



ЎЗБЕКИСТОН RESPUBLIKASIDA GLOBALLASHТИРИШ ШАРТЛАРИДА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ КОРХОНАЛАРИНИНГ РАҚАМЛИ ТРАНСФОРМАСИ

Усманходжаева Сурайё Мухторовна

Муҳаммад ал-Хоразмий номидаги

Тошкент ахборот технологиялари университети

Аннотация. Ушбу мақолада ҳозирги вақтда ҳар қандай мамлакат иқтисодиётини ривожлантириш учун зарур бўлган, шунингдек, ривожланган салоҳиятли давлатлар рўйхатида киритишнинг зарурий шарти бўлган хизматларнинг рақамли трансформациясининг ривожланиш жиҳатлари ва таъсири муҳокама қилинади. Ҳозирги вақтда рақамлаштириш нафақат иқтисодиётга, балки глобаллашув шароитида ҳаётимизнинг бошқа барча жабҳаларига тегишли.

Калит сузлар: рақамли трансформация, иқтисодиёт, рақамлаштириш, салоҳият, бизнес жараёнлари, глобаллашув.

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛИЗАЦИИ В РЕСПУБЛИКЕ УЗБЕКИСТАН

Усманходжаева Сурайё Мухтаровна

Ташкентский университет информационный

технологий им. Мухаммада Аль-Хорезми

Аннотация. В данной статье рассматриваются аспекты развития и влияние цифровой трансформации услуг, что необходимо для развития экономики любой страны в настоящее время, а так же является необходимым условием для включения в список стран с развитым потенциалом, ведь цифровизация на данный момент касается не только экономики, но и всех остальных аспектов нашей жизни в условиях мировой глобализации.

Ключевые слова: цифровая трансформация, экономика, цифровизация, потенциал, бизнес-процессы, глобализация.

DIGITAL TRANSFORMATION OF SERVICE ENTERPRISES IN THE CONDITIONS GLOBALIZATION IN THE REPUBLIC OF UZBEKISTAN

Usmankhodjaeva Surayo Mukhtarovna

Tashkent University of Information

Technologies named after Muhammad al-Khorazmi

Annotation. This article discusses aspects of development and the impact of digital transformation of services, which is necessary for the development of the economy of any country at the present time, and is also a necessary condition for inclusion in the list of countries with developed potential, because digitalization at the moment concerns not only the economy, but and all other aspects of our lives in the context of globalization.

Key words: digital transformation, economy, digitalization, potential, business processes, globalization.

Введение.

Тема цифровой трансформации была затронута в нашей республике согласно Указа Президента об утверждении стратегии «Цифровой Узбекистан-2030»⁸⁷ и мерах ее эффективной реализации от 02.04.2021 года. Изменения охватили практически весь спектр услуг – начиная от государственного управления до сельского хозяйства. За три года была проведена масштабная цифровизация страны, во многих регионах появился широкополосный интернет, банковский сектор первым внедрил цифровую платформу, позволяющую пользоваться услугами онлайн, без обязательного посещения офиса банка. Так же трансформация охватила сектор госуслуг – например, регистрацию брака в ЗАГСе можно пройти онлайн, появившись в отделе регистрации только в день получения брачного свидетельства. Была проведена огромная работа в медицинской сфере, где данные о посетителях были внесены в реестр, и каждое посещение отмечается в базе данных, что ускоряет процесс получения экстренной помощи при необходимости. Особо хочется отметить трансформацию услуг жилищного хозяйства, которая принесла огромное облегчение возможностью оплаты услуг онлайн и избавила людей от огромных очередей в ожидании оплаты электричества или газа.

