

Новые перспективы развития

Трансформация разумного бизнеса в нестабильном мире

Это обзор отчета, посвященного трансформации бизнеса
При необходимости загрузите полную версию отчета. →

Глобальная нестабильность в 2020 году обусловила значительный приток инвестиций в трансформацию бизнеса с акцентом на гибкость и устойчивость. Bloomberg Media Studios и IBM опросили бизнес-руководителей, аналитиков и технологических экспертов в разных отраслях, чтобы лучше понять, каким образом разумные компании управляют трансформацией. Мы хотели понять, как найти оптимальный баланс между созданием комплексной концепции долгосрочного развития и оперативным реагированием на текущие потребности бизнеса и возможности получения высоких материальных результатов.

Сегодня компании во всем мире осознали, что полноценная трансформация невозможна без согласования механизмов принятия решений, выполнения бизнес-операций и обработки данных. Важно в полной мере реализовать потенциал расширенной аналитики, дополнив ее такими технологиями, как гибридное облако, ИИ, автоматизация, IoT и интеллектуальные цепочки поставок.

Главная задача заключается в том, чтобы прогнозировать непредвиденные сбои, меняющиеся потребности клиентов и ключевые рыночные возможности и реагировать на них в режиме реального времени. Зачастую трансформация бизнеса принимает вид цифровой трансформации, в рамках которой цифровые технологии интегрируются во все процессы, где это может оказаться целесообразным.

В 2020 году, когда внимание бизнеса было приковано к пандемии, цифровая трансформация оставалась одной из главных забот генеральных директоров и может стать еще более актуальной в 2021 году. [Рисунок 1]

“Мы вынуждены признать, что в обозримом будущем нам предстоит ориентироваться в этом мире по очень непостоянным сигналам”, —

**Марк Фостер,**старший вице-президент
IBM Services

рассказывает Марк Фостер, старший вице-президент IBM Services, который помогал развивать бизнес и осуществлять цифровую трансформацию многим крупным международным компаниям, включая Anheuser-Busch, Carrefour, Frito-Lay, Lufthansa, T-Mobile и NatWest.

“Главная задача в таких условиях — сделать рабочие процессы как можно более интеллектуальными путем стратегического внедрения технологий, предназначенных для открытия новых возможностей и решения важнейших задач. Интеллектуальные рабочие процессы также отличаются более высокой устойчивостью и готовностью к функционированию в постоянно меняющемся мире”, — говорит Фостер.

Руководители предприятий, успешно прошедших путь трансформации бизнеса, обращают внимание на два основополагающих принципа: исходить из идеального взаимодействия с клиентом и создать стратегию, охватывающую всю деятельность компании.

**Майкл Линдсей,**директор по трансформации
и стратегическим вопросам,
Frito-Lay North America &
Quaker North America

“В первую очередь мы попытались найти ответ на вопрос: кто является конечным потребителем и как наладить с ними как можно более тесные отношения?” — говорит Майкл Линдсей, директор по трансформации и стратегическим вопросам, Frito-Lay North America и Quaker North America.

Он пришел к выводу, что “любая трансформация невозможна без комплексного взаимодействия матрицы данных, аналитики и бизнес-процессов. Без гибкого, полностью интегрированного подхода вы не сможете организовать аналитику, данные и поток процессов таким образом, чтобы по-настоящему удивить конечных потребителей”. Линдсей отмечает, что, помимо других преимуществ, трансформация бизнеса помогла Frito-Lay адаптировать свою стратегию к небольшим сегментам рынков за счет прогнозирования поведения клиентов вплоть до уровня почтового индекса.

Цифровая трансформация по-прежнему актуальна

Собрания открытых акционерных компаний США, на которых упоминалась “цифровая трансформация”.

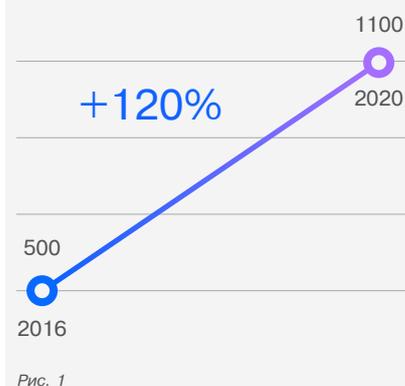


Рис. 1

Источник: Bloomberg. Данные 8/15 за каждый год.

Ключевые моменты трансформации

В ходе согласования механизмов принятия решений, выполнения бизнес-операций и обработки данных, а также стратегического внедрения технологий и ориентированных на человека решений с целью достижения более эффективных результатов в масштабе предприятия рекомендуется обратить внимание на следующие три области достижений, которые представляют наибольшую ценность и значение для клиентов, сотрудников и бизнес-партнеров.

1 Создавайте интеллектуальные рабочие процессы, чтобы перейти от разрозненных статических процессов к интегрированным гибким операциям

Слишком много компаний используют статические процессы — разрозненные, неэффективные, дорогостоящие и непрозрачные. В рамках трансформации их можно заменить динамическими и комплексными интеллектуальными рабочими процессами — интегрированными, автоматизированными, гибкими, прозрачными и ориентированными на человека.

