

Макаров Никита Игоревич,
Магистрант направления «Бизнес-информатика»,
Кубанский Государственный Университет
Makarov Nikita Igorevich,
Kuban State University

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕСА: ВЛИЯНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ DIGITAL TRANSFORMATION OF BUSINESS: THE IMPACT OF MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES ON BUSINESS PROCESSES

Аннотация. Цифровая трансформация стала неотъемлемой частью современного бизнеса, обеспечивая компаниям возможность адаптироваться к стремительно меняющимся условиям рынка. Внедрение информационных технологий позволяет организациям не только оптимизировать свои процессы, но и значительно улучшить взаимодействие с клиентами, что становится важным конкурентным преимуществом. В условиях глобализации и растущей конкуренции цифровизация становится ключевым фактором для достижения устойчивого развития и повышения эффективности бизнеса.

Abstract. Digital transformation has become an integral part of modern business, providing companies with the opportunity to adapt to rapidly changing market conditions. The introduction of information technology allows organizations not only to optimize their processes, but also to significantly improve customer interaction, which is becoming an important competitive advantage. In the context of globalization and growing competition, digitalization is becoming a key factor for achieving sustainable development and increasing business efficiency

Ключевые слова: Электронный бизнес, цифровая трансформация, цифровые технологии

Keywords: E-business, digital transformation, digital technologies

Цифровая трансформация представляет собой процесс интеграции цифровых технологий во все аспекты деятельности компании, что приводит к фундаментальным изменениям в ведении бизнеса и предоставлении ценности клиентам. Это не только внедрение новых инструментов, но и пересмотр существующих стратегий, процессов и культурных аспектов организации. Главная цель цифровой трансформации заключается в повышении конкурентоспособности компании через улучшение операционной эффективности, ускорение процессов и создание новых возможностей для роста.

Цифровизация оказывает значительное влияние на организационные структуры компаний. Внедрение современных технологий требует пересмотра традиционных иерархий и процессов, что способствует созданию более гибких и адаптивных структур. Исследование McKinsey показывает, что компании, внедрившие цифровые технологии, увеличили скорость принятия решений на 30%. Это объясняется тем, что цифровые инструменты позволяют оперативно анализировать большие объемы данных и предоставлять руководителям актуальную информацию для принятия решений. В результате организации переходят от жесткой иерархии к более горизонтальным структурам, где акцент делается на командной работе и межфункциональном взаимодействии [1].

Так какие направления цифровой трансформации являются ключевыми? Одним из них является автоматизация. Она значительно повышает эффективность выполнения задач за счет исключения человеческого фактора из рутинных операций. Исследование McKinsey показывает, что внедрение автоматизации может увеличить производительность труда на 20–



30%, что делает этот инструмент незаменимым для современных организаций. Снижение затрат и оптимизация ресурсов — одни из наиболее ощутимых преимуществ автоматизации бизнес-процессов. Использование цифровых технологий позволяет компаниям минимизировать издержки, связанные с выполнением рутинных операций, и эффективно распределять человеческие и материальные ресурсы. В 2024 году 57% компаний отметили, что автоматизация позволила им сократить операционные затраты на 10–20%, что свидетельствует о высокой эффективности данного подхода и его значимости для долгосрочного развития бизнеса.

С развитием цифровых технологий и распространением интернета клиентские ожидания претерпели значительные изменения. Современные потребители ожидают мгновенного доступа к информации и услугам, высококачественного обслуживания и персонализированного подхода. Согласно исследованию McKinsey, компании, активно использующие цифровые технологии для улучшения клиентского опыта, повышают удовлетворенность клиентов на 20-30%. Эти изменения обусловлены не только технологическим прогрессом, но и ростом конкуренции на рынке, что требует от компаний адаптации своих стратегий взаимодействия с клиентами.

