

6. Как цифровизация в Казахстане стала угрожать кибербезопасности. [Электронный ресурс] - <https://cabar.asia/ru/kak-tsifrovizatsiya-v-kazahstane-stala-ugrozhat-kiberbezopasnosti>

Использование цифровых технологий для оптимизации бизнес-процессов в малом и среднем бизнесе

Н.С. Перова¹, Л.А. Корчевская², Н.А. Кузиненко³

¹м.э.н., ст. преподаватель кафедры экономики и международного бизнеса

²профессор кафедры менеджмента, маркетинга и туризма

³студент 4курса, по образовательной программе

6В04104 - Предпринимательство и управление проектами

perova_ns@mail.ru, kuzinenko.nik@mail.ru

^{1,3}Карагандинский университет имени академика Е.А. Букетова, г. Караганда

²Херсонский национальный технический университет г. Херсон

Аннотация: Статья посвящена применению цифровых технологий для оптимизации бизнес-процессов в предпринимательских проектах. Рассматриваются ключевые цифровые инструменты и их влияние на эффективность работы малых и средних предприятий. Особое внимание уделяется технологиям автоматизации, анализу данных и использованию облачных сервисов, которые позволяют значительно сократить расходы, улучшить взаимодействие с клиентами и ускорить процессы принятия решений.

Ключевые слова: Бизнес-процессы, автоматизация, оптимизация, аналитика данных, цифровизация.

Современная экономика переживает период кардинальной и стремительной цифровой трансформации, она затрагивает абсолютно все отрасли и сферы деятельности, в том числе и сектор предпринимательства. В нынешних условиях, где присутствует глобализация и быстрое развитие информационных технологий предпринимателям попросту необходимо адаптировать свои, привычные бизнес-процессы к новым технологическим требованиям. На данный момент использование цифровых технологий помогает повысить эффективность, снизить различные издержки и улучшить различные операционные качества [1].

Оптимизация бизнес-процессов является одной из важнейших задач для предпринимателей, которые стремятся повысить свою конкурентоспособность и устойчивость на рынке. На сегодняшний день есть широкий спектр решений для оптимизации бизнес-процессов, начиная от автоматизации самых простых и рутинных операций до сложных систем управления, например CRM и ERP. В нынешних условиях оптимизация бизнеса при помощи цифровых технологий очень актуальна, так как малый и средний бизнес ежедневно сталкиваются с вызовами, такими как высокая конкуренция, изменения рыночных условий, необходимость сокращения операционных расходов и повышения качества своего товара или услуги. Важно выделить, что успешная цифровизация всех бизнес-процессов требует не только внедрение новых технологий, но и значительных изменений в стратегическом мышлении, управленческих подходах и в корпоративной культуре.

Таким образом, успешная цифровая трансформация – это не только технологическая задача, но и кардинальные организационные изменения, которые требуют системного и комплексного подхода, а так же стратегического планирования. В конечном итоге только интегрированные и взаимосвязанные изменения во всех аспектах бизнеса смогут обеспечить эффективное использование цифровых технологий и повысить конкурентоспособность в компании в условиях новой цифровой реальности.

На данный момент, в современном предпринимательстве существует множество различных инструментов для оптимизации бизнес-процессов, которые облегчают и автоматизируют множество ключевых аспектов бизнеса. Давайте разберем основные

инструменты которые внедрили и уже активно используют огромная масса предпринимателей:

- CRM-системы (управление взаимоотношений с клиентами): Автоматизирует управление и работу с клиентской базой, сильно упрощает коммуникацию, отслеживает и прогнозирует продажи, так же очень гибкий инструмент для интеграций с социальными сетями, почтой, телефонией и другими каналами трафика и связи. Примеры: AmoCRM, Bitrix24, Salesforce.

- ERP-системы (объединение разрозненных процессов компании, планирование ресурсов предприятия): Объединяет все аспекты управления бизнеса, помогает снизить затраты и сделать все бизнес-процессы прозрачнее, тем самым повышая эффективность и скорость принятия решений. Примеры: SUP, OracleNetSuite, 1С.

