

АКТУАЛЬНОСТЬ ПРОЦЕССОВ ЦИФРОВИЗАЦИИ УСЛУГ В ПЕРИОД КРИЗИСНОГО РАЗВИТИЯ

Грицюк К.В., Батурина О.А.

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса,
Владивосток*

Аннотация: В статье исследуются роль цифровых технологий для развития консалтинговых услуг в условиях ограничений, связанных с пандемией 2020 года, рассматриваются возможности и ограничения цифровизации бизнеса.

Ключевые слова: digital technologies, information society, digitalization, crisis

На фоне развития концепции информационного общества российский рынок услуг активно трансформируется в плане развития и развертывания качественно новых моделей функционирования коммерческих организаций. Пандемия 2020 года привела к фактической невозможности существования бизнеса консалтинговых услуг в обычной физической среде. Консалтинговый бизнес в 2020 году был вынужден оперативно перестраиваться, чтобы не обанкротиться. Именно цифровизация стала основным фактором конкурентоспособности и обеспечила выживаемость бизнеса в новых условиях.

В 2020 году Президент РФ заявил о необходимости осуществления цифровой трансформации всей России в целом. Выделено 13 наиболее важных отраслей экономики, требующих быстрых решений в области цифровизации. Особое внимание в данном направлении уделяется сфере услуг. По состоянию на конец 2020 года Россия занимает 38 место из 115 стран по уровню цифровизации экономики.

В связи с режимом самоизоляции многие бизнес-процессы организаций изменились: удаленный формат работы, перенос бизнес-процессов во всемирную сеть интернет (оффлайн-торговля и онлайн-продажи, модерация маркетинга, Digital коммуникации с клиентами, контекстная и контентная реклама, чат-боты в клиринговых операциях, Flash презентации продуктов/услуг, таргетированная медицинская диагностика, торговые маркетплейсы, цифровой консалтинг (т.е. мультимедийное предпродажное и послепродажное консультирование и т.д.)) [1].

Если несколько десятилетий назад развитием цифровых технологий были увлечены в основном учёные и инженеры, то сейчас немалое количество предпринимателей вкладывают финансовые ресурсы, чтобы захватить преимущество на рынке [2]. Ведущие компании извлекают выгоду через использование электронных и информационных ресурсов, позволяющих находить и обслуживать клиентов по всему миру. Благодаря онлайн-продажам в оптовой и розничной торговле, а также отдельным услугам у многих стран в этих отраслях доход составляет почти 30 % от общего.

В современной России потенциал возможностей применения цифровых технологий осознает все больше организаций (рис.1).

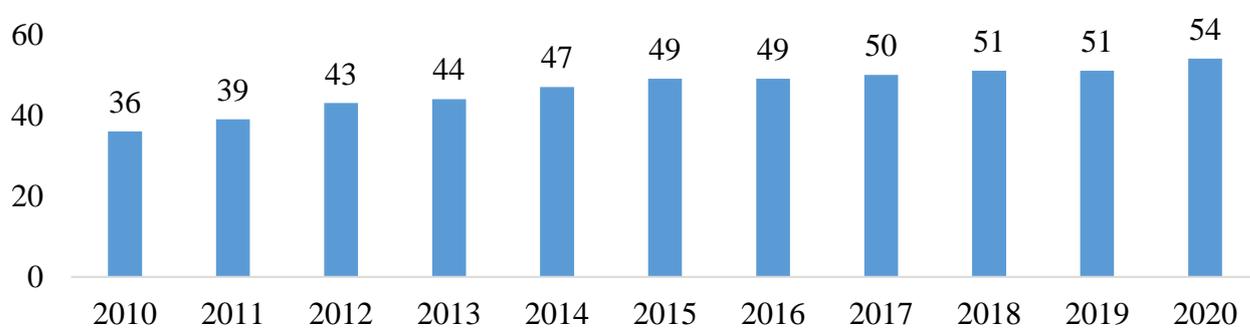


Рисунок 1 – Динамика числа персональных компьютеров в расчете на 100 работников организаций, 2010-2020 годы, в ед. [3]

Оценка показывает, что использование компьютеров в организациях России существенно увеличилось за последние 10 лет (в 1,5 раза), что в целом говорит о развитии уровня цифровизации в стране, но в тоже время для ускорения темпов развития необходимо увеличивать количество квалифицированных кадров, обладающими достаточными компетенциями в работе с новыми технологиями.

