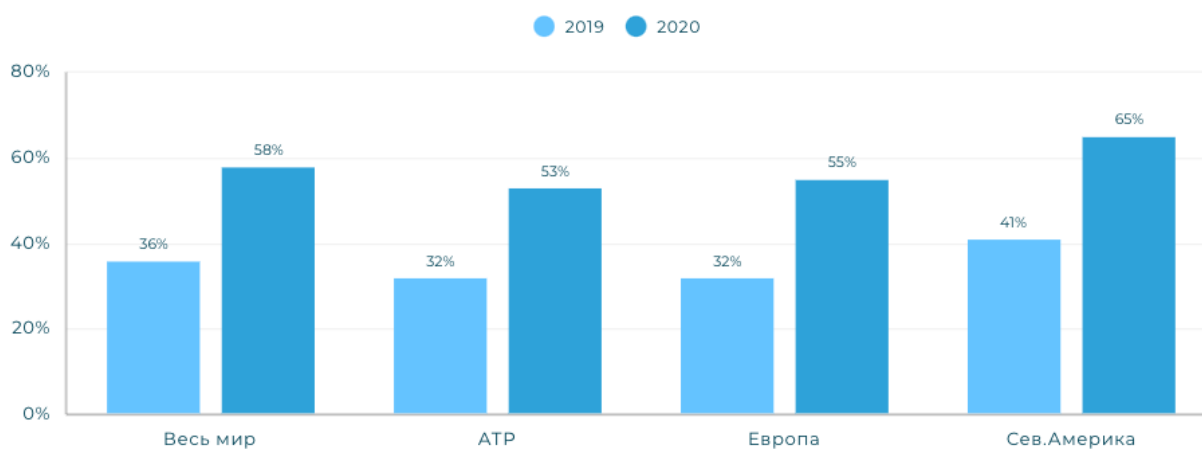


Цифровизация на потребительском рынке

Широкое внедрение цифровых технологий ведет к глобальным изменениям на потребительском рынке. До начала пандемии эти изменения происходили достаточно плавно, но вынужденная изоляция и дистанционная работа стали мощным катализатором процессов цифровизации. Чтобы не потерять покупателей компании работающие на B2C рынке вынуждены ускоренными темпами внедрять цифровые технологии. Изменения затрагивают в первую очередь товаропроводящий цепочки и каналы коммуникации с потребителями.

Важно, что эти изменения стимулируют ускоренный рост целого ряда отраслей, способствуют появлению новых успешных стартапов. Прежде всего, это сервисы доставки продуктов. Но также быстро растет спрос на IT - услуги, средства микромобильности, кибербезопасность и др.

Средняя доля покупателей, использующих цифровые взаимодействия



Источник: McKinsey

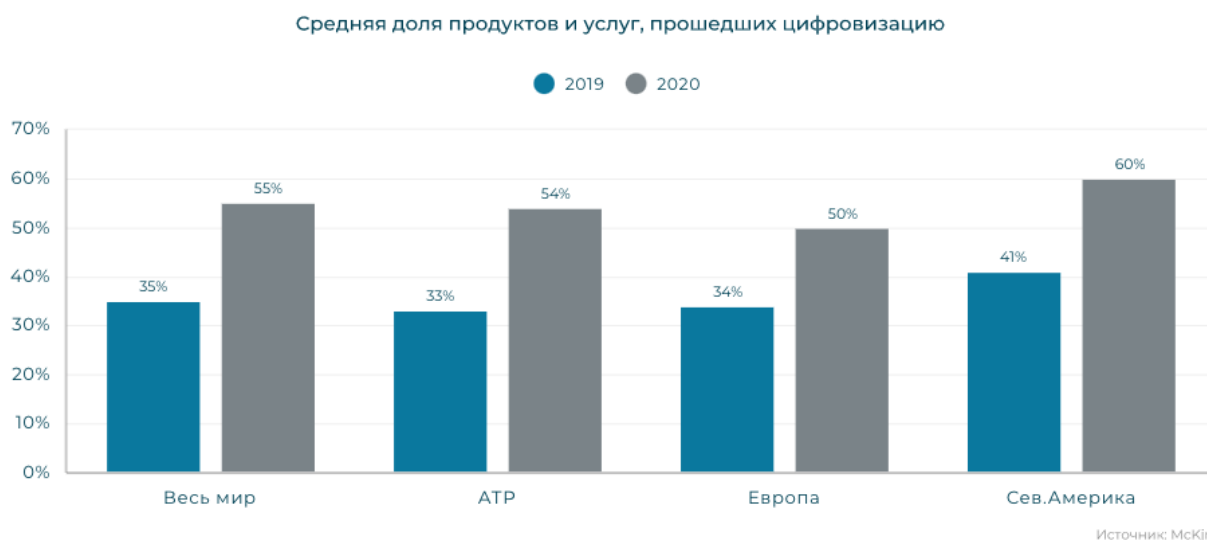


Цифровизация сбыта стимулирует организационные изменения во всем бизнесе, ускоряет цифровизацию компаний. Ключевым драйвером цифровизации в последние несколько лет стал переход к дистанционным и гибридным схемам организации работ. Без эффективной организации коммуникаций и электронного

документооборота, использования облачных хранилищ данных работа сотрудников в дистанционном режиме невыгодна. С другой стороны ряд компаний говорит о большей рентабельности дистанционной работы сотрудников.

Согласно данным исследования, проведенного консалтинговой компанией McKinsey, цифровые инновации, вызванные пандемией, внедряются очень быстро. Ряд компаний говорит о том что цифровизация происходит в 20 - 40 раз быстрее чем это было до пандемии.

Важно, что цифровые изменения затронули не только каналы сбыта и внутреннюю организацию бизнеса, но и изменили многие продукты и услуги, предлагаемые на рынке. В целом в мире доля цифровизированных продуктов и услуг за год пандемии выросла с 35 до 55 процентов.



В зависимости от отраслей, темпы цифровизации продуктов существенно различаться. Это определяется прежде всего спецификой самих продуктов. Сравнительно невысоки темпы в потребительских товарах и автомобилестроении. В тоже время кратный рост наблюдается в таких

сферах как финансы, медицинское обслуживание, различные виды профессиональных услуг.

В целом, за последние несколько лет в мировой экономике накоплен значительный опыт цифровизации. Такие направления как непрерывное обучение персонала и автоматизация бизнес-процессов показали свою исключительную важность и эффективность. Сбор и анализ лучшего мирового опыта, перенос лучших управленческих технологий на российскую практику - важная задача развития, требующая системного, государственного подхода.