Подход нашего правительства – своевременная и точная диагностика будущего, потому что именно цифровизация и новые технологии, инновации ведут государства к будущему развитию и улучшению во всех сферах жизни, дают возможность сэкономить огромные запасы энергии и времени и не отставать в развитии по сравнению с другими странами мира. Современный мир – это глобальное сообщество, привыкшее свободно общаться, перемещаться, интегрировать друг в друга, не имея условностей и границ как таковых, кроме того, молодое сообщество не постесняется выразить свое недовольство отсутствием удобств, таких как отсутствие интернета или неудобство пользования банковским сектором. Если мы хотим достойно выглядеть в глазах мирового сообщества, мы обязаны предоставить гражданам и приезжающим в республику специалистам и туристам тот объем услуг, который удовлетворит спрос населения и релокантов.

Несмотря на обширные исследования вопрос цифровой трансформации до конца не раскрыт, и очень многие до сих пор предполагают, что автоматизация, цифровизация и цифровая трансформация это одно и то же. В данной статье, используя метод систематического обзора, сопоставляя и анализируя исследования методов и расчетов применительно к цифровой трансформации, был проведен широкий поиск по базам данных, включая рецензируемые статьи, отчеты и журналы. Исследования прошли отбор на основе заранее определенных критериев включения и исключения. Данные были синтезированы и проанализированы с использованием SWOT-анализа для выявления общих тем и тенденций.

Обзор литературы.

Основная статистическая информация в статье взята из Интернета и документов по данной области. Также Махкамов (2010), (2015) говорил, что влияние цифровизации на развитие предприятий велико и что можно увеличить возможности предоставляемых услуг предприятиям за счет расширения рынка мобильной связи, и в статье Исмаиловой (2022), указано, что развитие электронных услуг посредством электронной коммерции положительно влияет на инфраструктуру и развитие цифровой трансформации в общем понимании.

Основная мысль Саши (2020) в «Цифровой экономике» об обязательном обучении сотрудников на предприятиях и в госучреждениях, курсах, семинарах и об общем развитии, внедрении правил деловой этики в обязательном порядке и развитии рынка труда в условиях глобализации.

Методика исследования.

Методологическая база исследования представлена теоретическими положениями. В качестве базового метода исследования был использован логико-структурный анализ теоретических, данные статистики, предоставленные в открытом доступе. Основные методы – анализ и синтез, позволяющие показать результаты исследования и сделать выводы о тенденции развития цифровой трансформации в нашей стране и в мировом значении.

⁸⁷ <https://lex.uz/docs/5031048?ONDATE=02.04.2021&ONDATE2=12.08.2021&action=compare>

Анализ и обсуждение результатов.

В 2022 году ООН подняли рейтинг нашей республики по версии «Электронное правительство» с 87 по 69 место в мире, что является знаковым для нашей страны в качестве реальных преобразований в сфере информационных технологий и трансформации. Дальнейший улучшения и развитие данного ИТ сектора позволят нашей стране быть в числе стран, преобразование которых идет в ногу со временем.

