

ЦИФРОВИЗАЦИЯ РОССИЙСКОЙ ЭКОНОМИКИ, ОСОБЕННОСТИ И ПУТИ РАЗВИТИЯ

Лаптева Елена Владимировна

к.э.н., заведующий кафедрой финансов и менеджмента
Оренбургский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова
Россия, г. Оренбург

Аннотация: Цифровая трансформация звучит со всех информационных площадок, звучат призывы готовиться к трансформации своих бизнес-процессов в ответ на появление новых игроков, обладающих опытом работы в цифровом мире. Для иностранных компаний цифровая трансформация воспринимается в основном, как возможность захватить новые рынки, то для российских - это возможность наконец-то оптимизировать свои внутренние бизнес-процессы и снизить затраты.

Ключевые слова: бизнес-процессы, затраты, цифровая трансформация.

DIGITALIZATION OF THE RUSSIAN ECONOMY, FEATURES AND WAYS OF DEVELOPMENT

Lapteva Elena Vladimirovna

Ph. D., head of the Department of Finance and management
Orenburg branch of Plekhanov Russian University of Economics
Russia, Orenburg

Abstract: Digital transformation is heard from all information platforms, there are calls to prepare for the transformation of their business processes in response to the emergence of new players with experience in the digital world. For foreign companies, digital transformation is perceived more as an opportunity to capture new markets, for Russian companies it is an opportunity to finally optimize their internal business processes and reduce costs.

Keywords: business processes, costs, digital transformation

Современное общество преобразуется ежедневно. За сравнительно короткий промежуток времени в Интернет пространстве появились криптовалюта, блокчейн, электронные деньги, бесконтактная оплата, цифровая подпись и многое другое.

Развитие IT-технологий вышло на качественно новый уровень. Крупнейшие компании, производящие смартфоны, телевизоры, компьютеры и другую программно-вычислительную технику, каждый год выпускают новые, более технологические модели и приложения, облегчающие совершение операций во всех сферах жизни человека, в том числе и банкинга.

С каждым днем спрос на цифровые технологии для бизнеса на рынке растет. Сейчас клиенты ожидают, что любое их желание — даже необычное — будет выполнено максимально быстро и точно. Именно прорывные технологии помогают решить эти задачи. Предприятия, которые не смогут адаптироваться к требованиям цифрового потребителя, скорее всего, обанкротятся и перестанут существовать. Их уничтожат новые высокотехнологичные компании, потому что потребители получают доступ к более продвинутым сервисам.

Часто компании тратят огромные средства на поддержание устаревших технологий, которые уже давно не приносят большой прибыли и не соответствуют требованиям цифрового рынка. Сохранять устаревшие технологии в рабочем состоянии - слишком

дорого, модернизировать — еще дороже. К тому же для их обслуживания требуется не один человек. Намного легче потратиться на новейшие технологии и расширять пул клиентов, чем медленно разоряться, пытаясь поддерживать нерентабельный бизнес.

Но если для зарубежных компаний цифровая трансформация воспринимается скорее, как возможность захватить новые рынки, то для многих российских компаний - цифровая трансформация - это возможность наконец-то оптимизировать свои внутренние бизнес-процессы и сократить затраты. В США и европейских странах давно наблюдается тенденция сокращения отделений коммерческих банков и переход на Интернет обслуживание. Такая практика сокращает расходы банков на обслуживание своих отделений и, как следствие, увеличивает прибыль и количество клиентов, которые дорожат своим временем и деньгами. Также, клиентам обеспечивается круглосуточная поддержка по возникшим вопросам и исключается необходимость посещения отделения банка. [1]

На основании материалов исследования Школы менеджмента MIT Sloan и компании Capgemini Consulting, посвященного анализу тенденций цифровой трансформации, можно выделить Digital transformation framework на основании которого проанализировать российскую специфику цифровой трансформации.

Анализируя отдельные элементы данного Фреймворка, можно выделить основные тенденции, которые в России востребованы больше, и те которые пока не нашли своего применения во всероссийских компаниях.

В первую очередь фокус российских компаний в части цифровой трансформации направлен на преобразование операционных процессов (блок 2 – преобразуя операционные процессы), с целью сокращения существующих затрат. Информационные системы используют для автоматизации рутинных процедур (процесс цифровизации), а также переводят сотрудников на дистанционные формы работы и используют средства для совместной работы (реализация возможностей работника).

