



Определение понятия цифровая трансформация компании

Начнем с того, что такое цифровая трансформация -это внедрение современных технологий в бизнес-процессы предприятия. Этот подход подразумевает не только установку современного оборудования или программного обеспечения, но и фундаментальные изменения в подходах к управлению, корпоративной культуре, внешних коммуникациях. В результате повышаются производительность каждого сотрудника и уровень удовлетворенности клиентов, а компания приобретает репутацию прогрессивной и современной организации.

Цифровизация процессов актуальна не только на уровне отдельных предприятий: целые отрасли выбирают для себя этот путь развития как единственную возможность соответствовать стремительно меняющимся условиям окружающего мира. Благодаря этому цифровая трансформация промышленности, розничной торговли, государственного сектора и других сфер уже сегодня меняет жизнь каждого человека и каждой компании.

Какие преимущества дает цифровая трансформация бизнеса.

-Улучшение клиентского опыта

Клиенты — один из основных драйверов цифровизации. Каждый день они взаимодействуют с коммерческими и государственными компаниями, многие из которых уже начали трансформировать свою деятельность. В таких случаях клиент видит, что современные технологии делают процессы более быстрыми и простыми, поэтому ожидает таких изменений и от других предприятий.

Технологии цифровизации позволяют организовать максимально персонализированное взаимодействие, которое предпочитает большинство клиентов. Цифровые каналы связи, уникальность, искусственный интеллект, роботизация — со всем этим мы уже сталкиваемся в нашей повседневной жизни. Например, цифровая трансформация банков не могла обойтись без чат-ботов, а фармацевтика активно использует в работе современные мобильные устройства.

Под клиентским опытом мы понимаем не только взаимодействие с компанией внешних заказчиков, но также внутренних клиентов. Цифровая трансформация процессов оптимизирует работу сотрудников предприятия, благодаря чему растет продуктивность каждого отдельного члена команды. Например, автоматизация рутинных операций предоставляет больше времени для решения действительно важных и сложных задач.

Гибкость и ускорение бизнес-процессов

Существует выражение: «Компании бывают быстрыми или мертвыми». В условиях цифровой экономики эта фраза более чем актуальна: если предприятие не использует возможности современных технологий, не адаптируется к сумасшедшему темпу и особенностям ведения бизнеса, оно не сможет конкурировать с теми, кто уже это делает.

Чтобы быть успешным, нужно быть быстрым и гибким: меняться не тогда, когда есть возможность, а тогда, когда есть потребность. Цифровая трансформация бизнес-процессов направлена на то, чтобы компании оперативно принимали решения, молниеносно адаптировали работу к требованиям текущего момента и удовлетворяли потребности клиентов.

-Инновационные возможности для развития бизнеса

Цифровизация бизнеса открывает дорогу к инновационным способам развития предприятий:

- Облачные технологии позволяют работать над одним проектом нескольким командам одновременно и эффективно использовать ресурсы компании.
- Используя стратегию Mobile First, компания получают и монетизируют мобильный трафик, который по своим показателям уже догнал трафик со стационарных устройств
- Готовые решения позволяют экономить время на решение задач. Различные приложения, расширения и коннекторы оптимизируют работу компании и требуют минимальных временных затрат на их внедрение и адаптацию.

Все эти и другие технологии цифровой трансформации сделали порог входа во многие сферы ниже. Запустить собственный бизнес и развивать его стало проще благодаря огромному количеству инструментов, которые предоставляет цифровизация отраслей и предприятий.

Использование современных технологий

Информация — ключевой ресурс в современном мире. Ежесекундно человечество генерирует огромные массивы цифровых данных, которые не только занимают место в хранилищах, но и помогают компаниям вести бизнес. Чтобы воспользоваться всеми возможностями доступной информации, необходимо ее аккумулировать, структурировать и анализировать.

Цифровая трансформация предприятия способствует этому благодаря прогрессивным технологиям, например, Big Data (большие данные) или Artificial Intelligence (AI, искусственный интеллект). Они направлены на обработку потоков информации, на основании которой можно принимать решения, адаптировать предложения под конкретных клиентов и прогнозировать их поведение.

-Партнерство и сотрудничество

Трудно представить успешный современный бизнес без партнеров. Цифровизация открывает новые возможности для сотрудничества с другими компаниями — и эти возможности действительно удивляют. Например, благодаря современным технологиям география уже не является преградой в работе: вести бизнес и искать партнеров можно в любой точке земного шара. А открытый API делает сотрудничество еще более простым и удобным. Например, в цифровизации финансов, в т.ч. банковской сферы, программные интерфейсы используются уже несколько лет.

Также стоит помнить, что без цифровизации невозможно стать лучшим или работать с лучшими. Ведущие компании уже сейчас внедряют стратегии цифровой трансформации в жизнь и хотят сотрудничать с теми, кто соответствует их уровню развития и разделяет их ценности.

