

*Приз зрительских симпатий по итогам заседания секции
(СНИЛ «Гандаль»)*

М. А. Пистоленко

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — А. В. Кармызов

ТЕНДЕНЦИИ И ПРОБЛЕМЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ РАЗВИТИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ СЕТЕВЫХ ТОРГОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Цифровизация сегодня постепенно проникает во все сферы жизни, и торговля не является исключением. В белорусском ретейле заметен активный рост темпов цифровизации, который связан с тем, что все больше потребителей используют современные технологии и для успешной конкуренции и удовлетворения потребностей потребителей требуется следовать современным тенденциям. Тренды, склонившие мировой рынок к процессам цифровизации, определены Big Data, блокчейн-технологиями, искусственным интеллектом.

На цифровизацию ретейла оказывает влияние поведение потребителя. В связи со стремительным развитием технологий, развитием многими компаниями своих цифровых экосистем современные покупатели ценят экономию времени, удобство, персональный подход, доступность. Потребители активно начали использовать цифровые технологии для получения информации.

В торговых сетях целесообразно внедрять системы для анализа поведения покупателей, системы подсчета покупателей, сбора информации о товарах.

Для торговых сетей и брендов цифровая аналитика и инновации, будь то чат-бот на основе искусственного интеллекта, который выполняет запросы клиентов, или гиперлокальный магазин, получающий информацию из интернета вещей, имеют огромное значение для повышения продаж и прибыли в условиях современной экономики потребления по требованию [1].

Многие потребители положительно относятся к технологиям в магазинах и часто их используют. Популярность набирают кассы самообслуживания, мобильные приложения с бонусными картами и программой лояльности.

Перед каждой организацией стоят две основные цели: повышение прибыли и снижение издержек. Работа с потребителем оказывает прямое влияние на рост прибыли. Цифровизация положительно влияет на сокращение расходов в торговле, на снижение временных затрат и возможностей кражи со стороны сотрудников. Технологии помогают отслеживать поведение не только покупателей, но и персонала, повышая эффективность труда и качество обслуживания покупателей, быстро выявлять менеджерам проблемы и своевременно их устранять.

Цифровизация документов облегчает составление отчетности, сверку и учет товаров. Как следствие, отдел продаж всегда располагает информацией об остатках товара и своевременно делает заказ у поставщика.

Внедрение современных технологий в розничную торговлю дает большие возможности оптимизировать бизнес-процессы, следовательно, принимать эффективные решения для успешной конкуренции на рынке и снижения издержек.

К наиболее распространенным проблемам внедрения цифровых технологий можно отнести: отсутствие поддержки на высших уровнях управления, уверенности в возможностях и бюджете; сложную для ретейлеров реализацию (не всегда ретейлер может осуществить все самостоятельно); выбор технологий, которые следует внедрять для достижения целей.

Подводя итог, отметим, что цифровизация бизнес-процессов в торговых сетях является повсеместным трендом в последнее время, несмотря на проблемы ее реализации.

Источник

1. *Смотрова, Т. И.* Тенденции цифровизации в розничной торговле / Т. И. Смотрова, Т. С. Наролина // Экономинфо. — 2020. — Т. 17, № 1. — С. 55–60.