

УДК 33 DOI: 10.14451/1.222.193

Управление предприятием в условиях диджитализации экономики

© 2023 Кривдин Денис Вячеславович

Индивидуальный предприниматель, Калининград, Россия.

E-mail: 8906211111@mail.ru

Ключевые слова: цифровизация, управление предприятием, цифровая трансформация, стратегия, управление данными, аналитика, гибкие методологии, совместная работа, клиентский опыт.

В статье рассматривается управление предприятием в условиях диджитализации экономики. Определена роль цифровизации в управлении предприятием. Выявлены преимущества и проблемы цифровой трансформации, а также предлагаются стратегии и практические примеры для успешной реализации. Обоснована важность комплексной цифровой стратегии, цифровой культуры, управления данными и аналитикой гибких методологий, совместной работы и подхода, ориентированного на клиента, для достижения успешной цифровой трансформации.

В последние годы цифровизация стала движущей силой мировой экономики. С распространением цифровых технологий и увеличением доступности данных предприятия разных отраслей обращаются к цифровизации как к средству улучшения своей деятельности и сохранения конкурентоспособности на постоянно развивающемся рынке.

Цифровизация относится к использованию цифровых технологий для преобразования бизнес-процессов и операций: от использования облачных вычислений и аналитики больших данных до искусственного интеллекта и интернета вещей. Компании имеют доступ к широкому спектру цифровых инструментов, которые могут помочь им оптимизировать свои операции и повысить производительность. В контексте управления предприятием цифровизация стала необходимым компонентом для роста бизнеса. Используя цифровые технологии, предприятия могут

получить ценную информацию о своих бизнес-процессах, оптимизировать их и повысить качество обслуживания клиентов [1]. Однако процесс цифровизации не обходится без проблем. Предприятия, которые не могут адаптироваться, рискуют проиграть конкурентную борьбу. Рассмотрим некоторые ключевые преимущества цифровизации для управления предприятием.

Цифровизация предлагает ряд инструментов и технологий, которые могут помочь предприятиям автоматизировать рутинные задачи и оптимизировать процессы. Например, облачное программное обеспечение и платформы могут помочь предприятиям более эффективно управлять своими операциями, а автоматизация процессов может повысить эффективность выполнения повторяющихся задач, таких как ввод данных или обработка счетов. Сокращая время и ресурсы, необходимые для этих задач, предприятия могут сосредоточиться на более важ-

ных видах деятельности, таких как инновации, обслуживание клиентов и развитие бизнеса [7].

Цифровизация обеспечивает предприятия новыми инструментами и каналами для взаимодействия с клиентами и предоставления персонализированных и оперативных услуг. Например, чат-боты и виртуальные помощники могут предоставлять клиентам мгновенную поддержку и ответы на их вопросы, а социальные сети и мобильные приложения могут предложить удобный и персонализированный опыт. Используя эти инструменты, предприятия могут укрепить отношения со своими клиентами и повысить их лояльность и удовлетворенность.

Цифровизация обеспечивает доступ к данным и информации в режиме реального времени, позволяя предприятиям принимать более обоснованные решения на основе данных. Например, инструменты анализа данных могут предоставить информацию о поведении клиентов, рыночных тенденциях и операционных показателях, помогая предприятиям определять области для улучшения и оптимизировать свою деятельность [3]. Используя эту информацию, предприятия могут принимать более обоснованные решения и добиваться лучших результатов.

Цифровизация позволяет предприятиям быстрее реагировать на меняющиеся рыночные условия и потребности клиентов, позволяя им опережать своих конкурентов. Например, облачные платформы и программное обеспечение можно легко увеличивать или уменьшать по мере необходимости, что позволяет предприятиям корректировать свою деятельность в соответствии с изменяющимся спросом. Благодаря внедрению цифровых технологий предприятия могут стать более гибкими и адаптируемыми, что может позволить им развиваться в быстро меняющейся бизнес-среде.

Цифровые инструменты облегчают сотрудникам общение и совместную работу друг с другом, независимо от их физического местоположения или часового пояса. Например, видеоконференции, приложения для обмена сообщениями

и программное обеспечение для совместной работы могут облегчить общение и совместную работу между членами команды, позволяя им работать вместе более эффективно. Способствуя сотрудничеству и общению, цифровизация может повысить производительность, инновации и общую производительность команды [6].

В целом цифровизация предлагает ряд преимуществ для управления предприятием, позволяя предприятиям работать более эффективно, быстрее реагировать на меняющиеся рыночные условия и повышать качество обслуживания клиентов.