Также стоит отметить важные инструменты для улучшения клиентского опыта, такие как CRM-системы и аналитика данных. Например, CRM-системы позволяют компаниям собирать, анализировать и использовать данные о поведении и предпочтениях клиентов для создания индивидуальных предложений. Благодаря CRM-системам бизнес может не только лучше понимать своих клиентов, но и выстраивать долгосрочные отношения, повышая их лояльность. Персонализированный подход, реализуемый с помощью CRM, помогает компаниям выделяться на фоне конкурентов и формировать устойчивую клиентскую базу. Аналитика данных позволяет компаниям глубже понимать потребности и предпочтения своих клиентов, а также предсказывать их поведение. Согласно данным McKinsey, компании, активно использующие аналитику данных, увеличивают прибыльность на 15-20%. Это связано с тем, что аналитика помогает выявлять ключевые тренды и возможности для улучшения продуктов и услуг. Кроме того, использование аналитики способствует оптимизации процессов принятия решений и повышению эффективности маркетинговых кампаний, что в свою очередь положительно сказывается на уровне удовлетворенности клиентов [4].

Цифровая трансформация бизнеса представляет собой сложный процесс, требующий стратегического подхода и учета множества факторов. Одним из ключевых факторов успеха является наличие четкой стратегии, которая охватывает все аспекты деятельности компании. Согласно исследованию McKinsey, только 30% цифровых трансформаций достигают своих целей, что подчеркивает важность тщательной подготовки и планирования. Вовлеченность сотрудников также играет важную роль, так как их активное участие в процессе цифровизации способствует успешной адаптации к новым технологиям и процессам. Анализ текущих бизнес-процессов является первым и важнейшим шагом на пути к успешной цифровой трансформации. Этот этап позволяет выявить существующие проблемы, определить области, требующие улучшений, и сформулировать четкие цели цифровизации [3]. Такой подход помогает не только минимизировать риски, связанные с внедрением новых технологий, но и обеспечивает более эффективное использование ресурсов компании. После определения целей цифровизации ключевым этапом становится выбор подходящих технологий и формирование стратегии их внедрения. Важно учитывать, что решения должны быть адаптированы под специфику компании и поддерживать её стратегические задачи. Например, в 2021 году компания Microsoft инвестировала 20 миллиардов долларов в развитие облачных технологий, что существенно улучшило её цифровые продукты и услуги [2].



Малый бизнес может извлечь значительную выгоду из цифровой трансформации, начав с внедрения доступных и простых в использовании технологий. Например, использование облачных сервисов для управления данными и коммуникацией позволяет существенно снизить затраты на инфраструктуру, а также повысить оперативность работы.

Средний бизнес способен использовать более сложные и специализированные цифровые решения для оптимизации своих процессов. Внедрение систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) значительно улучшает качество обслуживания и укрепляет лояльность клиентов. Кроме того, аналитические инструменты для обработки больших данных помогают выявлять новые рыночные возможности и принимать более обоснованные решения.

Крупные компании, обладая значительными ресурсами, могут инвестировать в передовые технологии, такие как искусственный интеллект и машинное обучение, для повышения эффективности своих операций. Например, использование предиктивной аналитики позволяет прогнозировать спрос и оптимизировать цепочки поставок. Ключевым моментом становится интеграция новых технологий в существующую инфраструктуру компании, что требует тщательной подготовки и координации.

В заключение можно сказать, что цифровая трансформация является ключевым фактором повышения конкурентоспособности современных компаний. Внедрение цифровых технологий позволяет оптимизировать бизнес-процессы, улучшить взаимодействие с клиентами и повысить эффективность использования ресурсов. Исследования McKinsey, рассмотренные в работе, подтверждают значимость комплексного подхода к цифровизации, который учитывает специфику бизнеса и меняющиеся условия рынка.

Список литературы:

1. Бутковская Г.В., Сумарокова Е.В. Цифровая трансформация бизнеса: стратегия успеха // Журнал Маркетинг МВА. Маркетинговое управление предприятием. — 2019. — Выпуск 3. — С [б. с.].
2. Colloquium-journal: внедрение информационных технологий в бизнес-процессы международной торговли [Сайт] // — URL: <https://colloquium-journal.org/wp-content/uploads/2022/05/Colloquium-journal-2019-52-2.pdf#page=24>
3. Резниченко П. Ю. Особенности и подходы к цифровизации бизнеса // Экономика и управление: научно-практический журнал. — 2024. — № 5. — С. 28–35. DOI: 10.34773/EU.2024.5.5.
4. Чеглакова С.Г., Карпунин А.Ю., Карпунина Е.В. Влияние цифровизации на конкурентоспособность бизнеса // Экономика и предпринимательство. — 2022. — № 6. — С. 1189.

