

УДК 657.26

С. Н. Землякова

ФГБОУ ВО «Донской государственный аграрный университет», Персиановский,
e-mail: zemlyakovasn@rambler.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ОРГАНИЗАЦИЙ В УСЛОВИЯХ ПЕРЕХОДА НА ЦИФРОВУЮ ЭКОНОМИКУ

Ключевые слова: цифровая трансформация, цифровая экономика, цифровизация бизнес-процессов, реинжиниринг бизнес-процессов.

Всеобщая цифровизация охватывает практически все сферы жизни, в том числе и экономические процессы, так наличие обратной связи, онлайн-чаты с сотрудниками организации, удобный интерфейс и дизайн сайта, доступность 24/7 – это те блага которые уже имеются у многих, однако на этом нельзя останавливаться, а постараться воспользоваться всеми благами используя весь возможный потенциал цифровых технологий.

Все мероприятия по цифровизации должны быть выполнены поэтапно, без спешки, но важно и не затянуть процесс, поэтому руководству предприятия необходимо тщательно проработать стратегию и сформировать алгоритм последовательных мероприятий.

Автором схематично отражен алгоритм цифровизации бизнес-процессов, который включает как действия по определению «полезных» для дальнейших направлений деятельности организации бизнес-процессов, которые в дальнейшем планируется переработать в процессе цифровизации, далее по средствам формирования рабочих групп и формулированию стратегических направлений цифровой трансформации как отдельных бизнес-процессов, так и организации в целом разработать стратегии и операционные модели цифровой трансформации с учетом новой инфраструктуры с ее ролями, бизнес-процессами, знаниями и моделями. Полученные модели необходимо апробировать на практике и важным моментом станет готовность руководства на такие действия и возможные последствия.

S. N. Zemlyakova

Don State Agrarian University, Persianovskiy, e-mail: zemlyakovasn@rambler.ru

METHODOLOGICAL ASPECTS OF THE DIGITALIZATION OF THE BUSINESS PROCESSES OF ORGANIZATIONS IN THE TRANSITION TO A DIGITAL ECONOMY

Keywords: digital transformation, digital economy, digitalization of business processes, reengineering of business processes.

General digitalization covers almost all spheres of life, including economic processes, so the presence of feedback, online chat with employees of the organization, user-friendly interface and website design, 24/7 availability – these are the benefits that are already available to many, but this can not stop, and try to take advantage of all the benefits using the full potential of digital.

All digitization activities should be carried out in stages, without haste, but it is important not to delay the process, so the company's management needs to carefully work out a strategy and create an algorithm of consistent measures.

The author schematically reflects the algorithm of digitalization of business processes, which includes both actions to determine the «useful» for the further activities of the organization of business processes, which are planned to be processed in the future in the process of digitalization, further by means of the formation of working groups and the formulation of strategic directions of digital transformation of both individual business processes and the organization as a whole to develop strategies and operational models of digital transformation, taking into account the new infrastructure with its roles, business processes, knowledge and models. The resulting models need to be tested in practice and an important point will be the willingness of management to such actions and possible consequences.

Введение

Наступил цифровой век или век «Четвертой промышленной революции», как отмечает в своей книге «Четвертая промышленная революция» основатель и Президент всемирного экономического форума в Женеве Клаус Шваб. Массо-

вый переход организаций в «диджитал» или цифровизацию бизнес-процессов в ближайшие несколько лет прогнозируют всем отраслям экономики и как следствие это приведет к изменению бизнес-модели, росту продуктивности труда, появлению новых ролей.

Так ожидания потребителей о скорости и качестве выполнения услуг стремительно растут, и высокий уровень сервиса становится требованием по умолчанию.

Чтобы удерживать лидирующие позиции на рынке и сохранить свои бизнес-показатели организации вынуждены внедрить «оцифровку» в свою структуру.

