

Айткулова Элиза Эльбековна,  
магистрант II курса ОП «Экономика»,  
Западно-Казахстанский инновационно-технологический  
университет, г. Уральск, Республика Казахстан

## УПРАВЛЕНИЕ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИЕЙ ПРЕДПРИЯТИЙ MANAGING THE DIGITAL TRANSFORMATION OF ENTERPRISES

**Аннотация:** В статье рассматриваются компоненты управления цифровой трансформацией предприятий. Цифровая трансформация каждого предприятия – это такая трансформация ресурсов, структур и принципов функционирования, которая позволяет предприятию в полной мере использовать возможности, предоставляемые современными цифровыми технологиями, чтобы стать все более эффективным. Управление цифровой трансформации предприятий требует комплексного подхода, охватывающего различные аспекты деятельности предприятия.

**Abstract:** The article discusses the components of managing the digital transformation of enterprises. Digital transformation of every enterprise is such a transformation of resources, structures and operating principles that enables the enterprise to fully utilise the opportunities offered by modern digital technologies to become increasingly efficient. Managing the digital transformation of enterprises requires an integrated approach that encompasses various aspects of the enterprise.

**Ключевые слова:** цифровая трансформация, цифровые технологии, управление, конкурентное преимущество.

**Keywords:** digital transformation, digital technologies, management, competitive advantage.

### Введение

Адаптация продуктов и услуг к цифровой экономике – одна из важнейших задач для бизнес-менеджеров. Цифровая трансформация предприятий может обеспечить преимущество на рынке в будущем, гарантировать уникальность продукции или услуг и оказать позитивное влияние на рынок или отрасль. Для многих менеджеров цифровая трансформация ассоциируется с прорывом в бизнесе и фактически является следствием изменений, вызванных цифровыми потрясениями [1].

Управление цифровой трансформацией предприятия имеет важное значение для стимулирования роста, инноваций и устойчивости в современном быстро развивающемся бизнес-среде. Это позволяет организациям адаптироваться к изменениям, использовать возможности и процветать в эпоху цифровых технологий.

### Основная часть

В современном мире, где все ориентировано на цифровые технологии, организации, которые внедряют цифровую трансформацию, получают конкурентное преимущество. Используя технологии для повышения эффективности, гибкости и улучшения качества обслуживания клиентов, компании могут выделиться на рынке и опередить конкурентов.

Цифровая трансформация воспринимается как внедрение цифровых технологий во все сферы деятельности предприятий. Говоря о цифровых технологиях, мы предполагаем, что они способствуют открытию новых границ и использованию инноваций и технологий для продвижения бизнеса в новых направлениях. Цифровая трансформация открывает новые возможности для существующих услуг по разработке и улучшению качества обслуживания клиентов благодаря новым способам взаимодействия с клиентами.



Управление цифровой трансформацией предприятия включает в себя стратегическое планирование, реализацию и контроль инициатив, направленных на использование цифровых технологий для улучшения бизнес-процессов, улучшения качества обслуживания клиентов и стимулирования инноваций внутри предприятия.

К ключевым компонентам управления цифровой трансформацией предприятия относятся:

- Стратегическое планирование. Оно включает в себя определение видения, целей и задач инициативы цифровой трансформации. Он включает в себя определение областей бизнеса, которые могут извлечь выгоду из цифровых технологий, понимание рыночных тенденций и оценку стратегий конкурентов [2].

- Управление изменениями. Цифровая трансформация часто требует значительных изменений в процессах, рабочих процессах и организационной культуре. Эффективное управление изменениями включает в себя подготовку сотрудников к этим изменениям, устранение сопротивления, а также предоставление обучения и поддержки для обеспечения плавного перехода [3].

- Интеграция технологий. Выбор и внедрение правильных технологий имеет решающее значение для успешной цифровой трансформации. Это может включать внедрение облачных вычислений, внедрение решений для анализа данных, использование искусственного интеллекта и машинного обучения, а также интеграцию цифровых платформ для взаимодействия с клиентами [2].

- Управление данными. Данные являются ценным активом в цифровой трансформации. Создание надежных систем управления данными обеспечивает качество, безопасность и конфиденциальность данных во всей организации. Это включает в себя определение владения данными, внедрение процессов управления данными и соблюдение соответствующих правил.

- Качество обслуживания клиентов. Улучшение качества обслуживания клиентов часто является основной движущей силой цифровой трансформации. Это может включать в себя разработку цифровых каналов для взаимодействия с клиентами, персонализацию маркетинговых усилий посредством анализа данных и расширение возможностей самообслуживания с помощью цифровых платформ [3].

- Гибкие методологии. Традиционные подходы к управлению проектами могут не подходить для быстро меняющихся инициатив по цифровой трансформации. Гибкие методологии, такие как Scrum или Kanban, позволяют организациям быстро адаптироваться к меняющимся требованиям и постепенно приносить пользу [4].