Одной из самых больших проблем цифровизации является сопротивление изменениям. Сотрудники могут сопротивляться новым технологиям, процессам и способам работы, что приводит к отказу и нежеланию использовать новые подходы. Это сопротивление может быть вызвано целым рядом факторов, в том числе дискомфортом при использовании новых технологий, отсутствием обучения и поддержки, а также страхом потери работы [5]. Кроме этого, цифровизация требует новых навыков и компетенций, таких как анализ данных, машинное обучение и цифровой маркетинг. Однако многим предприятиям может не хватать необходимых навыков и опыта у сотрудников для полноценного использования этих технологий, что приводит к пробелам в навыках и к дефициту квалифицированных кадров. Предприятия могут инвестировать в стратегии управления изменениями и коммуникации, чтобы решить эту проблему, помогая сотрудникам понять преимущества цифровизации и предоставляя им необходимое обучение и поддержку для внедрения новых технологий.

Цифровизация включает в себя сбор, обработку и хранение больших объемов данных, что может создавать риски для конфиденциальности и безопасности. Предприятия должны обеспечить надежную защиту данных и меры безопасности для защиты своих данных и данных своих клиентов. Это может включать шифрование, брандмауэры, контроль доступа и другие меры

безопасности [4]. Предприятия также должны соблюдать соответствующие правила защиты данных, такие как Общий регламент ЕС по защите данных (GDPR).

Цифровизация может потребовать значительных инвестиций в технологии, инфраструктуру и кадры. Предприятия могут столкнуться с ограничениями по стоимости и ресурсам, которые затрудняют полное внедрение цифровых технологий, что приводит к замедлению темпов цифровой трансформации. Предприятия должны тщательно сбалансировать свои инвестиции в цифровизацию со своей общей бизнес-стратегией и финансовыми ресурсами, отдавая приоритет тем инвестициям, которые обеспечат наибольшую ценность и окупаемость.

Другой проблемой может оказаться интеграция новых цифровых технологий. На предприятиях могут уже использоваться устаревшие системы и процессы, что может затруднить интеграцию новых цифровых платформ. Проблемы интеграции могут привести к неэффективности и ограничить преимущества цифровизации. Предприятиям следует тщательно планировать свою стратегию цифровой трансформации, обеспечивая беспрепятственную интеграцию новых технологий и платформ с существующими системами и процессами. Цифровизация также может вызывать проблемы с соблюдением нормативных требований, особенно в таких строго регулируемых отраслях, как финансы и здравоохранение. Предприятия должны убедиться, что они соблюдают соответствующие правила и внимательно следить за развитием нормативных требований и обеспечивать наличие необходимых процессов и средств контроля для соблюдения соответствующих нормативных требований.

На основании проведенного исследования автором предлагаются несколько стратегий успешной цифровой трансформации в управлении предприятием.

Успешная стратегия цифровой трансформации должна быть всеобъемлющей и охватывать все области предприятия, включая операции, об-

служивание клиентов, маркетинг и продажи. Предприятиям следует провести тщательную оценку своих текущих цифровых возможностей и определить области, требующие улучшения, разработав дорожную карту цифровой трансформации, в которой изложены четкие цели и задачи. Дорожная карта должна быть подкреплена экономическим обоснованием, демонстрирующим ожидаемую рентабельность инвестиций и преимущества инициативы цифровой трансформации. Цифровая трансформация требует культурного сдвига внутри предприятия, когда сотрудники всех уровней осваивают новые технологии и способы работы. Предприятия должны развивать цифровую культуру, которая поощряет эксперименты, инновации и непрерывное обучение, предоставляя сотрудникам необходимое обучение и поддержку для адаптации к новым технологиям. Этого можно достичь с помощью таких инициатив, как обучение цифровым навыкам, межфункциональное сотрудничество и стимулирование инноваций. Приоритетное внимание должно быть уделено управлению данными и аналитике: данные являются важнейшим компонентом цифровой трансформации, позволяя получить представление о поведении клиентов, рыночных тенденциях и операционных показателях. Предприятия должны уделять приоритетное внимание управлению данными и аналитике, инвестируя в необходимые инструменты и технологии для эффективного сбора, обработки и анализа данных. Это может включать реализацию стратегии данных, которая определяет управление данными, качество и методы управления, а также использование передовых методов аналитики и машинного обучения для получения информации из данных.