Актуальность темы исследования заключается в том, что всеобщая цифровизация охватывает практически все сферы жизни, в том числе и экономические процессы, так наличие обратной связи, онлайн-чаты с сотрудниками организации, удобный интерфейс и дизайн сайта, доступность 24/7 – это те блага которые уже имеются у многих, однако на этом нельзя останавливаться, а постараться воспользоваться всеми благами используя весь возможный потенциал цифровых технологий.

Все мероприятия по цифровизации должны быть выполнены поэтапно, без спешки, но важно и не затянуть процесс, поэтому руководству предприятия необходимо тщательно проработать стратегию и сформировать алгоритм последовательных мероприятий.

Целью исследования выступает поиск, развитие способов и методов обработки информации и разработка алгоритма мероприятий по цифровизации бизнес-процессов организации, выявление аспектов положительного эффекта от внедрения и выявление сложностей проведения процедур, с целью их локализации и устранения.

Материалы и методы исследования

В некоторых литературных источниках часто отождествляют термины «цифровизация» и «автоматизация», по нашему мнению эти дефиниции приравнивать не следует, отметим, что автоматизация лишь начальный этап цифровизации, по средствам которого происходит перенос бизнес-процессов в электронные системы хранения и обмена данных в том виде как они работают в организации [3]. Дальнейшие действия по преобразованию бизнес-процессов будут осуществляться по средствам цифровизации, где будет происходить адап-

тация к инструментарию и технологиям новой цифровой платформы. Такие преобразования позволят увеличить производительность труда, нивелировать влияние человеческого фактора, ускорят работу по подготовке документов и в принятии управленческих решений.

Следующий этап развития бизнеса – цифровая трансформация, которая предусматривает качественное изменение всей бизнес-модели, начиная от стратегии развития бизнеса, корпоративной культуры, системы продаж, управления командой и процессами в целом и заканчивая цифровизацией производственных процессов.

Результаты исследования и их обсуждение

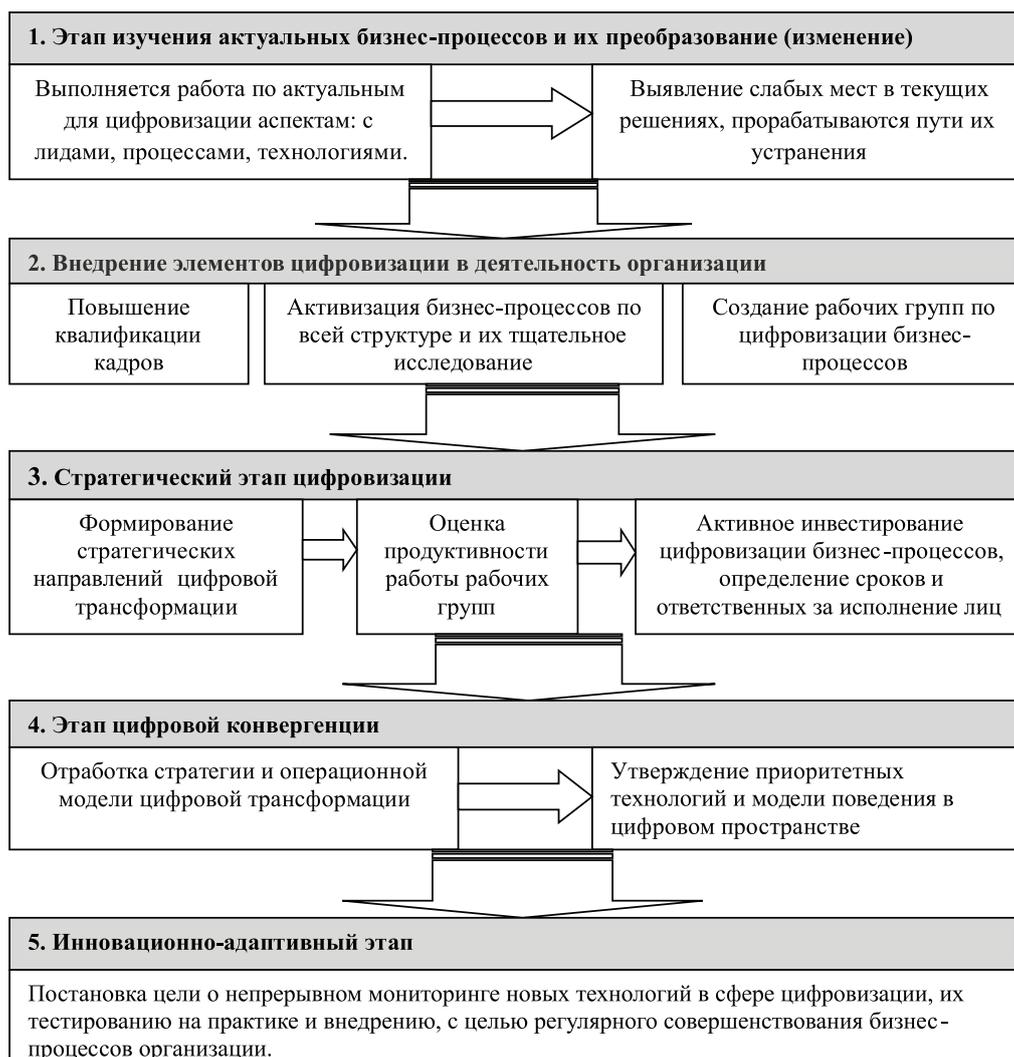
На рисунке схематично отражено поэтапное выполнение мероприятий по цифровизации бизнес-процессов организации.

