

ВНЕДРЕНИЕ ЦИФРОВЫХ ПОМОЩНИКОВ КАК ЭЛЕМЕНТ ЦИФРОВОЙ БИЗНЕС СРЕДЫ ПРЕДПРИЯТИЯ

Голик Светлана Сергеевна

магистрант 3 курса Академии Экономики и Управления

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП), e-mail: pheonix97@mail.ru

Научный руководитель: Коханова Виктория Сергеевна – к.э.н., доцент,

руководитель Академии Экономики и Управления

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП), e-mail: kohanovavs@yandex.ru

Аннотация: В статье рассмотрены подходы к оценке эффективности цифровизации предприятия. Приводятся результаты анализа различных подходов к цифровизации, выделяются недостатки существующих методов. Несмотря на наличие значимых исследований и фундаментальных подходов к раскрытию поставленных в выпускной квалификационной работе научных проблем, в настоящее время не существует единой методологии управления цифровой трансформацией предприятия. В связи с этим, возникает необходимость разработки оригинальной методологии, и практического инструментария, а также уточнения целей, сценариев развития, КРІ цифровизации предприятий. Актуальность и недостаточное исследование проблем, связанных с развитием организационно-экономических механизмов функционирования предприятия при внедрении цифровых технологий, определили актуальность данной статьи. В работе предложены направления совершенствования методики оценки эффективности цифровизации предприятия.

Ключевые слова: рентабельность, риски, прибыль, экономическая эффективность, цифровая экономика, цифровизация, цифровые технологии

ASSESSING THE EFFECTIVENESS OF ENTERPRISE DIGITALIZATION

Golik S.S.

Abstract: The article discusses approaches to assessing the effectiveness of enterprise digitalization. The results of the analysis of various approaches to digitalization are presented, the disadvantages of existing methods are highlighted. Despite the presence of significant research and fundamental approaches to the disclosure of scientific problems posed in the final qualifying work, at present there is no single methodology for managing the digital transformation of an enterprise. In this regard, there is a need to develop an original methodology and practical tools, as well as clarify goals, development scenarios, and KPIs for digitalization of enterprises. The relevance and insufficient study of the problems associated with the development of organizational and economic mechanisms for the functioning of an enterprise when introducing digital technologies have determined the relevance of this article. The paper

proposes directions for improving the methodology for assessing the effectiveness of digitalization of an enterprise.

Keywords: profitability, risks, profit, economic efficiency, digital economy, digitalization, digital technologies.

Исследование деловой среды – актуальная проблема научных и прикладных исследований. Согласно гипотезе автора, бизнес-среда, наряду с действиями персонала, применяемыми технологиями и ресурсами, можно отнести к основным факторам, определяющим эффективность бизнеса.

Деловая среда – это совокупность сил, факторов и субъектов, которые формируют и влияют на функционирование предприятий. Однако определение бизнес-среды – сложный и важный вопрос.

Для конкретного предприятия бизнес-среду можно рассматривать как внутреннюю и внешнюю среду.

Деловая среда определяет успех или неудачу этой политики. Компания должна хорошо изучить свою бизнес-среду, прежде чем реализовывать свою бизнес-политику. Компания должна идентифицировать себя с окружающей средой, в которой она работает, и формулировать свою политику в соответствии с силами, которые действуют в ее среде, а также хорошо подходить к бизнес-среде, поскольку внутренняя среда покажет ее сильные и слабые стороны, а внешняя среда будет отражать возможности, доступные для организации, и угрозы, с которыми она сталкивается. Благодаря этому компания сможет реализовать бизнес-политику, которая обеспечит успех.

Оптимизируя бизнес среду через внедрение цифровых помощников, компания сталкивается с рядом препятствий, одним из которых выступает стоимость этого продукта.

Помимо автоматизации процессов, современные системы позволяют компаниям выстраивать по-настоящему персональные коммуникации с клиентами. Например, благодаря омниканальности компания получает

возможность работать с клиентом, используя все каналы взаимодействия (от личного кабинета до социальных сетей), что является существенным конкурентным преимуществом на финансовом рынке.

Внедрение такого проекта, по мнению экспертов, позволяет теми же силами обрабатывать на 20-30 % больше заявок по активным продуктам. Автоматизация продаж (мобильные агенты, устройства самообслуживания клиентов, кампании) с помощью виртуального помощника значительно улучшает кросс-продажи услуг.

И, наконец, автоматизация (обслуживание по всем видам услуг) помогает существенно повысить качество сервиса, позволяя вести все операции по клиенту в современных web-интерфейсах.

Библиографический список:

1. Бережной В.И., Бережная Е.В., Бигдай О.Б. Управление финансовой деятельностью предприятий (организаций): учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 336 с.
2. Щербаков А.Г. Роль цифровых технологий в промышленности для инновационного развития оборонно-промышленного комплекса России//Современная наука: актуальные вопросы, достижения и инновации: сб. ст. междунар. науч.-практич. конф. – Анапа: НИЦ «Инновация», 2018.– С.71-77.
3. Мэй М. Трансформирование функции финансов: как получить добавленную стоимость в масштабах всей компании в условиях динамичного развития технологий. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 232 с.
4. Гусейнов Ш.Р. Методология управления стоимостью корпоративных образований в условиях цифровой экономики. [Электронный документ] <https://mgimo.ru/upload/diss/2019/guseinov-diss.pdf>. (Дата обращения 03.03.2021).
5. Методика оценки уровня отраслевой цифровизации. Минск, 2020. [Электронный документ]. URL: https://www.mpt.gov.by/sites/default/files/spravочно_2_metodika_ocenki_urovnya_cifrovizacii.pdf. (Дата обращения 02.01.2021).
6. Kokhanova V. Assessment of the impact of digitalization on the formation of strategic corporate interests of the company // SHS Web of Conferences. Conf-Corp 2020 – International Scientific-Practical Conference “Transformation of Corporate Governance Models under the New Economic Reality”. I. Tkachenko (Ed.). 2020. С. 05003. DOI: <https://doi.org/10.1051/shsconf/20208905003>