Дополнительным трендом цифровой трансформации является применение технологий для повышения операционной эффективности (управление производительностью), например, в процесс продаж многих российских компаний внедряются автоматизированные системы контроля эффективности менеджеров по продажам с детальной отчетностью для руководителей, что позволяет повысить операционную эффективность. [2]

Во вторую очередь российские компании стремятся к трансформации клиентского опыта (блок 1 - трансформируя клиентский опыт). Это в первую очередь анализ активностей клиентов в социальных сетях (понимание клиентов). Банки уже активно используют новые информационные технологии в своих процессах, страховые компании и телеком - также активно трансформируют свои бизнес-процессы в цифровой формат. В последнее время уже многие российские компании находят новые каналы контакты с клиентом, в социальных сетях или через экспертные сообщества (точка контакта с клиентом). [3]

А вот с преобразованием бизнес-модели возникают заминки, пока масштабных кейсов по цифровой модифицированной компании, новых цифровых компаний и цифровой глобализации – пока не видать.

Цифровая трансформация бизнеса — не очередной маркетинговый термин, это новая реальность, требующая от бизнеса радикального пересмотра бизнес-процессов и подходов к работе с клиентами. Способность быстро адаптироваться к изменениям и оптимизировать свою работу «на лету», подстраиваясь под ожидания клиента, - главные вызовы, которые активно входят в бизнес. [4]

Цифровой бизнес можно построить с нуля, а можно изменить уже существующий. С одной стороны, запуск цифрового бизнеса с нуля требует наличия технологических компетенций и предполагает определенную долю риска: готовых решений зачастую нет, и сложно делать прогнозы. С другой - цифровая трансформация существующего предприятия

иногда требует полного уничтожения имеющейся бизнес-модели. Так что предприниматель должен сам оценить масштаб потенциальных рисков.

Ожидания клиентов по поводу скорости и качества предоставления услуг стремительно растут. Особенно это касается молодого поколения потребителей. Высокий уровень сервиса становится требованием по умолчанию. Запрос на получение кредита, активация услуги, заказ товаров, доступ к информации о расходах, получение консультации - клиенты хотят выполнять все эти операции здесь и сейчас с помощью устройств, которые у них «под рукой». Потребители все больше ценят свое время, им нужна мгновенная обратная связь, а также понятный и удобный интерфейс для удовлетворения их потребностей. Хороший дизайн информационных ресурсов, наличие онлайн-чатов, индивидуальный подход — это мир, к которому клиенты уже успели привыкнуть.

Для того, чтобы соответствовать высоким ожиданиям клиентов, компании должны ускорить оцифровку своих бизнес-процессов. Для этого мало автоматизировать существующие бизнес-процессы. Компаниям необходимо изобрести их заново. [5]

Одной из платформ для партнерства стало развитие открытых API. Открытый банкинг изменит стратегии, бизнес – архитектуру и подход всех банков, которые переживают процесс внедрения цифровых технологий.

С каждым днем на рынке появляется несколько финтех компаний, которые анализируя все доступные данные предлагают новые способы повышения продаж, оптимизации работы с клиентской базой повышения прозрачности маркетинга. Британские ученые на основе проведенных исследований, пришли к выводу что банки не достаточно усердно борются за потребителей. Многие банки остаются закрытыми для финтех компаний, а ведь они могли бы сделать банкинг более понятным, быстрым, а самое главное, полезным для клиентов. Открытый API – один из самых эффективных способов получить свежие идеи для развития бизнеса. [6]

Основными целями цифровой трансформации, является повышение скорости принятия решений, увеличение вариативности процессов в зависимости от потребностей и особенностей клиента, снижение количества вовлеченных в процесс сотрудников.

Компании Российской Федерации не спешат изменяться и использовать новейшие технологии в своей бизнес-модели, опрос консалтинговой компании Strategy Partners показал, что 91% российских компаний на сегодняшний день используют устаревшую бизнес-модель, и только 4% осуществляют бизнес с использованием стратегии цифровой трансформации. [7]

Российские компании уступают компаниям развитых стран по уровню внедрения цифровых технологий. В России около 17% компаний активно участвуют в электронных закупках, в то время как в странах ОЭСР – 48 %. Электронные продажи как инструмент используют 13% российских компаний, в странах ОЭСР – 48%. [8]

Оцифровка существующих процессов - это дорогое и часто достаточно бесполезное занятие, так как автоматизируются все существующие проблемы, недочеты и «костыли». Необходимо сместить центр тяжести в стороны новых возможностей, дающих компании конкурентное преимущество.