Этапы цифровизации бизнес-процессов:

1. Этап изучения актуальных бизнес-процессов и их преобразование (изменение). На этом этапе проводится работа с лидами¹, процессами, технологиями, которые по мнению руководства организации считаются актуальными для проведения их цифровизации. Далее изучаются слабые места в текущих решениях и формируется перечень недочетов и пути их устранения при проведении трансформации системы.

2. Внедрение элементов цифровизации в деятельность организации. Прежде всего, должно внимание следует отдать повышению квалификации персонала в данном направлении, далее активизируются бизнес-процессы во всей структуре, формируются рабочие группы. Хорошим действием станет запустить пилотный проект в сильном подразделении или нанять опытного специалиста, после этого организация начинает более уверенно и активнее привлекать новые цифровые технологии и ресурсы. Такие действия позволят открыть новые перспективные направления развития, приобретаются новые клиенты и полезный опыт.

¹ Лиды – это потенциальные клиенты, которые каким-то образом отреагировали на маркетинговую коммуникацию.



Алгоритм цифровизации бизнес-процессов

3. Стратегический этап цифровизации. На этом этапе формируются стратегические направления цифровой трансформации как отдельных бизнес-процессов, так и организации в целом. Оценивается эффективность и продуктивность работы рабочих групп. Выделяются и распределяются инвестиции на проведение цифровизации бизнес-процессов, назначаются ответственные за выполнение лица, определяются сроки исполнения и нормативный уровень планируемых результатов.

4. Этап цифровой конвергенции. В рамках данного этапа сформированные рабочие группы вырабатывают стратегии и операционные модели цифровой трансформации с учетом новой инфраструктуры с ее ролями, бизнес-процессами, знаниями и моделями. Избираются и утверждаются к применению приоритетные технологии, модель поведе-

ния в цифровом пространстве с учетом специфики деятельности организации.

5. Инновационно-адаптивный этап. Данный этап призван задать руководству предприятия цель значимости в непрерывном развитии потенциала организации с учетом появляющихся новых технологий, тестированию их на практике и регулярной модификации и моделированию бизнес-процессов.