- Системы для управления проектами (организация командной работы): Помогает организовать работу команд, отслеживать процесс и прогресс выполнения задач, управлять задачами и обеспечить выполнение проектов в срок. Данные системы востребованы в командах, которые работают по гибким методологиям или же в удаленных условиях. Примеры: Trello, Asana, Jira.

- Искусственный интеллект и машинное обучение: Дает преимущество в автоматизации рутинных процессов, от анализа данных до предоставления персональных рекомендаций в различных операционных процессах компании. Примеры: ChatGPT, DataRobot, IBM Watson.

- Облачные решения.

Так же существуют различного рода инструменты для управления складом и логистикой компании (WWS), всеми давно знакомые инструменты для командной работы (Zoom, Slack, Microsoft Teams), финансовые ПО и инструменты (QuickBooks, Finolog, Xero), инструменты для автоматизации маркетинга (HubSpot, SendPulse, Marketo), HR-технологии тоже не стояли на месте, так как на рынке появились (BambooHR, HCM-системы, Workday)[2].

Каждый из представленных выше инструментов несет за собой сокращение операционных расходов, сокращение временных ресурсов, минимизирует риски, улучшает контроль, а самое главное повышает результативность предприятия, в которое внедряют данные методы для оптимизации бизнес-процессов. Какое-то одно из данных ПО, инструментов или облачных систем SaaS, не является панацеей для результата, на практике улучшают работу своего бизнеса предприниматели, которые внедряют все комплексно [2].

В некоторых случаях полная оптимизация процессов может повлечь за собой негативные последствия, например одним из популярных решений по оптимизации отдела продаж является внедрение искусственного интеллекта в отдел продаж, искусственный интеллект, обучают по специальным алгоритмам и дают всю возможную информацию о продукте или услуге, которую продает компания, интегрируют с мессенджерами, после этого он начинает выполнять все функции менеджера по продажам: презентация, консультация, обработка возражений клиентов, выставление счетов, продажа и многое другое. Он отвечает без задержек, в любое время суток не имеет эмоциональной неустойчивости в отличие человека. Но основные нюансы заключены в том, что искусственный интеллект делает это все на уровне среднего менеджера по продажам, а так же такое решение выглядит более уместно в B2C-нишах бизнеса, в нишах B2B где закрытие сделок ориентированное на личные встречи, искусственный интеллект не всегда подходит [2].

На данный момент активной оптимизацией бизнес-процессов при помощи использования цифровых технологий занимается малый и средний бизнес. Так данные типы бизнеса являются очень гибкими их наиболее легче подстроить под современные тенденции ведения предпринимательской деятельности, то именно в них происходит максимальное количество внедрений и работы по оптимизации бизнес-процессов [3].

Вот несколько примеров применения цифровых технологий в малом и среднем бизнесе, обратите внимание на то, какие именно инструменты оптимизации бизнес-процессов применяют различные типы бизнеса. Оптимизация бизнес-процессов влечет за собой видимое улучшение ключевых показателей эффективности (KPI), в зависимости от

внедрения инструментов в бизнес-процессы, улучшаются те или иные показатели, которые могут выражаться в деньгах, времени или в процентном соотношении.

Таблица 1

Применение цифровых технологий в малом и среднем бизнесе

Тип бизнеса	Цифровые технологии	Основная цель применения
Малый бизнес (до 50 сотрудников)	CRM-системы, онлайн платформы	Увеличение продаж, улучшение коммуникации с клиентами
Средний бизнес (От 50 до 250 сотрудников)	EPR-системы, аналитика данных (BI)	Автоматизация процессов, снижение затрат, повышение аналитики
Средний бизнес с международными операциями)	Облачные решения, искусственный интеллект)	Оптимизация логистики, прогнозирование спроса, улучшение качества обслуживания
Примечание - Составлено автором по данным с источника [3]		

При внедрении цифровых инструментов в малый и средний бизнес разница между периодами до внедрения и после внедрения значительна [3].

