

УДК 33.338

***ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ УСЛУГ: МИРОВОЙ ОПЫТ В
РОССИЙСКИХ РЕАЛИЯХ***

Тёмная А.В.

Магистрант 1го года обучения экономического факультета

РУДН

Москва, Россия

Аннотация

В данной работе рассматривается влияние цифровых технологий на трансформацию сферы услуг в Российской Федерации. Цифровизация бизнеса способна изменить методы и подходы к развитию организаций, привнести новшества в модель коммуникации компании с клиентом и создать новые виды работ и услуг в обществе.

Главной целью исследования является анализ прогрессивных тенденций цифровизации в мировом сообществе и внедрение подобных процессов в российскую практику.

Автором проводится оценка актуального состояния российской сферы услуг, анализ вовлеченности российских компаний в интеграцию современных цифровых технологий и исследование мирового опыта диджитализации сферы услуг.

Научной основой настоящей статьи стали российские статистические сборники, новостные издания и публикации специалистов в данной области.

Ключевые слова: Цифровизация, сфера услуг, цифровые технологии, диджитализации.

***DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE SERVICE SECTOR: WORLD
EXPERIENCE IN RUSSIAN REALITIES***

Temnaya A.V.

Master's student of the 1st year of study of the faculty of Economics

RUDN (RUDN University)

Moscow, Russia

Annotation

This paper discusses the impact of digital technologies on the transformation of the service sector in the Russian Federation. Digitalization of business can change the methods and approaches to the development of organizations, bring innovations to the model of communication of the organization with the client and create new types of work and services in society.

The main purpose of the study is to analyze the progressive trends of digitalization in the world community and the introduction of such processes in Russian practice.

The author assesses the current state of the Russian service sector, analyzes the involvement of Russian companies in the integration of modern digital technologies and studies the world experience of digitalization of the service sector.

The scientific basis of this article is Russian statistical collections, news publications and publications of specialists in this field.

Keyword: Digitalization, services, digital technologies.

Цифровые технологии с каждым годом все больше внедряются во все сферы народного хозяйства стран мира. Цифровизация позволила перенести значительные массивы данных в виртуальное пространство, снизить издержки предприятий за счет освобождения торгово-складских площадей и внедрение модели взаимодействия с клиентами и государственными службами через интернет-пространство.

Дата-центры и серверные мощности позволяют осуществлять коммуникацию между сотрудниками организации и клиентами на любом расстоянии и обеспечивать межстрановые связи. Безусловно, данные тенденции находят применение и в российских реалиях, а в некоторых технологических решениях российские компании являются лидерами на мировом рынке.

И несмотря на то, что цифровизация внедряется во все сферы деятельности государства, данные процессы проходят неравномерно и в некоторых отраслях развитие происходит более быстрыми темпами. Самой активной сферой хозяйства РФ для внедрения современных цифровых технологий, является сфера услуг.

Цифровизация сферы услуг в России происходит более быстрыми темпами чем в промышленных сегментах. Это связано, прежде всего с возможностями быстрой адаптации технологических решений в организационных процессах, тогда как в промышленных сегментах обновление основных фондов производится редко, часть используемого производственного оборудования было произведено и внедрено в эксплуатацию более 30 лет назад, доля полностью изношенных фондов в хозяйстве России составляет 17,9% на конец 2017 года о чём свидетельствует статистика Федеральной службы государственной статистики (далее – ФСГС) России. [5]

Не менее значимым фактором можно определить долю сферы услуг в валовом внутреннем продукте РФ и в объеме населения, занятом в данной сфере. (Рисунок 1.)

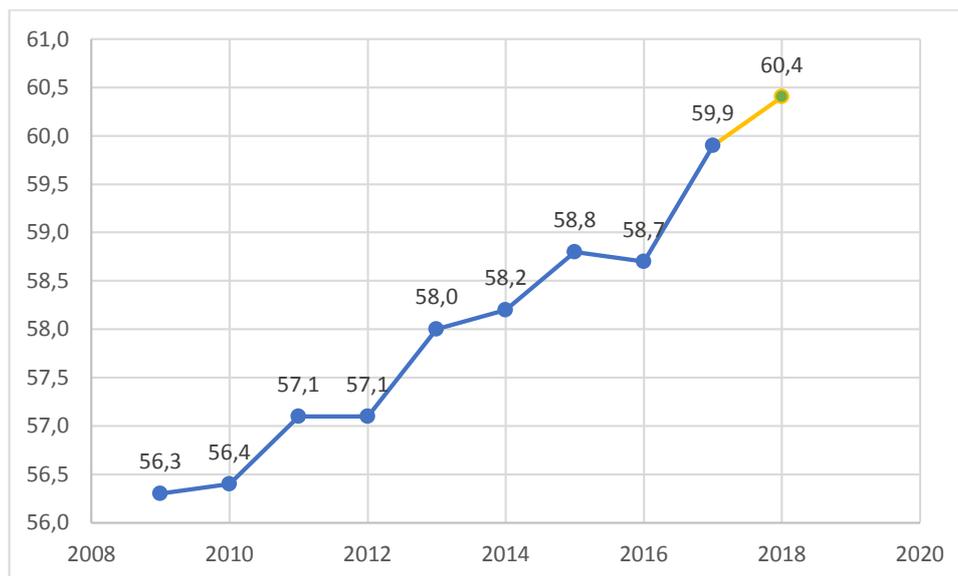


Рисунок 1. Структура занятого населения в сфере услуг России в возрасте 15-72 лет