При внедрении цифровизации бизнес-процессов выделим следующие положительные эффекты:

1) появляются широкие возможности персонализации (становится легче отслеживать узкие места в воронке продаж и аккумулировать усилия в этом направлении);

2) позволит обеспечить полную информативность о лидах, их поведении в закупках, заинтересованность в определенных товарах или неликвидах, а также заказах, которые были положены

в корзину, но не оформлены (формируются алгоритмы прогнозирования возможных объемов продаж);

3) позволит реализовывать взаимодействие с клиентами и контролировать маркетинговые мероприятия (запускать масштабные акции, быстро обновлять наличие и ассортимент на сайте, онлайн-чат с клиентами и т. д.);

4) происходит уменьшение издержек на традиционное оборудование и ресурсозатраты со стороны персонала и материалов.

Помимо благоприятных факторов, следует уделить должное внимание определению слабых сторон цифровизации.

Во-первых, это катастрофическая нехватка квалифицированных специалистов компетентных в данной сфере, решением данной проблемы станет глобальное и повсеместное повышение квалификации кадров по «Технологиям и инструментарию цифровой трансформации бизнеса».

Во-вторых, процесс реинжиниринга бизнес-процессов² невозможно осуществить одномоментно, поэтому некоторых переходный период придется совмещать как традиционный (классический режим), так и инновационный (цифровой) параллельно, для этого придется понести дополнительные расходы на разработку стратегии планомерного перехода от одной формы ведения хозяйственной жизни организации в другую, чтобы трансформация прошла с минимальными рисками.

В-третьих, внедрение инновационных «диджитал» технологий влечет за собой дополнительные расходы как времени, глубокой занятости персонала, так и финансовой составляющей [1].

² Реинжиниринг бизнес-процессов (англ. *Business process reengineering*) – фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения максимального эффекта производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельности, оформленное соответствующими организационно-распорядительными и нормативными документами. (ru.wikipedia.org).

Решением вышеперечисленных аспектов станет грамотное обоснование необходимости в цифровой трансформации и ее неизбежности в эру всеобщей цифровизации, да еще и подкрепленной утвержденной на государственном уровне Распоряжением Правительства РФ и была утверждена Программе «Цифровая экономика РФ» от 28 июля 2017 г. № 1632-р [2]. Очень важно своевременно подобрать компетентный персонал, который будет готов на кардинальные прорывные шаги в сторону обоснованных перемен.

Выводы и заключение

Обобщив приведенные исследования, нами был сгруппирован алгоритм внедрения инновационных технологий в традиционный режим работы организации по средством цифровизации бизнес-процессов, обобщенный алгоритм включает как действия по определению «полезных» для дальнейших направлений деятельности организации бизнес-процессов, которые в дальнейшем планируется переработать в процессе цифровизации, далее по средствам формирования рабочих групп и формулированию стратегических направлений цифровой трансформации как отдельных бизнес-процессов, так и организации в целом разработать стратегии и операционные модели цифровой трансформации с учетом новой инфраструктуры с ее ролями, бизнес-процессами, знаниями и моделями. Полученные модели необходимо апробировать на практике и важным моментом станет готовность руководства на такие действия и возможные последствия.

Таким образом, процесс цифровой трансформации- это сложный путь развития для организации и достаточно затратный, однако его эффект на производительность труда, рентабельности продаж и сокращении ресурсозатрат оправдывает готовность к такого рода переменам.

Библиографический список

1. Григорьев М. Цифровая трансформация бизнеса: как и зачем меняться в digital-эру [Электронный ресурс]. URL: <https://vc.ru/flood/42092-cifrovaya-transformaciya-biznesa-kak-i-zachem-menyatsya-v-digital-eru>.
2. Землякова С.Н. Направления и пути становления цифровой экономики РФ / С.Н. Землякова, А.Е. Бердянский // В сборнике: Лучшая научная статья 2018: сборник статей XXII Международного научно-исследовательского конкурса. Ответственный редактор Г.Ю. Гуляев. 2018. С. 68–72.
3. Wikipedia [Электронный ресурс]. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%B2%D1%82%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F>.