

## TRANSFORMATION OF THE ENTERPRISE MANAGEMENT SYSTEM IN THE TRANSITION TO THE DIGITAL ECONOMY

© 2019 Petrikhina Anastasia Olegovna  
Student  
Samara State University of Economics  
E-mail: petrikhinan@mail.ru

The article deals with the change in the management system of the enterprise, aimed at increasing the efficiency of the modern enterprise in the process of transition to the digital economy.

**Keywords:** digital economy, management, enterprise management system.

УДК 338  
Код РИНЦ 06.39.00

## ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА В УПРАВЛЕНИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

© 2019 Проскурина Мария Александровна\*  
студент  
Самарский государственный экономический университет  
E-mail: marypros105@gmail.com, Angelina8105@yandex.ru

В статье рассмотрено влияние цифровой экономики на построение и оптимизацию бизнес-процессов.

**Ключевые слова:** бизнес, бизнес-процессы, управление, цифровая экономика, цифровизация.

Для достижения наилучшего результата в любом бизнесе необходимы две составляющие - современные технологии и стратегии. Грамотное построение бизнес-процессов может привести компанию к достижению более высокой прибыли, а также к уменьшению затрат и повышению надежности. В стратегии главным критерием является не успешность, а правильная ее реализация.

В настоящий момент наиболее актуальными являются вопросы организации гибкого бизнеса, который может использовать для своих нужд имеющиеся возможности бизнес-процессов информационных технологий, учитывая возможные риски и достаточно ограниченные ресурсы. Такая гибкость в бизнесе

---

\* Научный руководитель - **Вишнякова Ангелина Борисовна**, кандидат экономических наук, доцент.

может поспособствовать развитию новых технологий и систем и присуща влиянию цифровой экономики.

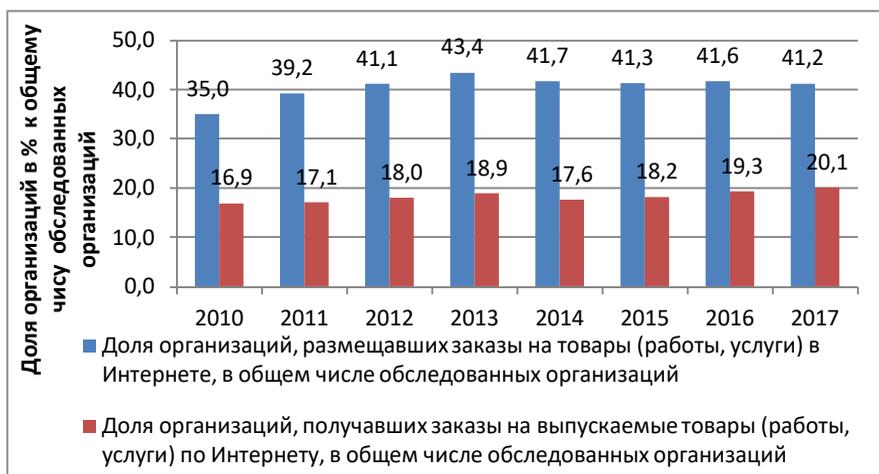
В построении и оптимизации бизнес-процессов нуждаются практически все субъекты хозяйствования, в том числе торговые компании, производственные предприятия, телекоммуникационные бизнесы, розничные компании и т.д. Построение бизнес-процессов и их оптимизацию следует проводить в том случае, если компания имеет ряд проблем, к примеру, постоянные сбои внутри компании и невыполнение заказов клиентов, избыток издержек, слишком высокая текучесть кадров, несоответствие рабочих задач и количества персонала для их выполнения, недостаточная эффективность коммуникаций внутри компании и отсутствие в ней должной дисциплины.<sup>1</sup>

В соответствии с Указом Президента РФ от 09.05.2017 "О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы" цифровая экономика признана хозяйственной деятельностью, ключевые факторы производства которой - данные в цифровом виде. Их анализ и его использование по сравнению с традиционными формами хозяйствования значительно повышает эффективность различных видов производства, технологий, оборудования, продажи, доставки товаров и услуг.<sup>2</sup>

Необходимо упомянуть об одном из наиболее важных результатов трансформации цифровой экономики - изменение условий и характера конкуренции. Именно из-за трансформации цифровой экономики происходит усиление роли конкуренции на рынке товаров и услуг. С появлением множества электронных торговых площадок (Amazon, eBay, Etsy, eBid) каждый имеет возможность найти наиболее подходящий для себя товар, не выходя из дома, а также получить его в рекордно короткие сроки. Зачастую это бывает удобнее приобретения товаров в шаговой доступности от непосредственного местонахождения.

У данного явления есть свои плюсы и минусы. С одной стороны, в условиях постоянного развития новых технологий, такие электронные торговые площадки могут упростить жизнь большей части населения. Но с другой стороны, у некоторых возрастных групп населения все еще остаются некоторые сомнения касательно качества предоставляемых товаров, а также возможности не переплачивать за скорость их доставки.

Согласно данным мониторинга развития информационного общества в Российской Федерации<sup>3</sup> доля организаций, размещавших заказы на товары, работы или услуги в Интернете повысилась с 35,0% в 2010г. до 41,2% в 2017. Темп роста данного показателя составил 117,7%. Также увеличилась доля организаций, получавших заказы на выпускаемые товары, работы или услуги по Интернету - с 16,9% до 20,1 %. Прирост составил 18,9%. Причем, организаций, которые получили заказы, практически в два раза меньше организаций, размещавших заказы.



