

## *Всемирное исследование Digital IQ® за 2017 год Здравоохранение, фармацевтическая и медико-биологическая отрасль*

*Основное содержание*

Фирма PwC проводит исследование Digital IQ с 2007 года. В исследовании принимают участие компании со всего мира. В этом году мы выпустили десятое, юбилейное издание по результатам опроса руководителей ИТ-служб и бизнес-подразделений. В нем содержатся уникальные сведения о том, каким образом компании в сфере здравоохранения и в фармацевтической и медико-биологической отрасли извлекают пользу из технологий и какой они видят роль технологий с точки зрения стратегического подхода к цифровой трансформации.

### **Об исследовании**

Исследование Digital IQ за 2017 год проводилось фирмой PwC в период с сентября по ноябрь 2016 года. В нем участвовало 237 респондентов, представляющих сферу здравоохранения, из 42 стран мира, при этом было опрошено равное количество руководителей ИТ-служб и бизнес-руководителей.

Шестьдесят пять процентов руководителей из числа опрошенных работают в организациях с выручкой в размере 1 млрд долл. США и выше; выручка 19% компаний – участников исследования составляет от 500 млн долл. США до 1 млрд долл. США.

**65%**

респондентов работают в организациях с выручкой в размере 1 млрд долл. США и выше.



# Digital IQ – это «движущаяся мишень»

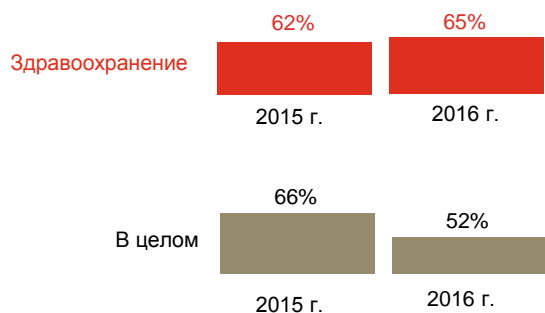
## Выводы

Десять лет назад словосочетание «цифровые технологии» использовали просто в качестве синонима для информационных технологий. Но сегодня в это всеобъемлющее понятие входит все, что касается новых технологий: искусственный интеллект, «Интернет вещей», робототехника, 3D-печать и др. В 2007 году руководители компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли заявили, что признают важность технологий для их бизнеса как со стратегической, так и с операционной точек зрения. Они также выразили уверенность в своей способности использовать мощь информационных технологий в интересах своего бизнеса. Однако сегодня, на фоне ужесточения внутренней и внешней конкуренции на рынке здравоохранения, представители компаний уже не так уверены в способности руководства эффективно извлекать пользу из цифровых технологий. Лишь 63% руководителей компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли считают, что главы компаний берут на себя роль лидеров в продвижении цифровых технологий (для сравнения: в 2015 году этот показатель составлял 72%).

Тем не менее, опрошенные руководители из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли оценивают уровень цифровой грамотности своих организаций выше, чем руководители компаний в других отраслях.

## Данные

Уверенность руководителей компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли в цифровой грамотности своих организаций растет, что идет вразрез с общей тенденцией к снижению уровня такой уверенности в компаниях других отраслей:



## Отраслевые барьеры меняются

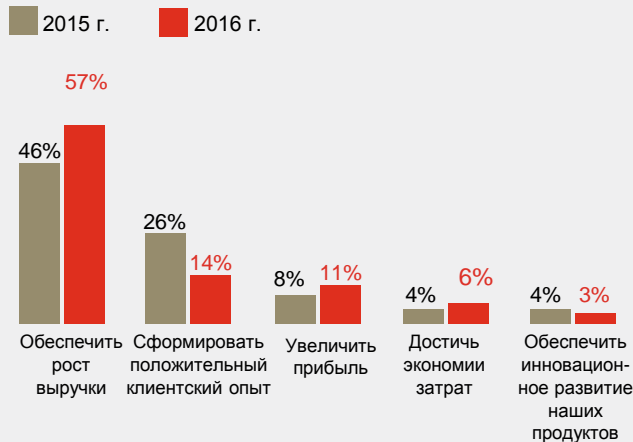
- Руководители компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли называют следующие наиболее распространенные барьеры на пути внедрения цифровых технологий:
  - дефицит специалистов необходимой квалификации (63%);
  - устаревшие технологии (59%);
  - отсутствие интеграции новых и существующих технологий и данных (57%).
- Значимость этих барьеров существенно изменилась по сравнению с 2015 годом. Показатель «негибкие или медленные процессы», который в 2015 году вызывал наибольшую обеспокоенность, в настоящем исследовании не вошел в тройку основных барьеров. Ряд других барьеров, которым в 2015 году придавалось большое значение, в настоящем исследовании заметно сместились на нижние строки в соответствующем перечне.

