

Царева Анна Евгеньевна

магистрант

Научный руководитель

Баранников Александр Лукьянович

канд. техн. наук, доцент

Институт государственной службы и управления

ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства

и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

г. Москва

ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЯ

Аннотация: цифровизация бизнес-процессов актуальна тем, что позволяет предприятиям соответствовать быстро меняющимся условиям окружающего мира и повышать эффективность своей работы. Цель статьи заключается в анализе влияния процесса цифровой трансформации на работу компаний. Были рассмотрены последствия использования цифровизации бизнес-процессов в различных отраслях. В работе использовался метод анализа и синтеза.

Ключевые слова: цифровая трансформация бизнес-процессов, digital-трансформация, цифровизация, бизнес.

Цифровая трансформация бизнеса – это изменения в деятельности организации за счет внедрения цифровых технологий в бизнес-процессы, а также трансформация собственной структуры. Цифровая трансформация бизнеса проводится для создания устойчивых обновленных бизнес-моделей для предприятий, которые могут эффективно работать в современной цифровой экономике и быстро адаптироваться к изменениям. Базовым направлением цифровой трансформации является именно цифровизация бизнес-процессов.

Под digital-трансформацией бизнес-процессов подразумевается применение цифровых решений для их автоматизации. Это делается с целью повышения эффективности и управляемости всей операционной деятельности предприятия.

Рассмотрим несколько стратегических направлений цифровизации бизнес-процессов, представленных в таблице 1 (см. таблицу 1).

Таблица 1

Стратегические направления цифровизации бизнес-процессов

Цифровая трансформация бизнес-процессов	Позволит сократить количество действий, которые необходимы для выполнения определённой задачи, заменив деятельность сотрудников предприятия работой программных решений
Управление данными (Data Analytics, Bigdata)	Дает возможность разрабатывать модели поведения клиентов, прогнозировать спрос и формировать предпочтения покупателей, что позволит адаптировать товары/услуги к нуждам определенной группы потребителей
Клиентоориентированность	При производстве продукта создается бизнес-модель, ориентированная на покупателя и его потребности, учитывается ценность каждого покупателя
Внедрение инноваций	Стратегия включает активное использование современных цифровых систем и каналов, постоянное исследование, тестирование новых продуктов и решений

Цифровизация бизнес-процессов позволит предприятию повысить производительность и сократить издержки, повысить качество планирования и управления бизнеса, а также будет усовершенствовано обслуживание клиентов, потребителям будут предоставлены более модернизированные товары.

На сегодняшний день в России существуют так называемые отрасли-лидеры, которые смогли достичь максимальной цифровизации цепочки всех процессов. На первое место выходит ретейл, затем банки и страхование, и на третьем месте – связь и телекоммуникации.

Цифровые технологии в ретейле обеспечивают непрерывную работу, оперативно предоставляют аналитические данные менеджменту организации и увеличивают эффективность бизнес-процессов. На отечественном рынке представлено множество решений, касающихся автоматизации в торговле. Стандартом выступает CRM-система, позволяющая поддерживать клиентскую базу, получать запросы от них, а также сегментировать потребителей и их потребности для того, чтобы предлагать персональные программы лояльности [2].

Как финансовые учреждения, банки используют Business Intelligence (далее BI) для проведения анализа кредитных портфелей и контрагентов. Благодаря аналитике больших данных банки способны формировать персонализированные предложения для своих клиентов, предсказывать их отток, управлять и формировать лояльность. Еще одной тенденцией является переход к онлайн-банкингу. Онлайн-банкинг дает возможность клиенту проводить все необходимые операции без участия сотрудника банка, доступ предоставляется в том числе с мобильных устройств с помощью мобильных приложений. Все чаще используются в качестве биометрической идентификации мобильные устройства клиентов (с помощью камеры телефона распознается лицо человека или распознаются отпечатки пальцев при помощи смартфонов). Распознавание человека без участия сотрудников банка является важной задачей финансового сектора, многократно возрастает удобство получения услуг для потребителей, так как процесс идентификации упрощается. Чат-боты и голосовые-боты также способны решать многие вопросы потребителей, что позволяет клиентам решать вопросы дистанционно. Уже сейчас в Сбербанке России существует и активно используется робот-юрист, благодаря которому процесс обработки данных сократился в разы, что позволяет бизнесу в кратчайшие сроки принимать решения, освобождает время сотрудников банка на новые задачи, которые связаны с ростом бизнеса.

Главной задачей сектора телекоммуникаций является увеличение скорости доступа пользователей в Интернет, ведь заметно насыщение рынка, собственно, ради чего и происходило внедрение таких технологий как 3G, 4G, а сейчас готовится ввод 5G.

Из-за высокого спроса на различный контент в сетях у операторов связи виден стабильный рост трафика, что вынуждает организации развивать центры обработки данных (далее ЦОД) и их каналы связи, чтобы обеспечить достаточно высокую скорость соединения между ними и масштабируемость. То есть в дальнейшем компаниям не нужно будет создавать новые ЦОД, их задача – повысить производительность существующих и модернизировать сети для улучшения пропускной способности.

В настоящее время в России бизнес уже активно вводит цифровизацию своих процессов, результаты представлены на рисунке 1 (см. рисунок 1) [4].



Рис. 1. Полученные эффекты от цифровой трансформации, %

Как видно, основные эффекты были достигнуты, это сокращение трудозатрат, которые составили 34%, и повышение эффективности процессов – 30%. Результаты в целом равномерно распределились, что позволяет говорить о том, что качественная и целостная работа по реализации стратегий цифровизации дает возможность достичь результатов в нескольких направлениях практически одновременно.

25% не заметили какого-либо эффекта, что говорит о низком качестве стратегии или ее отсутствии, либо трансформация находится на начальной стадии и об эффектах говорить еще рано.

В наше время наблюдается рост цифровых технологий, что приводит к необходимости внесения изменений и в бизнес-процессы. Электронные платформы, мобильные устройства, интернет и многое другое воздействуют на бизнес-процессы, которые протекают в предпринимательских структурах. В итоге почти на

каждом предприятии происходит процесс цифровизации. Необходимо инвестировать больше средств в разработку новых продуктов и услуг и меньше в поддержку старых систем. При грамотной стратегии цифровизация бизнес-процессов позволит компаниям адаптироваться к новым условиям и работать более эффективно.

Список литературы

1. Абдрахманова Г.И. Индикаторы цифровой экономики – 2020: статистический сборник / Г.И. Абдрахманова, Л.М. Гохберг, К.О. Вишневский [и др.]; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: НИУ ВШЭ, 2020. – 360 с.
2. CNews [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://retail.cnews.ru/articles>
3. Информационное агентство «РИА Новости» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ria.ru/20210204/svyaz-1595997123.html>
4. Цифровой консалтинг КМДА. Цифровая трансформация в России – 2020 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://komanda-a.pro/projects/dtr_2020
5. J'son & Partners Consulting. Мировой рынок биометрических систем, 2015–2022 гг. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://json.tv/ict_telecom_analytics_view/mirovoy-rynok-biometricheskih-sistem-2015-2022-gg-20170119025618