Таблица 2

Влияние цифровых технологий на эффективность бизнес-процессов

Цифровая технология	Показатели КPI	До внедрения	После внедрения	Изменение (%)
Автоматизация процессов	Время обработки заказов	5 часов	1 час	-80 %
Аналитика BI	Точность прогнозов	70 %	90 %	20 %
Облачные решения SaaS	Затраты на IT-инфраструктуру, серверы и обслуживание	\$5000/мес	2000 \$/мес	-60 %
CRM-система	Уровень удовлетворенности Клиентов	75 %	90 %	15 %
Примечание - Составлено автором по данным с источника [4]				

Если обратить внимание на изменения, то после внедрения цифровых технологий в бизнес-процессы видны изменения в разных разных показателях KPI, самые минимальные изменения начинаются от улучшения на 15%, как это видно в примере с внедрением CRM-системой и достигают до 80%, как в автоматизации процессов обработки заказов, что является очень ощутимо при сравнении. Так же заметно значительное снижение затрат на IT-инфраструктуру, которое достигло до 60%. Если ознакомиться спунктом аналитика BI, то видны положительные изменения на 20%, что в контексте аналитики очень существенно.[4]

В заключении, использование цифровых технологий для оптимизации бизнес-процессов в малом и среднем бизнесе ,повышает эффективность, снижает затраты и улучшает качество услуг. Малый и средний бизнес особенно активно внедряет такие технологии, как CRM, ERP, аналитические платформы и облачные решения, благодаря их гибкости и способности быстро адаптироваться к изменениям.

Успешное использование цифровых инструментов требует комплексного подхода, включающего изменения в стратегии управления и корпоративной культуре. Важно выбирать технологии с учетом специфики бизнеса и возможных рисков, чтобы избежать нежелательных последствий.

Цифровизация становится ключевым фактором конкурентоспособности в современной экономике. Компании, которые эффективно адаптируют свои процессы, получают значительное преимущество в условиях динамично развивающихся тенденция и процессов ведения бизнеса [5].

Список литературы:

1. Нигай Е.А. Процесс цифровизации бизнеса: от точечной оцифровки бизнес-процессов к цифровой трансформации / Е. А. Нигай// ЭТАП. - 2022. - No2. - С.134-145.

2. Top Trends in Business Process Optimization: What to Expect in 2024 [Электронный ресурс]-Режим доступа: URL:<https://medium.com/@evoluzglobalsolutions3/top-trends-in-business-process-optimization-what-to-expect-in-2024-f147451e8856>

3. Бизнес и нейросети [Электронный ресурс]-Режим доступа: URL:https://bizbot.com/blog/optimize-business-operations-through-digital-transformation/#google_vignette.

4. Оптимизация бизнес процессов [Электронный ресурс]-Режим доступа: URL: <https://psico-smart.com/en/blogs/blog-digital-transformation-optimizing-business-processes-for-the-future-11728>.

5. Цифровая трансформация [Электронный ресурс]-Режим доступа :URL: <https://blog.icx.co/en/digital-transformation/digital-transformation/digitalization-of-processes-keys-to-optimizing-your-business>

Исследование цифровой трансформации управления человеческими ресурсами в цифровую эпоху

Н.С. Перова¹, Л.А. Корчевская², Д.Н. Меирхан³

¹м.э.н., старший преподаватель кафедры экономики и международного бизнеса

²профессор кафедры менеджмента, маркетинга и туризма

³бакалавр 4-го года обучения по специальности

БВ11202 – HR: экономика и безопасность труда

perova_ns@mail.ru, dauren8952@mail.ru

^{1,3} Карагандинский университет имени академика Е.А. Букетова, г. Караганда

² Херсонский национальный технический университет г. Херсон

Аннотация: Цель данного исследования – изучить, как управление человеческими ресурсами (HRM) может быть преобразовано в цифровой формат в условиях цифровой экономики. Анализируется сущность цифровой трансформации HRM, включая цифровое рабочее пространство, процессы цифрового управления персоналом и цифровые услуги для сотрудников. В частности, исследование подчеркивает, что процессы цифрового HRM включают реализацию функций отбора, обучения и развития, а также оценки сотрудников с использованием современных цифровых технологий. Отмечается, что, несмотря на преимущества цифровой трансформации для развития бизнеса, нельзя игнорировать её потенциальные последствия, включая переход между старыми и новыми системами управления персоналом и возможные негативные эффекты новой системы.