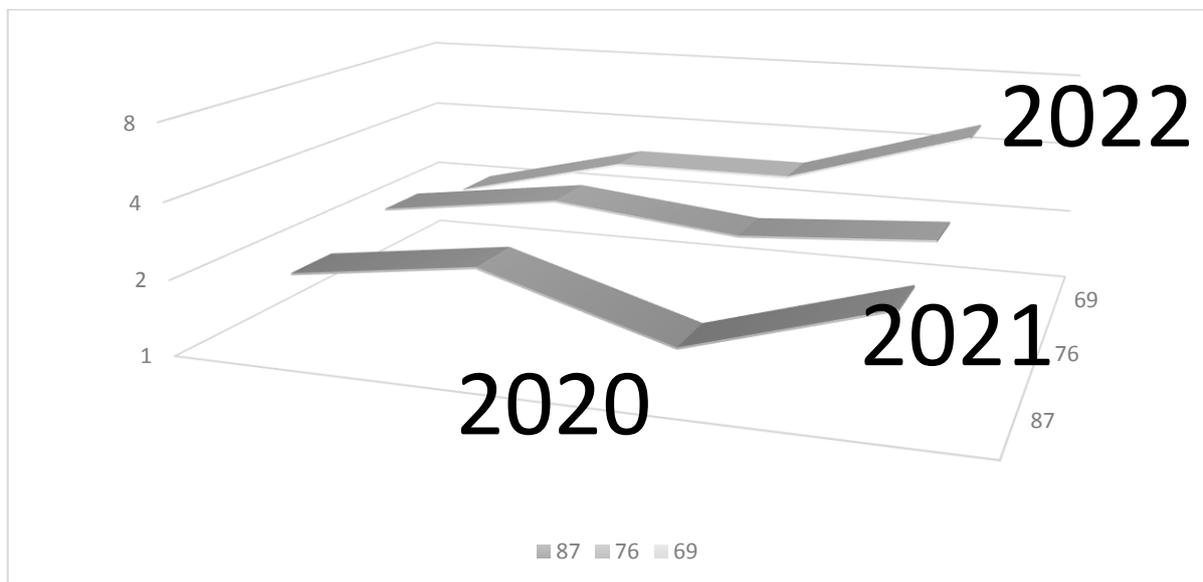


Рис. 1. Республика Узбекистан по версии рейтинга ООН «Электронное правительство»⁸⁸

Следующий шаг в развитии и формировании цифровой трансформации ведет к улучшению бизнес-процессов крупных предприятий, бизнеса, сферы образования и развитие и поддержка сферы инноваций. В этих секторах развитие цифровой трансформации идет медленнее, так как для бизнеса, например, это означает наличие крупных вложений в денежном эквиваленте, соответственно бизнес вводит улучшения постепенно, методом реинжиниринга. Интегрирование республики во всемирный процесс глобализации не остановить, но вхождение будет более легким, если мы будем готовы технологически и технически. Открытие ИТ парков было отличной идеей, своеобразные мини силиконовые долины должны были пополнить наш отечественный потенциал специалистами и разработчиками, но как отмечают многие специалисты, большинство парков работает на довольно низком уровне, не развивая способности и не повышая скилл своих работников, считая, что достаточно работать на хорошо изученных трех-четырёх ИТ-платформах. Для повышения уровня своих работников необходимо постоянно развивать их способности, определение «саморазвивающаяся» организация сейчас широко распространена в Западной культуре.

Как заметил Питер Сеньге, представитель концепции «Леарнинг Опранизатион»: «Мы находимся в процессе фундаментального сдвига философии и практики менеджмента. Традиционная организация прошлого, ориентированного на ресурсы, стремительно уступает свои позиции нарождающейся организации, в основе которой лежат знания».⁸⁹ Таким образом можно сделать выводы, что не самое главное заменить или применить новую платформу для обслуживания клиентской базы, а дальнейшее обслуживание, мониторинг, анализ и оперативные действия в случае с ошибками играют первостепенную роль в улучшениях. И соответственно, для данных действий необходимы хорошо подготовленные специалисты, знающие и легко обучаемые.

На сегодняшний день, глобализация и дальнейшая интеграция привела к тому, что границы стран раздвигаются, и чтобы наши соотечественники могли спокойно вести бизнес, обучаться, развиваться в других странах на пользу нашего отечества, нам необходимо обучать молодых людей соответствующим профессиям, чтобы они могли легко найти себя в любой

⁸⁸ <https://e-gov.uz/ru/cases/znachitelno-povyysilos-mesto-uzbekistana-v-rejtinge-oon-elektronnoe-pravitelstvo-104>

⁸⁹ <https://psyera.ru/3722/samorazvivayushchayasya-organizaciya>

стране мира. Обучать не только правильно и хорошо работать, но и любить свою страну, и принести весь свой потенциал и опыт на благо нашей страны. На сегодняшний день, по данным сайта it-park.uz⁹⁰, количество обученных и сертифицированных специалистов ИТ сектора в компаниях -резидентах – более 15000 человек. Этот потенциал необходимо развивать и поддерживать и государству, и бизнесу, для дальнейшего роста экономики и доходности в будущем.

Полезьа цифровой трансформации еще не конца оценена многими представителями бизнеса, полагая замену бизнес-процессов сервисом или технологией. Так называемая оцифровка далеко не самый главный показатель трансформации, то есть заменить текущий формат на цифровой не значит означает трансформацию. Создание новых бизнес-процессов, выросшие показатели эффективности – вот этот процесс можно назвать цифровой трансформацией.