Цифровая трансформация требует гибкого подхода к управлению. Гибкие методологии могут помочь предприятиям быстрее реагировать на меняющиеся рыночные условия и потребности клиентов, позволяя им опережать своих конкурентов. Этого можно достичь путем создания кросс-функциональных команд, использования спринтов и итерационных циклов, а также внедрения гибких инструментов управления проек-

тами.

Предприятиям рекомендуется сотрудничать с партнерами и поставщиками, чтобы использовать их знания и опыт в области цифровой трансформации. Это может включать работу с поставщиками технологии для выявления и внедрения новых цифровых инструментов и платформ, а также партнерство с другими предприятиями для обмена передовым опытом и изучения опыта друг друга. Сотрудничество также может помочь предприятиям восполнить пробелы в навыках, ускорить внедрение инноваций и сократить расходы.

Цифровая трансформация должна быть обусловлена акцентом на клиентский опыт, а предприятия должны использовать цифровые технологии для предоставления более персонализированных и оперативных услуг. Предприятия должны использовать данные и отзывы клиентов для обоснования своей стратегии цифровой трансформации, постоянно совершенствуя и улучшая качество обслуживания клиентов. Это может включать использование карт пути клиента, развитие личности и внедрение инструментов цифрового маркетинга и обслуживания клиентов [2].

В целом, успешная цифровая трансформация требует комплексного и гибкого подхода, основанного на стремлении к инновациям, сотрудничеству и постоянному совершенствованию. Применяя эти стратегии, предприятия могут в полной мере использовать преимущества цифровой трансформации и обеспечить себе долгосрочный успех в эпоху цифровых технологий.

Рассмотрим несколько примеров успешной цифровизации в управлении предприятием. Amazon является ярким примером цифровой трансформации в управлении предприятием, использующей цифровые технологии для преобразования отрасли розничной торговли. Amazon разработала ряд цифровых инструментов и платформ, в том числе свой веб-сайт электронной коммерции, платформу облачных вычислений (AWS) и цифрового помощника (Alexa), которые произвели революцию в сфере розничной тор-

говли. Благодаря цифровому преобразованию Amazon смогла предложить покупателям более персонализированный и оперативный процесс совершения покупок, а также повысить операционную эффективность и сократить расходы. Например, ее механизм рекомендаций использует машинное обучение, чтобы предлагать продукты на основе предпочтений клиентов, повышая удовлетворенность клиентов и продажи. Amazon также использовала цифровые технологии для улучшения управления цепочками поставок, снижения затрат и повышения эффективности [8].

Marriott, ведущая мировая сеть отелей, успешно внедрила стратегию цифровой трансформации, чтобы улучшить качество обслуживания клиентов и стимулировать рост. Marriott разработала ряд цифровых инструментов и платформ, в том числе мобильное приложение, каналы социальных сетей и систему онлайн-бронирования, которые позволили ей обеспечить более персонализированный и удобный опыт для клиентов. Благодаря цифровому преобразованию Marriott удалось повысить вовлеченность и лояльность клиентов, а также повысить операционную эффективность и сократить расходы. Например, ее мобильное приложение позволяет клиентам зарегистрироваться и получить ключ от номера, не посещая стойку регистрации, что сокращает время ожидания и повышает удобство. Marriott также использовала цифровые технологии для улучшения управления доходами и клиентской аналитикой, оптимизируя стратегии ценообразования и маркетинга [9].

Nike, ведущий бренд спортивной одежды, успешно использует цифровые технологии для преобразования своих стратегий маркетинга и взаимодействия с клиентами. Компания Nike разработала целый ряд цифровых инструментов и платформ, в том числе членскую программу NikePlus и приложение Nike Training Club, которые позволили компании предложить клиентам более персонализированный и увлекательный опыт. Благодаря цифровому преобразованию Nike удалось повысить вовлеченность и лояльность клиентов, а также повысить операционную

эффективность и сократить расходы. Например, его программа NikePlus позволяет клиентам получать доступ к эксклюзивному контенту и вознаграждениям, повышая вовлеченность и лояльность. Nike также использовала цифровые технологии для улучшения управления цепочками поставок и дизайна продуктов, повышая эффективность и инновации [10].

