

ПЕРСПЕКТИВЫ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА В 2021 ГОДУ

В. В. Лабурдова¹⁾, Е. С. Ботеновская²⁾

¹⁾*Белорусский государственный университет,
пр. Независимости, 4, 220030, г. Минск, Беларусь, lera.laburdova@list.ru*

²⁾*Белорусский государственный университет,
пр. Независимости, 4, 220030, г. Минск, Беларусь, batsianouskaya@bsu.by*

В статье рассматриваются перспективы цифровой трансформации в 2021 году, приводящие к изменениям в развитии международного бизнеса и деятельности компаний. В ходе работы было установлено, что пандемия COVID-19 ускорила быстрое внедрение цифровых технологий за счет миграции через облако, экстремальной автоматизации и мобильности, что привело к увеличению объема бесконтактных и всегда доступных услуг. Обоснована необходимость перепрофилирования для обеспечения готовности к новым технологиям, и поддержки непрерывности бизнеса.

Ключевые слова: цифровизация; международный бизнес; цифровая трансформация; информационные технологии; облачная миграция.

THE PROSPECTS FOR DIGITAL TRANSFORMATION OF INTERNATIONAL BUSINESS IN 2021

V. V. Laburdova^a, E. S. Botenovskaya^b

^a*Belarusian State University, Niezaliežnasci Avenue, 4, 220030, Minsk, Belarus*

^b*Belarusian State University, Niezaliežnasci Avenue, 4, 220030, Minsk, Belarus
Corresponding author: E. S. Botenovskaya (batsianouskaya@bsu.by)*

The article examines the outlook for digital transformation in 2021, leading to changes in international business development and company operations. The paper identifies that the COVID-19 pandemic has accelerated rapid digital adoption through migration via the cloud, extreme automation, and mobility, leading to an increase in contactless and always-on services. The need for reprofiling to ensure readiness for new technologies, and to support business continuity, has been justified.

Keywords: digitalization; international business; digital transformation; information technology; cloud migration.

Глобальная пандемия 2020 г. привела к значительным изменениям во всех сферах международного бизнеса. Организации стали активнее использовать технологии для реагирования на сбои и решения неотлож-

ных проблем, а также для создания более устойчивой и ориентированной на человека экономики. В ответ на это была отмечена волна цифровых преобразований во всех секторах, что открыло новые возможности для некоторых из них.

Переход к цифровой бизнес-модели создал растущее давление на предприятия, вынуждающее их перенимать более новые технологии и идти по пути цифровизации, чтобы оставаться конкурентоспособными и создавать связанный с ними потребительский опыт для выживания. Согласно докладу Национальной ассоциации компаний-разработчиков программного обеспечения и сервисных компаний NASSCOM, в результате сделок по преобразованию цифровых технологий произошел 30%-ный скачок, 80%-ный рост расходов в облаке и 15%-ный рост потребительского опыта после пандемии [1]. В 2021 г. прогнозируется волна гиперцифровизации, в большей степени в мире фигитальной, т.е. физической и цифровой одновременно. Это приведет к обновлению существующих бизнес-моделей, которые помогут предприятиям расти, преодолевая границы, предлагая взаимосвязанный пользовательский опыт, автоматизируя продажи или фронт-функции, устраняя сбои в цепочках поставок и т.п. Иными словами, в 2021 г. предприятия будут внедрять новые технологии и новый способ ведения бизнеса.

Согласно отчету консалтинговой компании Gartner, 89% директоров по информационным технологиям ожидают, что использование цифровых каналов связи для охвата клиентов будет увеличиваться, что сделает цифровые преобразования необходимыми для восстановления экономики в 2021 г. [2]. ИТ-отрасль была названа основным поставщиком услуг во время всемирного карантина, поскольку она обеспечивала поддержку многих отраслей. В то время как многие предприятия уже находились на пути преобразований, пандемия послужила катализатором перехода на цифровые технологии.

