

Роль діджиталізації у сучасному електронному бізнесі

Сучасний бізнес складно уявити без використання інтернету. Найбільший внесок у економічний розвиток інтернет забезпечує, знижуючи витрати і, таким чином, підвищуючи ефективність і продуктивність практично у всіх сферах економіки. Отримання більш якісної інформації дозволяє фірмам ефективніше використовувати наявний потенціал, оптимізувати управління матеріально-технічними ресурсами та ланцюжками поставок, скорочувати простої виробничого обладнання та знижувати ризик неплатежів. Варто зазначити, що поширення інтернету призвело до появи такого виду бізнесу, як електронний бізнес.

Ведення бізнесу в цифровому середовищі забезпечує багато переваг для підприємців. Наприклад, бізнес може зростати за рахунок використання технологій, і не завжди потребує збільшення чисельності штатних працівників. Більш того, використання хмарних технологій та онлайн сервісів, що надають послуги з розрахунків та зберігання даних, знижують витрати, пов'язані з управлінням підприємством, і дозволяють фірмам за необхідності нарощувати потужності, що також знижує ризик для інвесторів. Багато інтернет-фірм діють і на окремих ринках, проте більшість із них конкурують із «традиційними» компаніями. Так, послуги миттєвого обміну інформацією конкурують із сервісами електронного зв'язку, а пошукові системи та соціальні мережі конкурують із традиційними засобами масової інформації за доходи, одержувані від реклами; компанії, що займаються електронною торгівлею, конкурують із традиційними магазинами; мобільні платіжні системи – із традиційними розрахунковими структурами.

Інновації є результатом конкуренції між компаніями, які працюють в онлайн-середовищі, та компаніями, які працюють переважно в офлайн-середовищі. Внаслідок того, що багато споживачів зараз переходять в онлайн, виникає необхідність розробки засобів комунікації з ними, створення можливостей обслуговувати їх дистанційно.

Діджиталізація впливає на ряд напрямів діяльності компаній, що пов'язані із впровадженням цифрових інновацій. Перш за все, трансформації зазнають сервіси для роботи з клієнтами, бізнес-процеси компаній та їх бізнес-моделі. Діджиталізація впливає на такі сервіси для клієнтів, як консультування або перевірка товару, оформлення замовлення, оплата замовлення, отримання товару після його відправлення, гарантійне обслуговування або можливість повернення протягом певного періоду, надання відгуку про якість обслуговування в компанії.

Компанія в умовах діджиталізації зазнає таких змін в адаптації її бізнес-процесів:

- розробка дизайну продукції;
- закупівля продукції чи сировини;
- маркетингові комунікації із клієнтами;
- продаж та дистрибуція продукції;
- управління відносинами з клієнтами та ін.

Остання складова набуває все більшого значення в умовах діджиталізації, оскільки представлення компанії в онлайн-середовищі забезпечує можливість отримати лояльність клієнтів та відслідковувати її зміну. Діджиталізація може настільки масштабно впливати на діяльність компаній, що це призведе до зміни бізнес-моделі. Внаслідок таких трансформацій і почали виникати підприємства електронного бізнесу.

Цікавою є практика великих компаній в діджиталізації та переходу до електронного бізнесу. Наприклад компанія ІКЕА розробила та впровадила до використання сервіси з функцією доповненої реальності. Цей сервіс передбачає каталог з функцією доповненої реальності, який дає можливість покупцям візуалізувати товар у себе вдома. Для візуалізації необхідно покласти каталог з товаром, який цікавить користувача на підлогу в будинку, а додаток підтягує товар з каталогу і відтворює його на екрані монітору.

Сервіс AmazonDash дозволяє автоматично замовляти пральний порошок, натиснувши на клавішу на панелі пральної машини. Замовлення відправляється на смартфон клієнта, а компанія Amazon дублює вже підготовлене замовлення клієнту на смартфон. На цьому етапі є можливість його змінити. Після підтвердження замовлення воно готується вже до відправлення клієнту.

Отже, сучасні технології значно розширюють можливості для ведення бізнесу. Особливо актуальними вони є для електронного бізнесу, який буде всі свої бізнес-процеси в цифровому середовищі. Швидкі зміни для підвищення ефективності ведення бізнесу в напрямку використанні цифрових перетворень є невідворотними, а діджиталізація – це той чинник, який надає значні переваги у підвищенні конкурентоспроможності сучасних підприємств.