Необходимость преодоления кризиса означает рост спроса на интеллектуальные услуги в сопровождении банкротств, продаже активов, управлении человеческими ресурсами, финансах и страховании, оказываемые не только частными компаниями, но и регулирующими органами и отраслевыми ассоциациями.

Несмотря на возможности для развития бизнеса, которые получили

консалтинговые компании благодаря вынужденной цифровизации, есть и ряд проблем и ограничений, приводящих к необходимости диверсификации бизнеса [4]. Многие предприятия из-за коронакризиса оказались перед риском сокращения деятельности или полного ухода с рынка, а потому вынуждены экономить на расходах, которые не считаются критичными в краткосрочной перспективе. К подобной категории затрат часто относится и потребление интеллектуальных услуг (далее, ИУ). Зафиксировано снижение заказов на многие виды сервисов, в меньшей степени финансовых, в большей – маркетинговых. Ожидается, что клиенты станут более селективно подходить к приобретению ИУ, отдавая предпочтение проверенным поставщикам и известным брендам. Другой возможный сценарий – снижение инвестиций в инновационные услуги по причине стремления клиентов минимизировать риски, самостоятельно решать проблемы или обращаться к бесплатным консультациям [5].

Многие поставщики предоставляют базовые консультации бесплатно на сайтах или через вебинары в стремлении продемонстрировать социальную ответственность, поддержать партнеров и экосистему, сохранить лояльных заказчиков и привлечь новых путем оказания более индивидуализированных и сложных услуг.

Между тем, цифровые способы коммуникации и оказания услуг развивают проблемы безопасности и минимизации рисков, связанных с удаленной работой. Поскольку цифровые технологии позволяют получить доступ к данным из любого места, в то же время они ужесточают правила защиты этих данных.

Однако, не стоит ожидать масштабного перехода к новым инструментам работы в отрасли ИУ, поскольку нельзя отрицать важность личного контакта с клиентами из-за зависимости от типа и методов разработки ИУ. Как правило интеллектуальные услуги обычно реализуются в несколько этапов в проектном формате. Начиная с определения проблемы и заканчивая оценкой результатов.

В случае, если для реализации этапа требуется специальная команда специалистов, то удаленная работа может существенно осложнить

взаимодействие между различными подразделениями, сотрудниками и вызвать конфликт коммуникации.

Список использованных источников:

1. Гужина Г.Н. Трансформация современного бизнеса в условиях пандемии / Г.Н. Гужина, В.Г. Ежкова // Инновации и инвестиции. – 2021. – №2. – С. 220-224.

2. Иванов В.В., Малинецкий Г.Г. Цифровая экономика: мифы, реальность возможности // Препринт Российской академии наук, 2017. – 62 с. 14

3. Гусев И.В., Христофоров Р.П., Домрачева Т.С. [и др.] Роль интернет-технологий в развитии экономики // Научное сообщество студентов: междисциплинарные исследования: сб. ст. по мат. XXXIV междунар. студ. науч.-практ. конф. № 23(34). URL: [https://sibac.info/archive/meghdis/23\(34\).pdf](https://sibac.info/archive/meghdis/23(34).pdf)

4. Батурина О. А., Зимин А. В. Методический инструментарий разработки стратегии развития компании на основе диверсификации бизнеса // КНЖ. 2020. №4 (33). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodicheskiy-instrumentariy-razrabotki-strategii-razvitiya-kompanii-na-osnove-diversifikatsii-biznesa>

5. Иен М Последствия коронакризиса для сектора интеллектуальных услуг / М. Иен, В. Белоусова, Н. Чиканов, Ж. Краюшкина // Форсайт. – 2021. – №1. – С. 6-18.

DIGITALIZATION IN SERVICES DURING CRISIS DEVELOPMENT

Abstract: The article examines the role of digital technologies for the development of consulting services in the conditions of restrictions because of the 2020 pandemic, and the opportunities and limitations of business digitalization.

Keywords: digital technologies, development, business, efficiency.