За счет переосмысления работы в виде гибкого, связанного взаимодействия в масштабе всего предприятия интеллектуальные рабочие процессы обеспечивают оптимальное сочетание навыков, данных и технологий. Интеллектуальные рабочие процессы основаны на гибридной облачной платформе и используют ИИ, корпоративные данные и технологии автоматизации для получения ценной информации в реальном времени на всех этапах процессов, помогая достигать положительных результатов для организации, сотрудников, бизнес-партнеров и, в особенности, клиентов. Более того, такие рабочие процессы обеспечивают дополнительную гибкость, эффективность и устойчивость, позволяя адаптироваться как к срочным, так и к запланированным изменениям.



Доминик Дюбуа,
партнер по стратегии и предложениям, IBM Services

Интеллектуальные рабочие процессы охватывают не только оптимизацию существующих операций — они помогают организации быстрее реагировать на новые возможности. Этого можно добиться только за счет более глубокого анализа и значительного сокращения операционных расходов для поддержки текущих и будущих задач. “Бизнес без интеллектуальных рабочих процессов не только проигрывает в гибкости, но и

лишается способности создавать денежные потоки из возможностей в реальном времени” — говорит Доминик Дюбуа, партнер по стратегии и предложениям, IBM Services.

Основной принцип интеллектуального рабочего процесса заключается в автоматизации работы, если существует возможность сокращения числа ошибок, уменьшения расходов, повышения производительности и повышения удобства работы пользователей. Слишком часто руководители бизнеса рассматривают автоматизацию исключительно как средство повышения эффективности, совершенно упуская из внимания тот факт, что интеллектуальная автоматизация может стать конкурентоспособным ресурсом, способствующим развитию бизнеса.

2 Уделяйте внимание персонализации взаимодействия с клиентами, чтобы формировать длительные отношения

Респонденты согласились с тем, что любые программы изменений в конечном итоге должны приносить пользу клиентам. Во всех отраслях передовые практики взаимодействия с клиентами все чаще создаются на основе интеллектуальных рабочих процессов. Разумные компании используют интегрированную аналитику для оптимизации всех точек взаимодействия с клиентами, создавая максимально удобные интерфейсы. Они внедряют новейшие платформы обслуживания клиентов, бизнес-приложения и средства бизнес-аналитики на основе ИИ, помогающие подробно изучать поведение клиентов и привлекать клиентов в реальном времени.

Развитие технологий за последние несколько лет позволило открыть невиданные ранее возможности персонализации. В результате быстрыми темпами внедряется гиперперсонализация взаимодействия с клиентами для реализации долгожданного индивидуального маркетинга. Данная технологическая эволюция наступила в нужное время — количество запросов на обслуживание клиентов увеличилось на 16% после начала пандемии. [Рисунок 2]

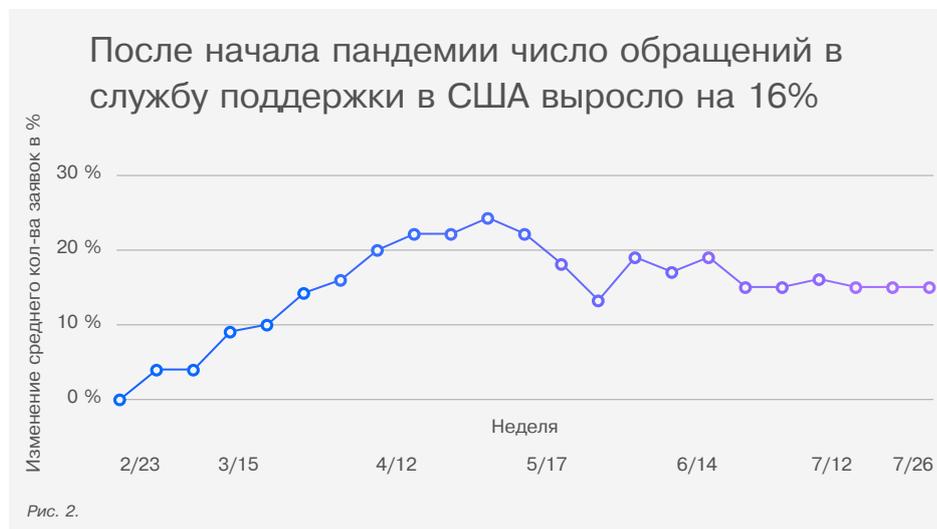


Рис. 2.

Источник: Zendesk. Основано на данных 10 000 компаний, использующих Zendesk для повышения эффективности поддержки клиентов.



Алан Веббер,
вице-президент программы
цифровой стратегии и
взаимодействия с клиентами, IDC

“Мы только недавно получили в свое распоряжение технологию, обеспечивающую эмпатическое понимание клиентов”, — отмечает Алан Веббер, вице-президент программы цифровой стратегии и взаимодействия с клиентами, IDC. “Главный вопрос, который волнует многие компании: как использовать технологии для развития эмпатии в требуемом масштабе? Если вы сможете обеспечить чуткое обслуживание клиентов сегодня в свете нестабильной экономической ситуации, то они останутся с вами и завтра”.

