

Система знаков, принятая для обозначения классификационной группировки терминов, имеет буквенный алфавит, знаками которых являются буквы алфавитов естественных языков – русского и английского.

Результатом совокупного использования перечисленных методов классификации терминологического состава терминов цифровой трансформации и правил его классификации является англо-русский словарь-справочник по цифровой трансформации для руководителей различного уровня управления в области цифровой экономики и цифровой трансформации в системе электронного правительства.

Англо-русский словарь-справочник по цифровой трансформации имеет большой аппликативный потенциал и может быть включен в различные категории классификаторов: отраслевой (ведомственный), регионального экономического объединения, республиканский, классификатор предприятия.

Словарь-справочник с точки зрения своего практического значения может также быть включен в единую систему классификации и кодирования технико-экономической информации, представляющую собой совокупность взаимоувязанных классификаторов технико-экономической информации на уровне межстранового регионального экономического объединения – Евразийского экономического союза.

Разрабатываемый словарь-справочник может также быть включен в систему руководящих нормативных документов по разработке, внедрению, ведению, совершенствованию и контролю за внедрением узкоотраслевой терминологии цифровой трансформации.

#### Библиографические ссылки

1. Национальная рамка классификаций и профессиональные стандарты как регуляторы рынка труда и его связи с образованием : сайт. URL: <http://bolognaby.org/issledovaniya-analytically/162-nacionalnaya-ranks-kvalificacij/> (дата обращения: 01.06.16).
2. Макаревич И. И. Цифровая среда деятельности управленческих кадров : сайт : мат-лы XXVIII Междун. науч. конф. студен., маг., аспирантов «Ломоносов», Москва, 10–27 нояб. 2020 г. / Моск. госуд. ун-т им. М. В. Ломоносова; отв. ред. И. А. Андреев [и др.]. М. : МАКС Пресс, 2020.
3. Панышин Б. Н. Факторы актуальности и понятие цифровой культуры / Тенденции экономического развития в XXI веке : мат-лы II Междунар. научн. конф., Минск, 28 февр. 2020 г. / Белорус. Гос. ун-т ; редкол.: А. А. Королева (гл. ред.) [и др.]. Минск : БГУ, 2020. С. 574–578.
4. Макаревич И. И. Разработка словаря-справочника по цифровой трансформации для обеспечения адекватности процессов обмена информацией на уровне межязыкового общения в условиях цифровой экономики / Сборник НИРС 2019. Итоги XXVI Респ. конкурса студ. науч. работ / редкол.: И. А. Старовойтова (пред.) [и др.]. Минск, 2020. С. 187–189.

УДК 339.13

## ВЛИЯНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА ИНФРАСТРУКТУРУ ПРЕДПРИЯТИЯ

О. А. Малайчук

*старший преподаватель, факультет маркетинга, менеджмента, предпринимательства,  
Белорусский национальный технический университет, Минск, Республика Беларусь,  
e-mail: [malaichuk@bntu.by](mailto:malaichuk@bntu.by)*

В данной статье рассматривается влияние информационных технологий на бизнес-процессы в разных сферах деятельности. Использование информационных технологий предполагает постоянное совершенствование всех внутренних процессов, благодаря чему можно добиться позитивных экономических эффектов. Применение информационных технологий дает возможность компаниям улучшить качество обслуживания клиентов, а также повысить эффективность и продуктивность своей работы.

**Ключевые слова:** цифровая трансформация; цифровые технологии; информационные технологии; цифровизация; онлайн-каналы продвижения.

## IMPACT OF INFORMATION TECHNOLOGIES ON THE INFRASTRUCTURE OF THE ENTERPRISE

V. A. Malaichuk

*senior lecturer, Belarusian National Technical University, faculty of marketing, management and entrepreneurship, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: [malaichuk@bntu.by](mailto:malaichuk@bntu.by)*

This article discusses the impact of information technology on business processes in various fields of activity. The use of information technology involves the continuous improvement of all internal processes, thanks to which positive economic effects can be achieved. The use of information technology enables companies to improve the quality of customer service, as well as increase the efficiency and productivity of their work.

**Keywords:** digital transformation; digital technologies; Information Technology; digitalization; online promotion channels.