Организации испытывают все большее давление в связи с необходимостью быстрой реализации услуг в цифровом формате для удовлетворения растущих потребностей клиентов и создания новых каналов получения дохода. Потребители хотят постоянного взаимодействия с брендами по предпочитаемым ими цифровым каналам.

По данным компании Deloitte, 75% потребителей ожидают последовательного взаимодействия во всех отделах компании [3]. При этом 86% потребителей говорят о том, что они хотят иметь возможность перемещаться между каналами при общении с брендом. 92% потребителей удовлетворены общением в чате в режиме реального времени, что делает его каналом поддержки, обеспечивающим наивысшую степень удовлетворенности клиентов. А 78 % потребителей используют мобильные

устройства для связи с брендами в целях обслуживания клиентов – это число возрастает до 90 % от общего числа опрошенных миллениалов (см. рисунок).

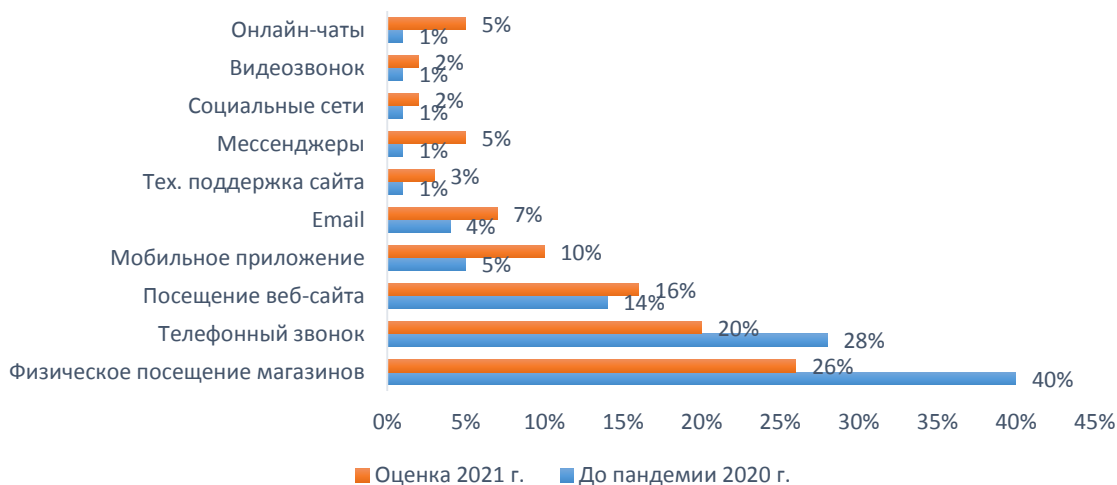


Рис. – Характер взаимодействия компаний с клиентами, 2020-2021 гг.
Примечание – источник [3]

Пандемия COVID-19 ускорила быстрое внедрение цифровых технологий за счет миграции через облако, экстремальной автоматизации и мобильности, что привело к увеличению объема бесконтактных и всегда доступных услуг. В 2021 г. предприятия будут адаптироваться к новым технологиям, которые помогут им снизить эксплуатационные расходы, снизить риски и обеспечить добавленную стоимость бизнеса, что поможет им связать свой бизнес и производственно-сбытовую цепочку с внешним миром.

Руководители ИТ-отделов должны сконцентрировать свое внимание на предоставлении услуг, не зависящих от местоположения, при этом работая в рамках устойчивой модели предоставления услуг с учетом проблем кибербезопасности. Общий регламент по защите данных продолжит доминировать в области конфиденциальности данных и в 2021 г. Недавний опрос, проведенный PwC, показал, что 44% опрошенных руководителей компаний относят конфиденциальность данных к трем ведущим сферам политики, оказывающим наибольшее влияние на их бизнес. При этом 69% респондентов "очень активно" стремятся к формированию политики конфиденциальности данных [4].