Starbucks, ведущая мировая сеть кофеен, успешно внедрила стратегию цифровой трансформации, чтобы улучшить качество обслуживания клиентов и стимулировать рост. Starbucks разработала ряд цифровых инструментов и платформ, включая мобильное приложение, цифровую платежную систему и программу лояльности. Например, его мобильное приложение позволяет клиентам заказывать и оплачивать напитки заранее. Благодаря цифровому преобразованию Starbucks удалось повысить вовлеченность и лояльность клиентов, а также повысить операционную эффективность и сократить расходы [11].

В целом, эти примеры демонстрируют силу цифровизации в преобразовании управления предприятием и стимулировании роста. Используя цифровые технологии и платформы, предприятия могут повысить эффективность работы, сократить расходы и предложить клиентам более персонализированный и привлекательный опыт.

Таким образом, можно сделать следующие выводы. Цифровизация стала важнейшим компонентом управления предприятиями, и многие компании успешно используют цифровые технологии и платформы для преобразования

своей деятельности и стимулирования роста. Цифровизация предлагает предприятиям ряд преимуществ, включая повышение операционной эффективности, снижение затрат и повышение качества обслуживания клиентов. Однако внедрение цифровых технологий сопряжено с серьезными проблемами, включая необходимость культурных изменений, развития навыков и эффективного управления данными. Чтобы успешно внедрить цифровую трансформацию в управление предприятием, предприятия должны разработать комплексную цифровую стратегию, развивать цифровую культуру, уделять приоритетное внимание управлению данными и аналитике, использовать гибкие методологии, сотрудничать с партнерами и поставщиками и сосредоточиться на клиентском опыте. Применяя эти стратегии, предприятия могут в полной мере использовать преимущества цифровой трансформации и обеспечить себе долгосрочный успех в эпоху цифровых технологий.

В заключение следует отметить, что цифровизация меняет методы работы и конкуренции предприятий, предлагая новые возможности для роста и инноваций. Используя цифровые технологии и платформы, предприятия могут опередить своих конкурентов и удовлетворить растущие потребности своих клиентов. Путь к успешной цифровой трансформации требует долгосрочных обязательств и готовности адаптироваться к новым технологиям и методам работы. При правильной стратегии, культуре и мышлении предприятия могут успешно справляться с проблемами цифровизации и становиться более сильными и устойчивыми в цифровую эпоху.

Библиографический список

1. Галиуллина Ю. Ф., Никулин В. М. Перспективы развития технологии блокчейн и «квантовый блокчейн» в современной экономике // Бизнес и общество: электронный журнал. — 2019. — 1 (21).
2. Гребенникова А. И. «Customer Journey Mapping» в индустрии гостеприимства // Российские регионы: взгляд в будущее. — 2020. — № 2. — С. 124–131.
3. Земскова Е. С. Анализ поведения потребителей в цифровой экономике с позиции теории поколений // Вестник евразийской науки. — 2019. — № 5. — С. 28–32.
4. Соснило А. И., Устюжанина М. Д. Технологии виртуальной и дополненной реальности как факторы государственной экономической политики и роста конкурентоспособности бизнеса // Вестник ПНИПУ. Социально-экономические науки. — 2019. — № 2. — С. 204–217.

5. Шевченко Н. А., Калинова В. Д., Борисова О. В. Цифровая экономика и ее влияние на финансовый рынок // Стратегии бизнеса. – 2020. – № 3. – С. 83–87.
6. Ширяев В. И., Баев И. А., Ширяев Е. В. Управление предприятием: моделирование, анализ, управление. – М. : Либроком, 2015. – 272 с.
7. Эйдлина Г. М. «Облачные» информационные системы в корпоративных бизнес-процессах торговых компаний // ТДР. – 2017. – № 1. – С. 62–64.
8. Digitization: Amazon's competitive advantage? – URL: <https://d3.harvard.edu/platform-rctom/submission/digitization-amazons-competitive-advantage> (visited on 04/23/2023).
9. Marriott International is Betting Big on Customer-Facing Technology. – URL: <https://digitaltravel.wbresearch.com/blog/marriott-international-betting-customer-facing-technology-strategy-research> (visited on 04/23/2023).
10. Nike's Digital Transformation Efforts Continue to Win Big. – URL: <https://www.intelligentautomation.network/transformation/articles/nikes-digital-transformation-efforts-continue-to-win-big> (visited on 04/23/2023).
11. Starbucks Just Set Two Digital Transformation Marks That Cannot Be Ignored. – URL: <https://www.forbes.com/sites/noahbarsky/2021/11/16/starbucks-digital-transformation-boosts-customer-loyalty/?sh=6ae97f3a4202> (visited on 04/23/2023).