Цифровая трансформация – что именно она трансформирует?

Многие думают, что цифровая трансформация — это просто внедрение новых технологий в существующей организации: достаточно разработать сайты, чат-боты, приложения и подключить соцсети, чтобы считаться цифровой компанией или, скажем, государственной структурой. На самом деле, цифровая трансформация — это не только инвестиции в новые технологии (искусственный интеллект, блокчейн, анализ данных и интернет вещей), но и глубокое преобразование продуктов и услуг, структуры организации, стратегии развития, работы с клиентами и корпоративной культуры. Иными словами, это

революционная трансформация модели организации.

Цифровая трансформация – это только про бизнес?

Цифровая трансформация касается любой сферы. Например, активная цифровизация происходит в здравоохранении. «Облачные» решения для хранения Big Data (результаты анализов, снимки), телемедицина, приборы удаленного мониторинга состояния пациентов и мобильные приложения по поиску врача меняют подход к лечению.

Цифровая трансформация происходит и в образовании. Сейчас почти в каждой современной школе висят интерактивные доски, у школьников есть электронные дневники, а учителя активно пользуются соцсетями, чтобы оставаться с учениками на связи и консультировать по домашней работе. Правда, цифровая трансформация образования не исчерпывается заменой тетради компьютером. Технологии позволяют применять методы, которые не могут быть реализованы при обычном контактном обучении. Например, ученики должны создавать аудио- и видео-контент, делать совместные проекты. То есть IT начинает выступать в качестве важного инструмента мышления.

Цифровая трансформация происходит также в сельском хозяйстве, строительстве, госуправлении и многих других сферах.

Зачем нужна цифровая трансформация, если дела компании идут хорошо?

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.

Обязательно строить цифровой бизнес с нуля?

Цифровой бизнес можно построить с нуля, а можно изменить уже существующий. Например, «Тинькофф» — пример цифрового бизнеса, построенного с нуля, а вот Сбербанк трансформировали, чтобы он смог конкурировать на рынке банковских услуг.

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.

Какими компетенциями должен обладать менеджер?

Набор навыков и умений менеджера по инновациям или менеджера по управлению изменениями должен включать в себя как *hard skills*, так и *soft skills*. Создание новых бизнес-моделей, умение работать с новейшими технологиями (искусственный интеллект, робототехника, AR и VR, блокчейн, интернет вещей), анализ данных, владение продвинутыми методами управления проектами (6 Sigma, DevOps, Scrum, Kanban, Lean, PRINCE2) относятся к «твердым» навыкам, то есть профессиональным компетенциям, которые легко проверить, например, с помощью тестирования.

Soft skills нужны для эффективного взаимодействия с командой, партнерами и клиентами. Часто их называют личными качествами. Это коммуникационные навыки, эмоциональный интеллект, дизайн-мышление (то есть ориентация на пользователя при разработке товара), адаптивность.

Как обычно проводят цифровизацию бизнес-процессов?

Цифровая трансформация должна начинаться с верхнего уровня: за разработку цифровой стратегии отвечает не только директор по технологиям, но и руководитель компании. Если же у руководителя нет навыков работы с цифровыми технологиями, необходимо нанять нового — и желательно из более «цифровизованной» отрасли. В команде должно быть не менее пяти технических экспертов высокого уровня, а еще experience-дизайнер — специалист по дизайну клиентского опыта.

Только после того, как команда сформирована, можно думать о разработке продукта. Обеспечен ли бизнес необходимой инфраструктурой — то есть набором технологий, которые помогут в дальнейшем в его развитии? Чтобы ответ был утвердительным, бизнесу нужны профессионалы в области безопасности, облачных технологий, промышленных коммуникаций и аналитики.

А дальше нужно повышать уровень технологического IQ остальных сотрудников, адаптировать их к нововведениям, новому стилю управления и работы, вовлекать их в процесс перехода на новый этап развития.

Почему цифровая трансформация может провалиться?

Цифровая трансформация может провалиться из-за неверно поставленных приоритетов. В центре внимания многих компаний, как правило, стоят стоимость и результат, а не сами технологии. Все потому, что высшее руководство этих предприятий чересчур консервативно. Затормаживает внедрение инноваций также нехватка компетентных специалистов, недостаток инвестиций, недостаточная зрелость бизнес-процессов и низкий уровень автоматизации.

Заключение

Таким образом, можно сделать вывод, что Цифровизация в той или иной степени коснулась каждой отрасли бизнеса, и это только начало. Предприятия, нацеленные на успех и развитие, обязаны принимать вызовы современной экономики — только в таком случае они смогут стать лидерами. Именно в этом им и поможет цифровая трансформация.