Создание цифровых бизнес-процессов связано с фундаментальным реинжинирингом и пересмотром существующих ограничений. На начальном этапе перестройки необходимо выбрать те области процесса, которые связаны с клиентским опытом.

Преимущество оцифровки бизнес-процессов, заключается в возможности сбора информации о клиентском опыте и автоматической адаптации отдельных сценариев процесса в соответствии с ожиданиями потребителей. Текущий уровень развития технологий позволяет достаточно точно предугадывать потребности клиентов и наиболее релевантные способы, и каналы коммуникаций.

Человеческий фактор, устаревшие ИТ-системы, недостаток знаний, привычки клиентов - главные препятствия на пути цифровой трансформации. Предлагается 5

направлений которые позволят сделать переход на новые бизнес-процессы менее сложным, затратным и рискованным:

Цифровая трансформация должна поддерживаться и продвигаться топ-менеджментом компании. Необходимое создание кросс-функциональной команды, состоящей из сотрудников подразделений, которые отвечают за отдельные аспекты процесса.

Традиционно новые бизнес-процессы внедряются в рамках действующей организационной структуры силами сотрудников, которая давно работают в рамках существующих процессов. В таком подходе заложены большие риски. [9]

Эволюционная интеграция с legacy-системами.

Цифровая трансформация бизнес-процессов затрагивает большое количество legacy-систем, от которых невозможно избавиться одновременно.

Привычки клиентов меняются медленно, это тормозит внедрение новых технологий обслуживания.

Классическая теория по оптимизации и реинжиниринга бизнес-процессов в новых реалиях дополняется гибкими подходами. Уходит в прошлое описание бизнес-процессов, оторванное от самих бизнес-процессов. Такое описание

Другая характерная черта нового подхода - сокращения длительности цикла оптимизации процессов. Использование А/В тестирования, контрольных групп и других инструментов для оценки вносимых изменений позволяют быстро проверять и внедрять изменения в процессах с минимальными рисками получить негативные результаты.

Список литературы

1. Global connectivity index 2015 Benchmarking Digital Economy Transformation. URL: <http://www.huawei.com/minisite/gci/en/huawei-global-connectivity-index-2015-whitepaper-en.pdf> (дата обращения: 01.09.2019).
2. Digital Transformation — How to Become Digital Leader. URL: http://www.adlittle.com/downloads/tx_adlreports/ADL_HowtoBecomeDigitalLeader_02.pdf (дата обращения: 29.08.2019).
3. Digital Transformation: A Model to Master Digital Disruption Kindle Edition// Jo Caudron , Dado Van Peteghem
4. Золотова Л.В., Лаптева Е.В., Портнова Л.В. Дифференциация регионов России по уровню финансового потенциала домашних хозяйств // Экономика и предпринимательство. - № 1-1 (66-1). – 2016. – С. 473-480.
5. Лаптева Е.В., Портнова Л.В. Практикум по статистике: теория статистики и экономическая статистика. – Оренбург: ИПК «Университет», 2016. – 227 с.
6. Огородникова Е.П. Проблемы и перспективы развития имущественных налоговых платежей в России // В сборнике: Актуальные проблемы экономической деятельности и образования в современных условиях сборник научных трудов Двенадцатой Международной научно-практической конференции, посвященной 110-летию РЭУ им. Г.В. Плеханова. Оренбургский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова. 2017. С. 73-78.
7. Огородников П.И., Огородникова Е.П., Лактионов О.В. Технический прогресс – основа динамического развития экономики сельскохозяйственных предприятий региона // Экономика региона. 2009. № 4 (20). С. 9-12.
8. Огородникова Е.П., Рубцова О.С. К вопросу о проблемах финансовой государственной поддержки сельского хозяйства Российской Федерации // Известия Оренбургского государственного аграрного университета. 2008. № 3 (19). С. 105-108.
9. Огородникова Е.П., Петрина А.В. Оценка налогового потенциала, как составляющая инвестиционной привлекательности Оренбургской области // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2017. № 12 (59). С. 970-976.