## Руководители компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли ожидают, что их вложения в цифровые технологии окупятся:

- Большинство респондентов из отрасли здравоохранения отметили, что, согласно их ожиданиям, вложения их компаний в цифровые технологии окупятся за счет увеличения денежных поступлений.
- Эти ожидания согласуются с общими настроениями респондентов из других отраслей, отдающих предпочтение получению немедленной отдачи от инвестиций в цифровые технологии вместо инвестиций в инновации, анализ данных, персонал или брендинг, которые имеют более длинный срок окупаемости.

## Какие выгоды Вы рассчитываете получить от инвестиций в цифровые технологии?

Они позволят нам... (первый по важности вариант ответа)



## Сила – в людях. В чем значение человеческого опыта?

### Выводы

Исследование Digital IQ отражает способность организации адаптироваться к изменениям и пользоваться новыми технологиями, для того, чтобы приблизиться к достижению целей организации, связанных с удовлетворением нужд потребителей. Однако сотрудникам компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли не хватает квалификации в области новых технологий. Не все практикующие врачи сильно огорчаются по этому поводу, так как многие до сих пор верят в то, что чрезмерное использование технологий может негативно сказаться на взаимоотношениях врача и пациента. Тем не менее, руководители компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли продолжают ратовать за технологии, обеспечивающие применение ориентированного на пациента подхода, который разработан не для того, чтобы заменить, а для того, чтобы оптимизировать процесс взаимодействия врача и пациента и таким образом обеспечить больше времени для индивидуального общения с пациентом.

### Данные

#### Обслуживанию клиентов придается меньше значения

- В 2015 году 26% руководителей компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли ставили на первое место в списке ожидаемой отдачи от вложений в цифровые технологии повышение качества обслуживания клиентов. Этот показатель снизился до 14% в нашем последнем исследовании.
- Респонденты также отметили, что их компании тратили 10% средств из бюджета, выделяемого на цифровые технологии, на вопросы, связанные с обслуживанием клиентов (в 2015 году этот показатель также составил 10%). В целом, характер инвестиций компаний из большинства других отраслей соответствует этой тенденции.

#### Сохраняется недостаточный уровень квалификации персонала в области современных технологий

- Руководители компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли наиболее высоко оценили квалификацию своих сотрудников в области цифровых технологий, связанных с (1) кибербезопасностью и защитой данных, (2) анализом данных, а также (3) архитектурой и дизайном технологий.
- Руководители компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли отмечают необходимость улучшений в области прототипирования, пользовательского опыта и дизайна, ориентированного на человека, а также внедрения новых технологий в бизнесе.

**Руководители компаний признают важность взаимодействия человека и машины, но многие организации просто не имеют нужных компетенций для работы в этой области**

**69%**

руководителей компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли согласны или полностью согласны с тем, что их компании уделяют большое внимание тому, как новые технологии повлияют на человеческий опыт

**46%**

руководителей компаний высоко или достаточно высоко оценивают квалификацию своих сотрудников в области цифровых технологий, связанных с пользовательским опытом и дизайном, ориентированным на человека



# Новейшие технологии: новое поколение цифровых технологий

## Выводы

Сегодня новые технологии, такие, как искусственный интеллект, виртуальная и дополненная реальность, «Интернет вещей», робототехника, 3D-печать и дроны, привлекают внимание широкого круга компаний. Поэтому многие руководители изучают, как применение этих технологий в разных сферах бизнеса повлияет на операционную деятельность, бизнес-процессы, а также продукцию компаний. Если руководители компаний будут и дальше полагаться на устаревшие идеи и бизнес-процессы, вместо того, чтобы развиваться и идти в ногу с новыми технологиями, реализуя открывающиеся возможности, они рискуют оказаться не у дел в новом, полностью изменившемся мире.

## Данные

### Переход к более всеобъемлющему определению понятия «цифровые технологии»

- На сегодняшний день 34% руководителей компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли считают, что словосочетание «цифровые технологии» – это просто синоним информационных технологий. Этот показатель почти не изменился с 2015 года, когда 36% руководителей компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли посчитали, что оба эти понятия тождественны.
- Однако определение «цифровых технологий» постоянно меняется. Кроме того, под термином «цифровые технологии» руководители компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли также понимают все мероприятия, связанные с технологическими инновациями (21%), инвестиции в интеграцию всех технологий в компании (19%), а также все мероприятия, связанные с клиентскими технологиями (13%).

# 19%

Средний объем инвестиций, осуществленных компаниями из сферы здравоохранения и медико-биологической отрасли в новейшие технологии (в процентах от общего бюджета на цифровые технологии).

### Технологии, в которые планируют инвестировать руководители компаний из сферы здравоохранения, фармацевтической и медико-биологической отрасли в течение ближайших трех лет:

