

Вплив цифрової трансформації на зміни в підходах до формування корпоративної культури підприємства

Цифрова трансформація – це інтеграція цифрових технологій у всі бізнес-процеси підприємства, що докорінно змінює те, як воно працює і приносить користь клієнтам. Це також культурна зміна, яка вимагає від підприємства постійно кидати виклик існуючому стану речей, експериментувати та звикати до невдач. Іноді це означає відмову від усталених бізнес-процесів, на яких були побудовані підприємства, на користь відносно нових практик, які ще не визначені.

Цей підхід передбачає не лише встановлення сучасного обладнання або програмного забезпечення, але і фундаментальні зміни в підходах до управління, корпоративної культури, зовнішніх комунікацій. Як наслідок підвищуються продуктивність кожного співробітника і рівень задоволеності клієнтів, а компанія здобуває репутацію прогресивної і сучасної організації. Клієнти – це по суті одні з основних драйверів цифровізації. Щодня вони взаємодіють із комерційними та державними компаніями, чимало з яких вже почали трансформувати свою діяльність. У таких випадках клієнт бачить, що сучасні технології роблять процеси швидшими і простішими, тому очікує на такі зміни і від інших підприємств.

Бізнес може зазнати цифрової трансформації з кількох причин:

1) посилення клієнтоорієнтованості діяльності – технології цифровізації дозволяють організувати максимально персоналізовану взаємодію, якій надає перевагу більшість клієнтів. Цифрові канали зв'язку, омніканальність, штучний інтелект, роботизація – з усім цим ми вже маємо справу в нашому повсякденному житті. Наприклад, цифрова трансформація банків не могла обійтися без чат-ботів, а фармацевтика активно використовує в роботі сучасні мобільні пристрої;

2) надання гнучкості та прискорення бізнес-процесів – щоб бути успішним, потрібно бути швидким і гнучким: змінюватися не тоді, коли є можливість, а коли є потреба. Цифрова трансформація бізнес-процесів спрямована на те, щоб підприємства оперативніше приймали рішення, блискавично адаптували роботу до вимог поточного часу та задовольняли потреби клієнтів;

3) необхідність партнерства та співробітництва – важко уявити успішний сучасний бізнес без партнерів. Цифровізація створює нові можливості для співпраці з іншими підприємствами. Наприклад, завдяки сучасним технологіям вести бізнес і шукати партнерів можна в будь-якій точці земної кулі. А відкритий API перетворює співпрацю на простішу та зручнішу. Наприклад, у цифровізації фінансів, зокрема банківської сфери, програмні інтерфейси використовуються вже декілька років.

Але, безумовно, найбільш ймовірна причина в тому, що підприємства змушені це зробити, адже це проблема виживання. Після пандемії здатність підприємств швидко адаптуватися до збоїв в ланцюгу поставок, долати ринковий тиск і реагувати на мінливі очікування клієнтів стала критично важливою. COVID-19 висунув на більш високий рівень у порядку денному такі напрями роботи із цифрової трансформації, як: розширення охоплення клієнтів за допомогою цифрових інструментів; застосування засобів автоматизації з міркувань стійкості; радикальне усунення зайвих або конфліктуючих систем.

Застосування цифрових технологій в бізнес-процесах, наприклад, технологій доповненої реальності, розширює можливості залучення талантів, навчання та розвитку, зменшує гендерний розрив у працевлаштуванні. Віртуалізація внутрішнього простору дозволяє новим кандидатам миттєво скласти уявлення про особливості підприємства та виконання робочих завдань, зрозуміти, чи розділяють вони бачення, цінності та корпоративну культуру, полегшити процеси онбордингу та адаптації, одночасно з тим надаючи рекрутерам інформацію щодо їх поведінки, особистісних характеристик та особливостей.

Разом із тим, інтегруючи цифрові технології у бізнес-процеси підприємства, потрібно домогтися того, щоб його співробітники усвідомили справжню роль технологій у їхньому щоденному житті та роботі, максимально швидко адаптувалися до змін, правильно розуміли свою роль людини. Усередині підприємства доречно робити акцент на впровадженні проектних, гнучких методів роботи, навчанні роботи з цифровими інструментами, вихованні корпоративної культури, формування креативного мислення співробітників.

Отже, цифрова трансформація бізнес-процесів сьогодні є логічною відповіддю на виклики суворой економічної реальності, де зростають запити клієнтів, вимагається прискорення бізнес-процесів, необхідне партнерство та співробітництво. Однак ключовою фігурою навіть за таких умов залишається людина, яка повинна сприймати цифрові технології як такі, що насамперед, мають наблизити її до розуміння ідей керівництва, надихнути її до креативності та творчості у роботі, глибше пізнати істинні цінності підприємства, і нарешті – знайти свою роль серед усіх цих процесів. Цифрові технології полегшують сприйняття працівником корпоративної культури підприємства.