Более 40% крупных британских компаний ожидают, что к 2021 г. они будут только облачными: больше данных и приложений переходят в «облако». Объем мирового рынка облачных вычислений оценивается в 266 млрд долларов США в 2019 г. и, как ожидается, будет расти при совокупном годовом темпе роста в 14,9% в период с 2020 по 2027 г., по данным Grand View Research [4]. В этом контексте Analytics Insight пе-

речисляет следующие тенденции в области облачных вычислений: Бессерверные облачные вычисления реализуют функции в облаке по мере необходимости, снижая нагрузку от эксплуатации и управления серверами для предприятий, концентрирующихся на работе над своим основным продуктом. 2) Аналитические фирмы прогнозируют дальнейший значительный рост гибридных облачных решений – смешанных вычислений, систем хранения данных и среды обслуживания, состоящих из местной инфраструктуры, частных облачных служб и/или публичного облака [4].

Американский финансово-экономический журнал Forbes предоставил следующую статистику по промышленности [5]. Средние расходы предприятий на облака выросли на 59% с 2018 г. до 73,8 млн долл. в 2020 г. Облачные технологии в настоящее время встроены в бизнес-стратегии предприятий, так как 92% утверждают, что их ИТ-среда (инфраструктура, приложения, аналитика данных и т.д.) полагается на облако, которое, по прогнозам, вырастет до 95% за следующие 18 месяцев. При этом 54% корпоративных приложений уже перешли из локальной среды в «облако», а 46% были специально созданы для «облака».

ИТ-индустрия всегда была свидетелем появления новых технологий, что повышает необходимость переупорядочивания для высвобождения потенциала технологий. В настоящее время из-за пандемии внедрение новых технологий происходит гораздо быстрее, чем раньше. Переупорядочивание всегда было главным приоритетом для ИТ-отрасли, чтобы обеспечить готовность рабочей силы к новым технологиям, сбоям и поддержке непрерывности бизнеса. В нынешней ситуации, несмотря на то, что организации в полном объеме занимаются повышением квалификации и переподготовкой сотрудников, все больше и больше становится личной ответственностью каждого человека.

В 2021 г. цифровые навыки будут пользоваться наибольшим спросом в связи с большим количеством доступных возможностей. Цифровые технологии, такие как искусственный интеллект, аналитика больших данных, облачные вычисления, кибербезопасность, роботизированная автоматизация процессов, блокчейн, дополненная и виртуальная реальность будут пользоваться большим спросом. Согласно отчету NASSCOM, спрос Индии на рабочие места в сфере цифровых талантов примерно в 8 раз превышает размер резерва квалифицированных специалистов. Ожидается, что к 2024 г. этот спрос увеличится в 20 раз по сравнению с имеющимся кадровым резервом [1].

Так, одной из пяти сфер цифровой трансформации Германии является цифровая компетенция, которая подразумевает изменение форм обучения и образования в новом цифровом мире [6]. Федеральное пра-

вительство и правительства земель будут способствовать развитию навыков работы с цифровыми технологиями примерно в 43000 школ страны. В будущем все школы должны иметь быстрое подключение к сети интернет и мощную цифровую инфраструктуру. Правительства земель должны обеспечить также разработку педагогических концепций и высокую квалификацию преподавателей. Поддержка будет осуществляться также в университетах, иных учебных заведениях и предприятиях. Цифровой грамотности планируется обучать также вне учебных заведений не только детей и подростков, но и пожилых людей, чтобы помочь им идти в ногу с развитием цифровых технологий. Планируется поддержка волонтерских и общественных организаций, которые способствуют распространению цифровых знаний [7].