**Рис. 1. Доля организаций, размещавших заказы и получивших заказы на товары (работы, услуги), в общем числе обследованных организаций**

В настоящее время существование большинства электронных площадок сводится к опоре на какие-либо цифровые платформы, что, в свою очередь, дает значительные преимущества обеим сторонам и производителем и потребителем. Для производителей это прямое общение с покупателем, быстрое и качественное продвижение товара и дешевая инфраструктура. Для потребителей - большой ассортимент и низкая цена товара гарантия высокого качества товара и уровня обслуживания возможность возврата средств в случае брака товара.

Также последствием цифровизации является изменение уровня ожиданий клиента и его роли. Сейчас клиенты запрашивают одинаково высокое качество обслуживания, к примеру, от банков и крупных цифровых компаний, таких, как Twitter, Facebook, Instagram. В результате компании объединяют свои усилия с целью создания совместных предложений для клиента после выявления его потребностей и прогнозирования поведения. В свою очередь, у клиента-потребителя появилась возможность публичного донесения мнения о товаре или услуге, влияя таким образом на его/ее распространение или снижение популярности.

Современному обществу необходима цифровая трансформация производства, товара и видов взаимодействия с клиентами. Наибольшее влияние здесь уделяется товару, так как цифровизация должна определенным образом повлиять на улучшение качества товара путем сбора характеристик товара и его способности к самодиагностике, после получения данных о которых открывается возможность новых видов взаимодействия с клиентами, так как эти данные позволяют в полной мере проанализировать потребности клиента и лучше их

понять, а в дальнейшем и предложить клиенту товар или услугу даже в том случае, если клиент на самом деле в ней изначально не нуждается.<sup>4</sup>

Чтобы получить эти данные, важно добиться максимально высокого уровня качества взаимодействия с клиентом через все доступные каналы. Клиенту должна быть предоставлена возможность в равной степени быстро и удобно получать нужную ему информацию или услугу через сайт, офис, телефон или мобильное приложение.



**Рис. 2. Доля организаций, имевших специальные программные средства для управления закупками и продажами товаров (работ, услуг), в общем числе обследованных организаций**

Важное преимущество трансформации цифровой экономики - это гибкое управление ресурсами и процессами.<sup>5</sup> Это означает практически стопроцентную загрузку всех производственных мощностей (помещений и оборудования), людей, максимальное использование умений сотрудников, а также уменьшение складских запасов. Для достижения желаемого эффекта должна существовать автоматизированная интеллектуальная система управления ресурсами, обладающая максимально точными данными о состоянии оборудования и людей, их планируемой загрузке и возможностях. Для появления изменений должно быть цифровизировано не менее 40 % производства, что позволит иметь доступ к данным о состоянии и местоположении ресурсов, оборудования и сотрудников в режиме реального времени. Безусловно, нет необходимости переходить к стопроцентной цифровизации и отказу от человеческих ресурсов; следует цифровизировать хотя бы большую часть

оборудования. Сейчас проблема отсутствия такой цифровизации заключается в большом объеме данных и их безопасности.

В 2017 г. в России цифровизация закупок составляла 36,2 %, продаж - всего 22%<sup>3</sup> (рис.2). За период 2011-2017гг. практически не изменилась доля организаций, которые имеют специальные программные средства для управления закупками и продажами товаров (работ, услуг).

Одним из важных аспектов гибкого управления ресурсами и процессами является стремление к интеграции в цифровую платформу, так как это позволит не только иметь доступ к состоянию оборудования и сотрудников, но и иметь возможность продавать или сдавать в аренду свои мощности и даже время сотрудников. Исходя из этого, можно сделать вывод, что при удачном совмещении внутренней цифровизации и наличии необходимой цифровой платформы появляется возможность предоставить на рынок новые предложения с помощью новых сервисов, ресурсов ранее невозможных или не выгодных к продаже. В этом можно заметить сходство модели рыночного функционирования предприятий реального сектора и предложений компаний в сфере услуг.

---

<sup>1</sup> Введение в "Цифровую" экономику / А.В. Кешелова В.Г. Буданов, В.Ю. Румянцев и др.; под общ. ред. А.В. Кешелова; гл. "цифр." конс. И.А. Зимненко. - ВНИИГеосистем, 2017. - 28 с. (На пороге "цифрового будущего". Книга первая).

<sup>2</sup> Указ Президента РФ "О стратегии развития информационного общества на 2017-2030 годы" URL: [http://www.gks.ru/free\\_doc/new\\_site/figure/ukaz\\_203.pdf](http://www.gks.ru/free_doc/new_site/figure/ukaz_203.pdf).

<sup>3</sup> Мониторинг развития цифрового общества в Российской Федерации. URL: [http://www.gks.ru/free\\_doc/new\\_site/business/it/monitor\\_rf.xls](http://www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/monitor_rf.xls).

<sup>4</sup> Андреева Г.Н., Бадалянц С.В., Богатырева Т.Г., Бородай В.А., Дудкина О.В., Зубарев А.Е., Казьмина Л.Н., Минасян Л.А., Миронов Л.В., Стрижов С.А., Шер М.Л. Развитие цифровой экономики в России как ключевой фактор экономического роста и повышения качества жизни населения. Монография. Нижний Новгород: издательство "Профессиональная наука", 2018. - 131 с. URL: [http://scipro.ru/conf/monograph\\_digital\\_economy.pdf](http://scipro.ru/conf/monograph_digital_economy.pdf).

<sup>5</sup> Хасаншин И.А., Кудряшов А.А., Кузьмин Е.В., Крюкова А.А. Цифровая экономика: учебник. Издательство: Горячая линия - Телеком, 2019. 288 с.

## DIGITAL ECONOMY IN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

© 2019 Proskurina Mariya Alexandrovna  
Student

Samara State University of Economics  
E-mail: marypros105@gmail.com, Angelina8105@yandex.ru

This article shows the impact of the digital economy on the construction and optimization of business processes.

**Keywords:** business, business processes, management, digital economy, digitalization.