Источник: составлено автором по данным [6]

На рисунке 1 представлена динамика вовлеченности занятого населения в работу сферы услуг РФ. Как можно отметить, с 2008 года сфера услуг России расширяется. По предварительным данным ФСГС России, в 2018 году более 60% занятого населения трудились в данной сфере. Безусловно, с расширением возможностей и доступности интернет-сети, многие организации перенесли свою деятельность в цифровое пространство, процент перехода к виртуальным технологиям достигает в некоторых организациях более 90%. Открытие индивидуального предпринимательства и оказание работ и услуг через интернет-сети, мобильные устройства и пр. расширяет количество людей, которые могут быть вовлечены в бизнес, нивелируя географические барьеры и барьеры мобильности гражданина.

Примером крупной организации в России, которая эффективно переносит цифровые технологии в бизнес-решения, является «Тинькофф Банк». Цифровой банкинг появился в мировой практике с распространением интернет-сети в 1990-е годы. В 21 веке вторым этапом развития послужили мобильные приложения, которые повсеместно используются для транзакций

и получения банковских услуг. В России на 2017 год доля использования населением цифрового банкинга составляла около 30%, однако темпы роста новых пользователей выше мировых показателей и составляют 7%, против 3% в среднем по развитым странам. [1]

В организации «Гинькофф Банк» нет отделений для клиентов, вся коммуникация происходит по средствам телефонной и электронной связи. Многие сотрудники банка не привязаны к офисным местам. Данные решения позволяют существенно снизить издержки аренды помещений, в свою очередь, сотрудники и клиенты находятся в банковской системе постоянно. [2]

Вторым примером можно назвать онлайн-гипермаркет «Wildberries». Бизнес-модель «Wildberries» использует мировую модель магазина универсального формата или маркетплейса, т.е. торговой площадки с товарами компаний-партнёров. Большинство покупок происходит через интернет-заказы, сеть имеет обширную структуру точек выдачи и складских помещений. Сетевых магазинов с представленной одеждой у компании нет. Данная модель также использует цифровое пространство для замещения физического выбора одежды на виртуальный, что способствует снизить логистические издержки. [4]

Доступность представляемой в диджитал пространстве продукции и услуг, также увеличивается в России (Рисунок 2.).



Рисунок 2. Динамика приобретения товаров в России с использованием почты и интернета

Источник: составлено автором по данным [5]

На рисунке 2 приведены данные опросы респондентов с 15-летнего возраста о приобретении товаров по средствам интернета и почты, а также осведомленность респондентов о возможностях приобретения. Можно наблюдать прямую зависимость между осведомленностью пользователей о возможностях цифровых приобретений и количеством респондентов использующих данную возможность.

Цифровизация сферы услуг также способствовала снижению страновых барьеров. Значительное количество компаний, предоставляющие услуги имеют интернациональные сайты и/или приложения для компьютеров и мобильных устройств. Появляются возможности осуществлять приобретения из других стран с доставкой до конечного потребителя, обходя ряд промежуточных звеньев, осуществляющих перепродажу товаров территориально ближе к потенциальному покупателю.

Действительно, возможность получить услугу, нивелируя транспортную доступность организации и мобильность клиента, расширяет клиентскую базу Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

и внедрение диджитал-пространств также способствовало поддержанию контакта с клиентами на постоянной основе: многие крупные структуры поддерживают обратную связь круглосуточно без перерывов, также появляются возможности получения отложенных услуг, которые будут автоматически исполнены в заданные временные рамки.

Подводя итоги, можно сказать, что внедрение современных цифровых технологий способствует «сближению» участников рынка сферы услуг России, путем расширения возможностей коммуникации и доступности. Время, затраченное на получение услуг, снижается, что безусловно способствует увеличению обслуживаемого потока клиентов и повышает рентабельность бизнеса.

Библиографический список

1. Новостная статья «Цифровой банкинг» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rb.ru/story/banking-v-cifre/>
2. Организация «Тинькофф Банк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tinkoff.ru/business/services/>
3. ООО «Цифровые технологии» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.trusted.ru/>
4. Онлайн-гипермаркет «Wildberries» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.wildberries.ru/>
5. Федеральная служба государственной статистики РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>
6. Статистический сборник «Россия в цифрах» 2017 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gks.ru/free_doc/doc_2017/rusfig/rus17.pdf

Оригинальность 97%