

Всемирное исследование Digital IQ® за 2018 год

Россия

Цифровая трансформация набирает обороты по мере того, как организации из разных отраслей твердо намерены реализовать изменения. Однако универсального решения для перехода к цифровым технологиям не существует. В этом процессе руководство компании должно сосредоточиться на уникальных условиях бизнес-среды и качестве обслуживания клиентов, а также уделить должное внимание удовлетворенности своих сотрудников.

Специалисты PwC в сотрудничестве с экспертами британского экономического исследовательского института Oxford Economics провели опрос 2 280 руководителей в более чем 60 странах, включая статистически значимые интервью 57 руководителей из России. Результаты исследования показали, что организации, участвовавшие в опросе в России, сосредоточены на решении вопросов, связанных с кадровыми, для того чтобы переход на цифровые технологии приносил им пользу.



Расхождения на пути к цифровизации

Стратегические цели требуют применения новых технологий. Руководители российских компаний, принявшие участие в опросе, чаще других утверждают, что их цели остались прежними и от них лишь требуется действовать быстрее и эффективнее. Можно сказать, что руководители из числа российских респондентов недооценивают цифровую революцию и ее последствия. Возможно, это также объясняет тот факт, что их компании не прилагают усилий для адаптации их бизнес-модели или масштабирования их деятельности. Только 25 % российских респондентов признали, что испытывали серьезные трудности из-за этого, в отличие от 31 % респондентов по всему миру.

В целом российские респонденты демонстрируют более низкий индекс «цифрового интеллекта» (Digital IQ) в рамках своих компаний, чем их коллеги. Тем не менее результаты неоднозначны. Действительно, именно российские респонденты чаще других в мире отождествляют цифровую трансформацию и информационные технологии (33 % респондентов в России и 23 % – в мире), что является самым поверхностным определением цифровой трансформации. Однако, в то же время 35 % респондентов в России (по сравнению с 21 % – в мире) говорят о том, что цифровая трансформация подразумевает намного больше, чем просто цифровые технологии. Этот факт свидетельствует о более глубоком понимании данного вопроса

Цели цифровой трансформации



Опыт бесценен

Как правило, клиентский опыт и повышение его качества воспринимается как основная цель цифровой стратегии. Однако сегодня также необходимо работать над изменением опыта сотрудников, так как руководители компаний опираются на свой персонал как на основную движущую силу трансформации.

Руководители российских компаний сосредоточены на улучшении качества обслуживания клиентов, так как полагают, что именно этот пункт критически важен для повышения эффективности деятельности (74 % респондентов в России и 65 % – в мире), и ожидают, что инвестиции в цифровизацию обеспечат улучшение соответствующих показателей (65 % респондентов в России и 40 % – в мире). Вместе с тем удовлетворенность сотрудников остается второстепенной задачей. Как следствие, респонденты из России реже остальных говорят, что их офис располагает работников к сотрудничеству (42 % респондентов в России и 64 % – в мире), а также об эффективности программы обучения персонала работе с цифровыми технологиями (39 % респондентов в России и 64 % – в мире).





Препятствия на пути к трансформации

Организации сталкиваются с несколькими препятствиями на пути к цифровой трансформации, большинство из которых связаны с модернизацией внутренних процессов, повышением квалификации персонала и обновлением потоков операций. По результатам нашего опроса, среди основных угроз перспективам развития российских компаний респонденты выделяют кадровые вопросы. Возможно, это связано с тем, что российские компании не уделяют должного внимания удовлетворенности своих сотрудников. Российские респонденты чаще других говорят, что препятствия на пути к цифровой трансформации были обусловлены нехваткой квалифицированных специалистов, неэффективным подходом к подбору персонала, а также отсутствием необходимой поддержки в организации. Кроме того, среди них меньше тех компаний, которые сосредоточены на повышении квалификации руководства и улучшении управленческих навыков в области цифровой трансформации (44 % респондентов в России и 65 % – в мире). Их сотрудники реже осведомлены о процессах трансформации в рамках всей организации (53 % респондентов в России и 71 % – в мире) и вовлечены в процессы (49 % респондентов в России и 57 % – в мире). Чтобы вовлеченность сотрудников в процессы трансформации превратилась в конкурентное преимущество, необходимо уделять больше внимания вопросам удовлетворенности сотрудников и наращиванию цифровых компетенций