- Партнерство и экосистемы. Сотрудничество с внешними партнерами, такими как поставщики технологий, стартапы и отраслевые консорциумы, может ускорить усилия по цифровой трансформации. Создание экосистем позволяет организациям использовать внешний опыт, получать доступ к новым рынкам и совместно с партнерами внедрять инновации [4].

- Измерение и ключевые показатели эффективности. Установление ключевых показателей эффективности (KPIs) и показателей имеет важное значение для отслеживания прогресса и воздействия инициатив цифровой трансформации. Сюда входят показатели, связанные с ростом доходов, экономией затрат, удовлетворенностью клиентов и производительностью сотрудников.

- Постоянное совершенствование. Цифровая трансформация – это постоянный путь, а не разовый проект. Организациям необходимо постоянно оценивать свои цифровые возможности, определять области для улучшения и совершенствовать свои стратегии, чтобы оставаться конкурентоспособными в быстро развивающейся цифровой среде [5].

- Лидерство и управление. Эффективное лидерство и управление имеют решающее значение для реализации инициатив по цифровой трансформации. Это предполагает обеспечение поддержки со стороны руководства, создание структур управления и развитие культуры инноваций и экспериментов внутри организации.



Эффективно управляя этими компонентами, предприятия могут справиться со сложностями цифровой трансформации и открыть новые возможности для роста и инноваций.

В области управления процессами и бизнес-планирования существует множество моделей стратегического планирования и управления, которые помогают компаниям управлять бизнес-стратегиями и могут оказаться полезными для перехода на цифровые технологии. Одной из самых известных моделей стратегического планирования и управления является сбалансированная система показателей. Сбалансированная система показателей используется для предоставления руководству быстрого, но тщательного обзора эффективности компании на стратегическом уровне [4].

Другая модель управления, основанная на такой стандартной модели измерения, – это призма эффективности. Призма эффективности предоставляет план реализации, в котором указано, какие меры и в какие процессы внедрять таким образом, чтобы оптимизировать как вклад заинтересованных сторон, так и их прибыль [5].

Управление цифровой трансформацией предприятий подразумевает постоянное совершенствование системы планирования ресурсов предприятия, программного обеспечения для управления взаимоотношениями с клиентами, платформ для совместной работы и решения для анализа данных.

#### Заключение

Мы живем в мире, где все меняется, и что единственное, что постоянно, – это процесс непрерывных изменений. На протяжении многих лет мы наблюдаем изменения, происходящие в бизнес-моделях, вызванные новыми технологиями, новыми методами производства, распределения и маркетинга. Эти факторы не только модифицируют уже существующие бизнес-модели, но и позволяют создавать совершенно новые. Одной из основных движущих сил процесса изменений являются цифровые технологии, которые заставляют бизнес менять существующую модель работы на совершенно новую. Такие изменения возможны благодаря цифровой трансформации предприятий, позволяющей перейти от традиционного режима работы и управления к современным и технологичным способам работы.

Управление цифровой трансформацией предприятия имеет важное значение для согласования усилий со стратегическими целями, снижения рисков, оптимизации ресурсов, управления изменениями, привлечения заинтересованных сторон, мониторинга эффективности, содействия постоянному совершенствованию и получения конкурентного преимущества в эпоху цифровых технологий.

#### Список литературы:

1. Kletzkine J., 2018, Digital transformation doesn't mean innovation, <https://www.forbes.com/sites/startupnationcentral/2018/05/31/digital-transformation-doesnt-mean-innovation/#ad710487c0f5>
2. Zaoui, F., & Souissi, N. (2020). Roadmap for digital transformation: A literature review. *Procedia Computer Science*, 175, 621-628 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050920317907>
3. Korachi, Z., & Bounabat, B. (2020). General approach for formulating a digital transformation strategy. *J. Comput. Sci*, 16 (4), 493-507 [https://www.researchgate.net/profile/Zineb-Korachi/publication/341132269\\_General\\_Approach\\_for\\_Formulating\\_a\\_Digital\\_Transformation\\_Strategy/links/5f995c2ca6fdccfd7b84cf6c/General-Approach-for-Formulating-a-Digital-Transformation-Strategy.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Zineb-Korachi/publication/341132269_General_Approach_for_Formulating_a_Digital_Transformation_Strategy/links/5f995c2ca6fdccfd7b84cf6c/General-Approach-for-Formulating-a-Digital-Transformation-Strategy.pdf)
4. R. Kaplan and D. Norton, "The Balanced Scorecard -Measures that Drive Performance," *The Harvard Business Review*, vol. 70, no. 1, pp. 71-79, 1992.
5. Neely, Adams and Kennerley. *The performance prism -the scorecard for measuring and managing business success*, London, 2002.