Согласно перечню приоритетных направлений научно-технической и инновационной деятельности Республики Беларусь на 2021–2025 годы развитие информационного общества, электронного государства и цифровой экономики представляет собой не только новые тенденции внедрения в бизнес-процессы современных информационных технологий, но и является приоритетной задачей в политике развития государства. Цифровая трансформация позволяет снизить информационные издержки путем многократного увеличения информационной среды и создания информационных продуктов. Данные изменения ускоряют и упрощают процесс поиска информации, облегчают проведение сравнительного анализа и обмена информацией, а также позволяют выстроить прочные коммуникационные связи между компаниями. Все это оказывает влияние на методы операционной деятельности субъектов хозяйствования, поиск информации среди населения для осуществления жизнедеятельности, а также на взаимодействие между населением страны и государственными органами.

Для увеличения темпов роста объема бизнеса и эффективности финансово-экономической деятельности многим организациям необходима работа по совершенствованию существующих бизнес-моделей, организационных структур и операционных процессов, в том числе их активной цифровизации.

В настоящее время в мире насчитывается более 4 млрд пользователей Интернета, 3 млрд активных пользователей социальных сетей, почти 3 млрд активных мобильных пользователей, и около 20,6 млрд сетевых устройств [1]. Цифровизация больше не является футуристическим термином и вошла во многие отрасли. Для клиентов цифровые технологии обеспечивают быстрый и беспрепятственный опыт работы с компаниями в различных отраслях. Эксперты ожидают, что в ближайшем будущем клиентский путь будет полностью цифровым. Согласно данным уже сейчас 85 % клиентских взаимодействий с финансовыми компаниями происходит без какого-либо вмешательства человека [1]. Самообслуживание позволит компаниям оказывать онлайн-поддержку своим клиентам, а также использовать технологии для предоставления доступа пользователям к информации и выполнению рутинных задач, не прибегая к помощи представителя службы поддержки клиентов.

Несмотря на кризисные условия, вызванные пандемией COVID-19, те компании, которые уделяют сегодня больше внимания развитию и внедрению в свою деятельность

информационных и цифровых технологий, имеют гораздо больше возможностей и преимуществ в конкурентной борьбе, чем компании, использующие стандартные и технологически устаревшие методы организации деятельности. Предприятия в процессе цифровой трансформации в первую очередь должны уделить внимание [2]:

1. Активации и масштабированию онлайн-каналов продвижения. Предприятия должны активировать и масштабировать свои каналы продвижения, чтобы привлечь новых клиентов, поскольку каналы онлайн продвижения и цифровые варианты быстро становятся все более популярными. Помимо других преимуществ, онлайн-каналы предоставят клиентам гибкость, на которую они сейчас рассчитывают, и при этом будут способствовать переходу к прямому взаимодействию с потребителем.

2. Созданию интегрированных платформ. Сегодня организации сосредоточены на максимально быстрой оцифровке основных данных, поскольку это является необходимостью для расширения клиентской базы. Предприятиям также нужно обратить свое внимание на оцифровку каналов сбыта и услуг, создав интегрированные платформы, предлагающие дополнительные услуги, такие как ремаркетинг, страхование или ремонтные услуги.

3. Росту онлайн- и мобильного трафика. Во многих отраслях уже наблюдаются высокие объемы онлайн- и мобильного трафика, и пандемия COVID-19, вероятно, ускорит рост цифровых каналов коммуникации.

Среди преимуществ цифровой трансформации для предприятий можно выделить [2]:

1. Улучшения качества обслуживания и опыта работы с клиентами. Так с помощью отраслевого решения пользователь может выполнять все необходимые действия по бронированию и покупке оборудования, предоставлению необходимых документов, получению и оплате счетов и т. д. на портале самостоятельно.

2. Повышение эффективности и продуктивности работы компаний. Использование современных технологий для централизованного хранения данных позволяет: сэкономить время на поиск необходимой информации; управлять информацией о клиентах (от истории контрактов до запросов пользователей, которые они отправляли в прошлом); наладить совместную работу над задачами между отделами; получить своевременный доступ к актуальной информации (благодаря совместной работе в режиме реального времени нет необходимости управлять несколькими версиями таблиц); обеспечить индивидуальное обслуживание клиентов.

3. Улучшение процесса управления запасами. Цифровые технологии могут улучшить процесс управления запасами компании. Например, устройства с поддержкой Интернета вещей позволяют собирать и анализировать информацию об оборудовании в режиме реального времени. Это означает, что предприятия могут: следить за арендой и за состоянием оборудования, а также отправлять оперативно информацию клиентам.

