

## РОЛЬ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ИННОВАЦИЙ В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ

*Л.Н. Мамаева, канд. экон. наук, доц.*

*А.С. Ильина, студентка*

*А.Н. Ажгиреева, студентка*

*Саратовский государственный технический университет им. Гагарина Ю.А.,  
Российская Федерация*

*В научной статье исследуются аспекты внедрения цифровых технологий и инноваций в сферу управления бизнес-процессами, а также показана их роль в повышении эффективности деятельности предприятия. Кроме того, рассматриваются преимущества и недостатки применения инновационных технологий в системе управления бизнес-процессами.*

**Ключевые слова:** *цифровизация, технологии, бизнес, оптимизация, бизнес-процесс, инновации, искусственный интеллект.*

В условиях современной экономической действительности конкуренция между компаниями за рынки сбыта своей продукции становится всё более напряжённой, а предпочтения потребителей стремительно эволюционируют. Всё это делает управление в сфере бизнеса весьма многогранным, и возникает насущная потребность в тщательном исследовании конкурентной среды с целью достижения высокой экономической результативности. Для того чтобы бизнес мог оперативно адаптироваться к динамичной конкурентной среде, необходимо применять действенные методы управления [5, с. 740].

Трудности, связанные с бизнес-процессами, являются постоянным аспектом жизни организации, и их решение имеет ключевое значение для повышения эффективности и конкурентоспособности.

Неэффективное управление бизнес-процессами – это достаточно распространенная проблема, которая может оказать неблагоприятное воздействие на функционировании компании. Зачастую, в организациях отсутствуют четкие цели и планирование, мониторинг, в сфере бизнеса могут происходить изменения, которые приводят к усложнению процессов. Это приводит к возникновению обширного спектра негативных последствий: проекты откладываются на неопределённый срок, выполнение заказов клиентов занимает больше времени, а также возрастают издержки, связанные с выполнением задач, которые можно было бы упростить, тратится больше времени и ресурсов.

Соппротивление переменам – ещё одна проблема, с которой сталкиваются компании, когда хотят внедрить новые технологии. Соппротивление исходит от сотрудников и это естественная реакция на изменения в работе, однако, она может оказаться пагубной, если не учитывать ее во внимание [2, с. 24].

Очередной преградой для роста и успешного функционирования компании может стать отсутствие масштабирования. Многие организации с трудом приспособливают свои процессы к росту. Это может быть вызвано нехваткой достаточного числа квалифицирован-

ных сотрудников, использованием устаревших и неподходящих технологий или вовсе их отсутствием.

Для того чтобы свести данные проблемы в бизнесе к минимуму, следует:

- использовать технологии для автоматизации задач. Это позволит уменьшить количество ошибок, допущенных из-за человеческого фактора, и ускорить весь рабочий процесс;
- внедрять масштабируемые системы и технологии, за счет чего бизнес сможет соответствовать растущим требованиям потребителей без ущерба для производительности;
- не стоит забывать и о сотрудниках компании. Чтобы они не оказывали сопротивления, руководителю следует объяснить, почему внедрение новых технологий необходимо, указать на преимущества для компании и сотрудников, привлекать их к этапам планирования и внедрения [1, с. 99].

Если раньше большое количество компаний сталкивалось с подобными проблемами, касаясь нежелания применять современные технологии в свои бизнес-процессы, то в 2020 году ситуация с пандемией оказала существенное влияние на вектор развития бизнеса и подход к работе, стимулируя технологический прогресс.

Цифровизация бизнеса не просто дань моде, но и насущная потребность для предприятий малого и среднего сегмента. Так, на сегодняшний день технологический бизнес находится в периоде активного развития. Роботы, технологии искусственного интеллекта, виртуальное пространство, Интернет вещей (IoT), онлайн-платформы и микросервисы – всё это, что раньше нам казалось фантастикой, сегодня становится реальностью, сейчас набирает популярность и пользуется активным спросом среди малых и крупных компаний.

Прогнозируется, что к 2026 году более 80% компаний внедрят эти технологии в свою деятельность. На российском рынке уже наблюдается тенденция к увеличению использования искусственного интеллекта в малом бизнесе: по данным за 2023 год, 45% малых и средних предприятий в России применяют искусственный интеллект в своей работе.

