізнес-процесів, зокрема в банківському секторі. Це релевантне джерело для розкриття ідеї, що впровадження FinTech змінює не лише інструменти, а й логіку виконання процесів.

Пропонована література

[3]. Bodorin, B. E., et al. AI, Security, and Trust in the Digital Wallet: Evidence from Romanian FinTech Users. *Risks*, 2025.

У статті досліджуються користувацькі уподобання, довіра, безпека та сприйняття цифрових фінансових сервісів. Вона добре підходить для розкриття теми клієнтоорієнтованості, оскільки показує, що цінність FinTech для користувача пов'язана не лише з функціональністю, а й зі зручністю, довірою та якістю цифрового досвіду.

[4]. Bambha, R., Kumar, V., & Kaushik, V. Leveraging the interplay of Internet of Things (IoT) capabilities and governance mechanisms in a triadic B2B2C framework. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 2024.

Хоча стаття не є вузько FinTech-специфічною, вона безпосередньо працює з логікою B2B2C-взаємодії в цифровому платформному середовищі та добре пояснює партнерську архітектуру створення цінності. Це корисне джерело для теоретичного обґрунтування моделей взаємодії у цифрових екосистемах.

Пропонована література

[5]. Michelotto, F., Ghezzi, A., & Frank, A. G. Organizational Digital Transformation Readiness. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research, 2024.

Стаття присвячена тому, як слід концептуалізувати, оцінювати та підвищувати готовність організації до цифрової трансформації. Вона є особливо доречною для підтеми про організаційну готовність, адже дає основу для розгляду процесної, управлінської, кадрової та культурної підготовленості підприємства до інтеграції нових цифрових платформ .

**Дякую за
увагу!**