3 Стремитесь привить сотрудникам культуру непрерывного обучения и повышения квалификации

Удаленная работа стала одной из самых значимых тенденций этого года для персонала по всему миру, однако в результате пандемии многие компании перешли к новым методикам подбора персонала и налаживания сотрудничества между людьми. “Два показательных примера — подбор персонала по навыкам и повышение квалификации сотрудников вместо привлечения новых кадров с рынка”, — говорит Эми Райт, управляющий партнер по кадровой работе и трансформации, IBM Services.



Эми Райт,
управляющий партнер
по кадровой работе и
трансформации, IBM Services

Разумные компании рассматривают трансформацию как возможность сконцентрировать усилия сотрудников на наиболее ценных рабочих потоках и спроектировать каждый процесс с акцентом на удобство клиентов. В таком контексте технологиям отводится важнейшая вспомогательная роль, обеспечивающая ускорение работы, внедрение инноваций и обслуживание клиентов в требуемом масштабе.

Разумная разработка

Кризис 2020 года останется в памяти компаний как время, когда они воспользовались новыми возможностями или пытались выжить, наивно полагая, что старые бизнес-процессы обладают достаточным запасом прочности. Руководители понимают, что настал переломный момент, когда необходимо пойти навстречу изменяющимся потребностям клиентов и предложить им превосходное качество обслуживания. Для достижения этой цели необходимо задействовать новые возможности развивающихся технологий. Делая первые шаги к цифровой трансформации, многие компании обращаются к инновационным пространствам, которые объединяют коллективы, стимулируя гибкое сотрудничество в требуемом масштабе.

“Экономические трудности всегда стимулировали инновации, которые в свою очередь трансформировали компании и бизнес-модели”, — рассказывает Фостер из IBM. “Кризис, вызванный пандемией Covid-19, ускорил цифровую трансформацию. Теперь каждая компания осознает основополагающую роль технологий в том, как компании взаимодействуют с сотрудниками, клиентами и заинтересованными лицами”.

**Как вы оцениваете
свою трансформацию?
[Загрузите полную версию
аналитической публикации.](#)**



Для того чтобы узнать больше о перспективах
бизнес-трансформации, посетите веб-страницу
www.ibm.com/smarter-business →

Сентябрь 2020 года
Новые перспективы развития

**Bloomberg
Media Studios**





Алан Веббер,
вице-президент программы
цифровой стратегии и
взаимодействия с клиентами, IDC

“Мы только недавно получили в свое распоряжение технологию, обеспечивающую эмпатическое понимание клиентов”, — отмечает Алан Веббер, вице-президент программы цифровой стратегии и взаимодействия с клиентами, IDC. “Главный вопрос, который волнует многие компании: как использовать технологии для развития эмпатии в требуемом масштабе? Если вы сможете обеспечить чуткое обслуживание клиентов сегодня в свете нестабильной экономической ситуации, то они останутся с вами и завтра”.

3 Стремитесь привить сотрудникам культуру непрерывного обучения и повышения квалификации

Удаленная работа стала одной из самых значимых тенденций этого года для персонала по всему миру, однако в результате пандемии многие компании перешли к новым методикам подбора персонала и налаживания сотрудничества между людьми. “Два показательных примера — подбор персонала по навыкам и повышение квалификации сотрудников вместо привлечения новых кадров с рынка”, — говорит Эми Райт, управляющий партнер по кадровой работе и трансформации, IBM Services.



Эми Райт,
управляющий партнер
по кадровой работе и
трансформации, IBM Services

Разумные компании рассматривают трансформацию как возможность сконцентрировать усилия сотрудников на наиболее ценных рабочих потоках и спроектировать каждый процесс с акцентом на удобство клиентов. В таком контексте технологиям отводится важнейшая вспомогательная роль, обеспечивающая ускорение работы, внедрение инноваций и обслуживание клиентов в требуемом масштабе.

Разумная разработка

Кризис 2020 года останется в памяти компаний как время, когда они воспользовались новыми возможностями или пытались выжить, наивно полагая, что старые бизнес-процессы обладают достаточным запасом прочности. Руководители понимают, что настал переломный момент, когда необходимо пойти навстречу изменяющимся потребностям клиентов и предложить им превосходное качество обслуживания. Для достижения этой цели необходимо задействовать новые возможности развивающихся технологий. Делая первые шаги к цифровой трансформации, многие компании обращаются к инновационным пространствам, которые объединяют коллективы, стимулируя гибкое сотрудничество в требуемом масштабе.

“Экономические трудности всегда стимулировали инновации, которые в свою очередь трансформировали компании и бизнес-модели”, — рассказывает Фостер из IBM. “Кризис, вызванный пандемией Covid-19, ускорил цифровую трансформацию. Теперь каждая компания осознает основополагающую роль технологий в том, как компании взаимодействуют с сотрудниками, клиентами и заинтересованными лицами”.

**Как вы оцениваете
свою трансформацию?
Загрузите полную версию
аналитической публикации.**