Офисная работа значительно видоизменилась благодаря технологиям. Так, например, организации активно используют внутренние корпоративные порталы. Данная инновация представляет собой единую платформу для предприятия, в которой руководителю удобно управлять человеческими ресурсами компании. В таких порталах удобно обучать персонал, решать вопросы, касающиеся отпусков, расчетных счетов, распределять нагрузку на каждого сотрудника и выстраивать коммуникацию между отделами [4, с. 115].

Многие компании оптимизируют работу, внедряя в свою деятельность бизнес-процессы, которые опираются на технологии искусственного интеллекта. Причина кроется в том, что автоматизированные бизнес-процессы, использующие искусственный интеллект, отличаются большей точностью и скоростью по сравнению с человеческими ресурсами. К примеру, при использовании искусственного интеллекта в процессе обслуживания клиентов, можно достичь более точного и оперативного реагирования на их запросы. Более того, система способна самостоятельно предлагать решения для заказчика без участия человека. В качестве иллюстрации продуктивного подхода можно привести применение искусственного интеллекта для организации встреч и совещаний. Это позволяет подобрать временные промежутки, которые удовлетворяют всех участников мероприятия. Искусственный интеллект не только способствует ускорению и оптимизации процессов, но и делает их более доступными с финансовой точки зрения. В настоящее время для осуществления этих функций

нет необходимости в формировании обособленных структур. Достаточно предоставить доступ к технологиям искусственного интеллекта и привлечь высококвалифицированных специалистов.

Не следует упускать из виду, что цифровизация также предоставляет возможность упорядочить процесс постановки задач и определения целей, что, в свою очередь, способствует упрощению контроля и оценки качества их выполнения. К числу инновационных методов аналитической работы можно отнести дашборды – графические панели, содержащие важные сведения о внутренней деятельности компании. Дашборды позволяют быстро воспринимать большие объемы информации без необходимости глубокой аналитики. Визуализация и легкий доступ к актуальным данным способствует более быстрому принятию решений в коллективе.

Диджитализация – ещё один вид цифровизации системы эффективного управления бизнес-процессами. Благодаря переводу информации и документации из текстового формата в электронный, снижаются риски, связанные с возможными ошибками в бумагах, сокращается время на обработку бизнес-процессов, а также упрощается систематизация всей документации.

Однако существует и обратная сторона медали. В условиях автоматизации, роботизации и технологического прогресса для успешного ведения бизнеса необходимо быть в курсе последних тенденций и инноваций. Специалисты должны соответствовать определённым стандартам в своей работе. Необходимо совершенствовать и повышать уровень профессионализма сотрудников своей компании, а также внедрять инновационные подходы в работу [3, с. 69].

Следует отметить, что инновации послужили толчком для достижения успеха. Постоянное появление на рынке новых продуктов подогревает интерес покупателей к инновационным товаропроизводителям. Далее следует обозначить инновационные и цифровые технологии, которые будут применяться бизнесом в 2025 году, это и искусственный интеллект; технологии RPA; зелёные технологии; квантовые вычисления; Web 3.0 и метавселенная; сети 5G. Что касается Сетей 6G то в России их предполагается развернуть до 2035 года.

Однако не стоит забывать, что с другой стороны создание и коммерциализация инновационных продуктов очень рискованная задача, так как инновации – это не просто достижения научно-технического прогресса, но и создание нового вида взаимоотношений.

Таким образом, к 2025 году малый и средний бизнес в России может существенно укрепить свои позиции на рынке и оптимизировать свою деятельность благодаря внедрению современных IT-технологий и инструментов на основе искусственного интеллекта.

#### Список использованных источников

1. Дорошкевич А.А. Особенности управления персоналом малого бизнеса в условиях цифровизации экономики // Экономика и бизнес: теория и практика. 2023. №5-1 – с. 99
2. Кельчевская, Н. Р. Особенности управления человеческим капиталом на предприятиях в условиях цифровой экономики Н. Р. Кельчевская, Е. В. Ширинкина Инновации в менеджменте. – 2018. – № 18.
3. Коробов С.А., Гебель М.Д., Коробова С.И. Развитие инноваций в системе персоналом современного предприятия // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2023. – № 3
4. Макарова Е.А. Ключевые технологии цифровой трансформации в сфере HR-тенденции в сфере управления персоналом в России // МНИЖ. 2022. №1-3
5. Юткина О.В. Реструктуризация, как эффективный инструмент повышения конкурентоспособности предприятий/ Юткина О.В., Маслюкова Е.А., Огнева Т.В.// Экономика и предпринимательство. 2013, № 12 ч. 2 (41-2).