4. Улучшение планирования аренды оборудования. Благодаря данным в режиме реального времени предприятия могут лучше контролировать использование своего оборудования. Это означает, что они могут быть более гибкими при управлении своими активами и принимать более обоснованные бизнес-решения, в том числе: планирование на будущее, прогнозирование долгосрочного спроса, предвидеть, когда понадобится дополнительное оборудование или сократить расходы, планирование кампаний по привлечению клиентов.

5. Повышение качества отслеживания местоположения оборудования. Сегодня GPS-приборы могут помочь предприятиям отследить физическое местоположение каждого оборудования в режиме реального времени, упорядочить информацию по типу, клиенту и идентификационному номеру.

Наряду с преимуществами можно выделить ряд проблем, с которыми сталкиваются предприятия при использовании цифровых технологий, и которые могут оказать негативное влияние на развитие деловой активности [3]:

- Долгосрочная зависимость компаний от поставщиков технологий. Используя в своей деятельности традиционные программные платформы и системы планирования ресурсов, компании часто сталкиваются с проблемой зависимости от поставщика технологий. Долгосрочные контракты зачастую несут увеличение рисков для бизнеса, так как не дают возможности для их быстрого расторжения без финансовых потерь. Так же новые технические решения не всегда предоставляют необходимый пользовательский функционал, и для получения желаемого результата от программного обеспечения или заказанной бизнесом технологии может пройти достаточно долгий период времени, в течение которого потребности, как предприятий, так и клиентов могут измениться.

- Риск высоких затрат на обслуживание или обновление программного обеспечения или других технологий. Предприятиям необходимо помнить, что даже при первоначальной невысокой стоимости программного обеспечения, они могут понести дополнительные расходы, связанные с обновлением или обслуживанием технологии. Поэтому при принятии решения о внедрении новых информационных технологий в первую очередь нужно провести анализ предложений на рынке, а также спрогнозировать, какие дополнительные затраты, связанные с обслуживанием этой технологии, могут быть у компании в будущем.

- Поиск индивидуальной технологии. Сегодня на рынке все чаще появляются новые технологии и новые решения для улучшения и упрощения бизнес-процессов. Попытка создания индивидуального программного обеспечения исключительно для одной компании потребует больших временных и финансовых затрат. Поэтому предприятиям следует обратить внимание на имеющиеся технические решения на рынке с наличием возможности интеграции новых разработок в данную систему.

Развитие информационных технологий напрямую влияет на деятельность компаний и выстраивание бизнес-процессов. Многие предприятия стали внедрять альтернативные бизнес-модели, которые ранее считались неосуществимыми или даже невозможными. Так, инновации внесли глобальные изменения в автомобильную промышленность, машиностроение, медицинскую отрасль, финансовую торговлю и банковское дело и т. д. Сегодня многие компании стремятся использовать новые технологии, чтобы удовлетворить изменяющийся спрос потребителей, так как все больше аспектов их жизни подвластны цифровым технологиям и процессу автоматизации.

Цифровые и информационные технологии оказывают большое влияние на многие отрасли. Предприятия нуждаются в создании гибких пакетов программного обеспечения, которые были бы способны к быстрому развитию и адаптации к изменяющимся условиям. Независимо от того, предоставляет ли компания услуги потребителям или предприятиям, поведение и потребности клиентов могут быстро изменяться. В основе изменений в поведении потребителей лежит потребность в клиентоориентированности и наличие большого выбора компаний с открытыми данными и различными пакетными предложениями. Потребитель, используя последние достижения информационных технологий, не должен быть ограничен рамками развития технологий организации. Взаимоотношения между клиентом и компанией находятся на высоком уровне там, где технологии позволяют предприятиям быстрее реагировать на потребности клиентов.

#### Библиографические ссылки

1. Ghauri, N. The impact of digital technology on the leasing industry : site. URL: <https://www.world-leasing-yearbook.com/feature/the-impact-of-digital-technology-on-the-leasing-industry/> (date of access: 10.05.2021).
2. Subscribed to future auto finance yet? : site. URL: <https://www.mckinsey.com/industries/automotive-and-assembly/our-insights/subscribed-to-future-auto-finance-yet> (date of access: 10.05.2021).
3. Пуйто О. А. Взаимодействие лизингового сектора экономики с современными информационными технологиями // Экономика и качество систем связи. 2020. № 3 (17). С. 66–71.