Увеличение инвестиций ТНК усилит растущий спрос на талантливых специалистов и увеличит разрыв между спросом и предложением, однако компании проводят масштабную работу по перепрофилированию для устранения разрыва между спросом и предложением. Стандартизация рабочих ролей и задач еще больше ускорит переквалификацию для экосистемы. Предприятия должны переориентировать свои цели обучения и применять гибкие подходы к обучению, чтобы ликвидировать разрыв в навыках, который будет препятствовать решению стратегических приоритетных задач на период после завершения COVID-19 и поможет в достижении бизнес-целей.

К другим тенденциям цифрового преобразования, которые окажут влияние на бизнес в 2021 г. и в последующий период, относятся [4]:

1) *Искусственный интеллект (ИИ)*. ИИ постепенно встраивается в существующие устройства и делает определенную функциональность быстрее и точнее в стандартной комплектации. Теперь сенсоры могут обнаружить любое из пяти чувств (включая обоняние), и ИИ будет все больше применяться ко всем этим чувствам. Примером может служить возможность обнаружения вибраций или необычных шумов на заводе-изготовителе, что гарантирует проведение техобслуживания оборудования до его выхода из строя.

2) *5G*. 5G уже вышло на первый план, и в 2021 г. и в последующий период мы станем свидетелями более активного внедрения сверхбыстрой инфраструктуры, которая окажет влияние на искусственный интеллект и машинное обучение, а также на безопасность, телекоммуникации и финансовые услуги.

3) *ERP* (Enterprise Resource Planning, планирование ресурсов предприятия). Поскольку традиционное программное обеспечение заменяется роботизированной автоматизацией процессов, появляются новые технологии, а экономика становится менее стабильной, продавцы и покупа-

тели ERP должны соответствующим образом корректировать свои стратегии.

Таким образом, в 2021 г. организации должны рассмотреть три ключевые стратегические возможности как для выхода из кризиса, так и для смелого позиционирования себя и для процветания в будущем:

1) переосмысление того, где и как происходит взаимодействие с клиентом/покупателем, с акцентом на повышение цифрового контакта и его прозрачности, гибкости и устойчивости;

2) удвоение усилий по преобразованию цифровых технологий с упором на совершенствование облачной инфраструктуры, возможностей для обработки данных и анализа, кибербезопасности и трансформации бизнес-моделей;

3) переориентация и переподготовка рабочей силы для оптимизации возможностей удаленной работы и использования всех преимуществ передовых технологий, таких как искусственный интеллект, 5G, ERP.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. 2021 will bring the next wave of Hyper-Digitalisation [Electronic resource] // ETCIO Mode of access: <https://cio.economictimes.indiatimes.com/news/strategy-and-management/2021-will-bring-the-next-wave-of-hyper-digitalisation/80225137>. Date of access: 20.01.2021.

2. Top strategic technology trends for 2021 [Electronic resource] // Gartner. Mode of access: <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/gartner-top-strategic-technology-trends-for-2021/>. Date of access: 20.01.2021.

3. Top 8 trends shaping digital transformation in 2021 [Electronic resource] // Zdnet. Mode of access: <https://www.zdnet.com/article/top-8-trends-shaping-digital-transformation-in-2021/>. Date of access: 20.01.2021.

4. Digital transformation trends 2021 [Electronic resource] // Enonic. Mode of access: <https://enonic.com/blog/digital-transformation-trends>. Date of access: 21.01.2021.

5. 32 of IT budgets will be dedicated to the cloud by 2021 [Electronic resource] // Forbes. Mode of access: <https://www.forbes.com/sites/louiscolombus/2020/08/02/32-of-it-budgets-will-be-dedicated-to-the-cloud-by-2021/?sh=d23ccca5fe3c>. Date of access: 21.01.2021.

6. Ботеновская Е.С., Наумова Д.С. Дигитализация экономики Германии // Журнал международного права и международных отношений. 2020. № 1-2 (92-93). С. 97—105.

7. Digitalisierung gestalten: Umsetzungsstrategie der Bundesregierung / Die Bundesregierung. Berlin, 2019. 170 S.