На пути к достижению результата

Инвестируя в цифровую трансформацию, руководители российских компаний рассчитывают на наиболее успешные результаты в области улучшения качества обслуживания клиентов, роста прибыли и повышения эффективности процесса принятия решений за счет анализа данных. При этом в некоторых случаях респонденты еще не видели результатов своих цифровых инициатив в этих областях. Так, примерно 40 % респондентов, которые ожидали улучшения качества обслуживания клиентов, утверждают, что

Основные препятствия на пути к успешной реализации цифровых инициатив



В России



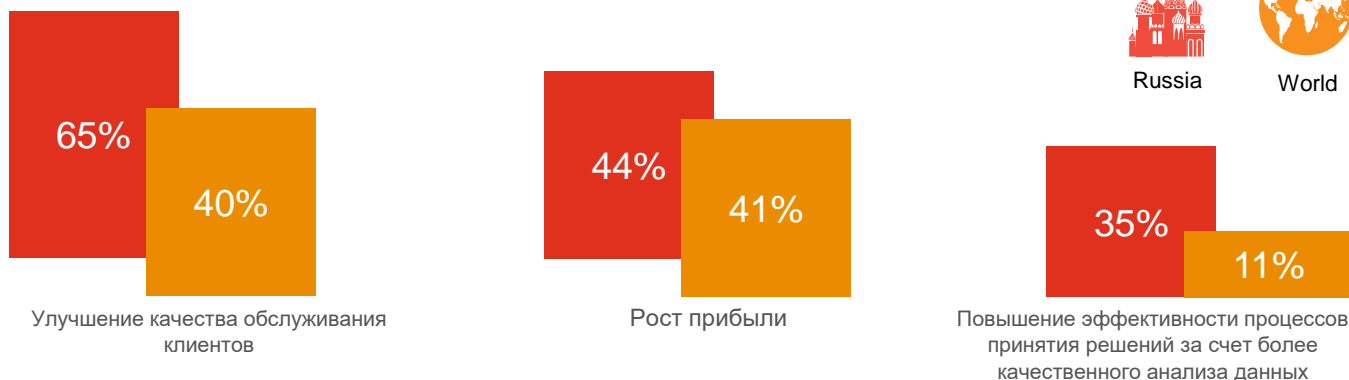
В мире



добились поставленной задачи. Только 12 % респондентов отметили, что они достигли запланированного роста прибыли, и никто из респондентов не указал, что смог повысить эффективность процессов принятия решений за счет анализа данных.

Возможно, эти трудности связаны с острой нехваткой квалифицированных специалистов и недостаточным вниманием, которое уделяется вопросам удовлетворенности сотрудников. Наращивание компетенций персонала в области цифровых технологий, а также дальнейшее привлечение к участию в процессе цифровой трансформации «от» и «до» должно помочь российским компаниям в достижении их целей.

Самые ожидаемые результаты инвестиций в цифровую трансформацию



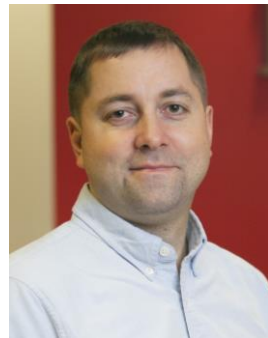


За более подробной информацией, пожалуйста,
обращайтесь к нашим экспертам:



Светлана Медведева

Партнер, руководитель
практики по ИТ-консалтингу
PwC Russia
+7 (495) 967 6119
svetlana.medvedeva@pwc.com



Алексей Окишев

Партнер, руководитель
технологической практики
PwC Russia
+7 (495) 967 6000
alexei.okishev@pwc.com