

ТРЕБОВАНИЯ РОССИЙСКОГО БИЗНЕСА К ЦИФРОВЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ

Цифровые технологии, которые являются основной движущей силой цифровой трансформации, оказывают огромное влияние на способность бизнеса меняться и предоставлять потребителям уникальную ценность.

Цифровая трансформация означает глубокую трансформацию продуктов, бизнеса и операционных моделей организации с использованием прорывных технологий [1]. Такие технологии радикально трансформируют экономику, различные сегменты бизнеса, организации, социальные отношения и самих людей. Например, это Интернет вещей, блокчейн, искусственный интеллект, дополненная реальность [2].

Одним из ключевых элементов глобального процесса цифровой трансформации является концепция формирования цифровой среды. В данной статье анализируются требования российского бизнеса к параметрам цифровой среды и к степени развития цифровых технологий на основе проведенного анализа данных. Анализ данных используется для исследования существующих проблем российского бизнеса в контексте внедрения цифровых технологий в разрезе сфер бизнеса и деятельности организации.

Обзоры и аналитические отчеты показывают [3], что российский бизнес демонстрирует высокую степень готовности к внедрению современных решений как на уровне концепций, так и на уровне прямой реализации. 19% российских компаний уже имеют готовые планы цифровой трансформации, вплоть до определения источников финансирования соответствующих изменений, 37% обсуждают такие планы, и 36% в настоящее время объединяют исследования и разработки с внедрением решений по трансформации в отдельных сегментах внутренних пространств бизнес-процессов. Основными стимулами для трансформации являются стремление изменить методы управления, устранить технологический разрыв, создать цифровую рабочую среду, повысить качество обслуживания клиентов и эффективность работы и сохранить конкурентоспособность [4].

На основе анализа показателей, демонстрирующих принадлежность компании к «цифровой», и российских дорожных карт по цифровой трансформации в качестве основных были выделены следующие требования российского бизнеса к цифровым технологиям:

1. Цифровая инфраструктура: развитие сетей связи, разработка системы российских центров обработки данных, внедрение платформ цифровой обработки данных для удовлетворения потребностей бизнеса.
2. Автоматизация сквозных бизнес-процессов: гибкий подход к работе, процессы реализуются в любое время, из любого места и с любого устройства.
3. Клиентоориентированность: цифровое обслуживание клиентов, омниканальность, цифровой маркетинг и связь.
4. Цифровые продукты и услуги: продукты в цифровой форме связаны друг с другом, возможность оплаты за использование, прогнозное использование продуктов и сервисов.
5. Сотрудничество в цифровой среде: бизнес как экосистема, создание и развитие платформ для партнёрского взаимодействия.
6. Использование данных: использование данных для адаптации товаров и услуг, аналитических инструментов, поведенческого маркетинга; сбор, сортировка и анализ данных быстрее, чем конкуренты.
7. Безопасность данных и информации: адаптивная, интегрированная и ориентированная на бизнес система кибербезопасности.

8. Внедрение инноваций: инновационная культура внутри компаний, построение системы непрерывных улучшений и развития с помощью инноваций.
9. Персонал с цифровыми навыками и компетенциями: новые подходы привлечения и развития сотрудников на основе особой цифровой культуры и мышления

Названные требования должны быть поддержаны существующими цифровыми технологиями, которые позиционируются как ядро цифровой трансформации. Такие инновации, как облачные технологии, сети 5G, искусственный интеллект, машинное обучение, биометрия, блокчейн, являются залогом успеха. Интегрированная облачная и мобильная сетевая инфраструктура помогают масштабировать, хранить и защищать больше данных, больше соединений и больше транзакций [5]. Использование искусственного интеллекта от чат-ботов обслуживания клиентов и робототехники до аналитики, позволит предоставлять персонализированные и автоматизированные услуги. Машинное обучение обеспечит содержательную информацию, основанную на данных из устройств и приложений. Биометрия, такая как распознавание эмоций и поведения, еще больше персонализирует отношения с клиентами. Технология блокчейн позволит совершать мгновенные и безопасные транзакции.

Для успешного прохождения цифровой трансформации необходимо охватить в комплексе эволюцию сетевой инфраструктуры, цифровой бизнес и опыт работы с клиентами. Сквозная безопасность, политика, управление данными клиента и аналитика могут привести цифровой опыт к новому уровню. Это требует интеграции сетевых функций и ИТ-операционных процессов; корпоративного планирования ресурсов, опыта клиентов и платформ Интернета вещей с монетизацией и коммуникационными приложениями для подключения всего бизнеса с целью предоставления успешных цифровых услуг. Также ключевым фактором является гибкость в разработке инновационных предложений, развивающаяся по мере изменения рыночных условий. Прогнозная аналитика, использующая преимущества искусственного интеллекта, машинного обучения, больших данных, может помочь компаниям представить привлекательные предложения, основанные на прошлом клиентском опыте, быстро реагировать на социальные настроения и предоставлять в режиме реального времени данные об эффективности бизнеса [6].

Проведенный анализ требований бизнеса к цифровой среде позволяет понять ключевые направления развития технологий, выявить проблемные точки, характерные для российской цифровой среды, и сформулировать план возможных мер для согласования выявленных требований с прорывными технологиями.

ЛИТЕРАТУРА

1. Дубгорн А.С., Светуных С.Г., Зотова Е.А. Основные проблемы цифровой трансформации бизнеса // Глобальный научный потенциал. 2019. № 8 (101). С. 116-120.
2. Ильин И.В., Светуных С.Г., Калязина С.Е., Багаева И.В. Основные тренды цифровой трансформации российского бизнеса // Наука и бизнес: пути развития. 2019. № 7 (97). С. 137-143.
3. DELL TECHNOLOGIES DIGITAL TRANSFORMATION INDEX II [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.delltechnologies.com/en-us/perspectives/digital-transformation-index.htm#scroll=off> (дата доступа: 10.11.2019)

4. Воронова О.В., Харёва В.А., Хныкина Т.С. Современные тенденции развития рынка услуг российской федерации в условиях цифровой трансформации(на примере индустрии гостеприимства). Международный научный журнал. 2019. № 1. С. 19-25.
5. Glukhov V.V., Pin I.V., Piashenko O.J. Improving the efficiency of architectural solutions based on cloud services integration. Lecture Notes in Computer Science (см. в книгах). 2016. Т. 9870. С. 512-524.
6. Top 5 requirements for a successful digital transformation [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://inform.tmforum.org/insights/2018/08/top-5-requirements-successful-digital-transformation/> (дата доступа: 10.11.2019)