Рис. 2. Показатели деятельности цифровой трансформации (Абдрахманова и др. 2018)

Что обозначает в итоге цифровая трансформация? Это бизнес стратегия, обеспечивающая дифференцированный КО (клиентский опыт), реорганизация бизнес-процессов, несущая в себе будущность последующих улучшений путем постоянного анализа.

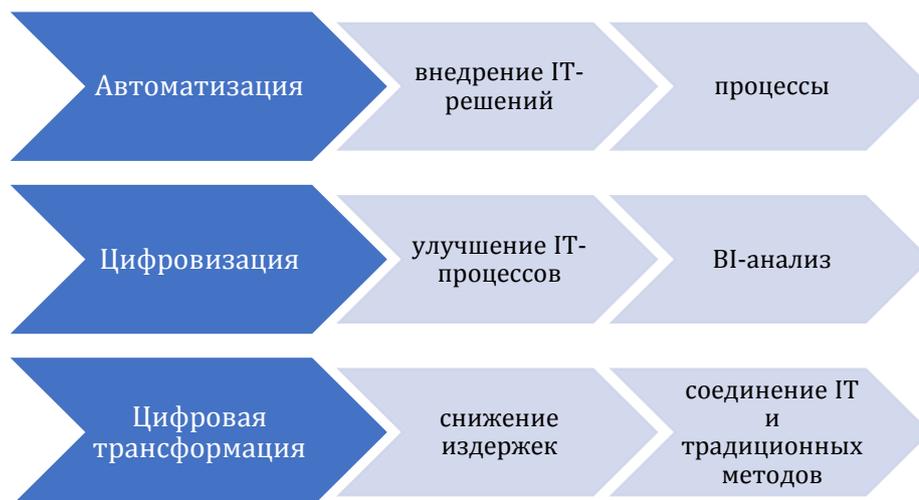


Рис. 3. Сравнение процессов автоматизации, цифровизации и цифровой трансформации⁹¹

⁹⁰ <https://it-park.uz/ru/itpark/news/it-park-uzbekistan-itogi-trehletiya>

⁹¹ <https://www.retail.ru/rbc/pressreleases/avtomatizatsiya-tsfirovizatsiya-i-tsfirovaya-transformatsiya-gde-granitsa-i-chem-zanimatsya-imenno-v/>

Важно понять, что цифровая трансформация начинается не с внедрения новой платформы, а с изменения отношения к клиенту, взаимодействия с ним, знания его предпочтений и желаний. Стратегия выстраивается с долгого пути – самая большая проблема здесь состоит в том, что сфера услуг сложно адаптируется к так необходимым переменам в бизнесе. В нашем так быстро меняющемся мире необходимо принимать решения быстро, действовать быстро, но быть достаточно гибким и конструктивным. Здесь важно не забывать, что перестраиваться должна не только технологическая сфера, но и сам персонал, начиная от CEO – то есть образование и подготовка кадров, институты развития обязательно должны быть в стратегии организации, принимающей решение старта цифровой трансформации. Стратегия здесь для многих – это нечто очень дорогое и непонятное, и обычно она может дать ответы на многие вопросы, но при этом непонятно, как ею пользоваться. Бывает так, что заказав стратегию развития предприятия дорогим специалистам, затем не пользуются полученными данными, а продолжают работать в прежнем режиме, подумав что: «очень уж красиво и напутано, будем двигаться сами как-нибудь». Это самая распространенная ошибка руководителей, считающих краткосрочное планирование полезнее далеких перспектив. Хорошо продуманная стратегия может и должна привести к отличным результатам в будущем. Как говорил Карл фон Клаузевиц (1780-1831, прусский офицер и писатель), - «Самое трудное – возможно лучше подготовить победу, это незаметная заслуга стратегии, за которую она редко получает похвалу».

Стратегия должна строиться на данных, необходимо использовать различные идеи для внедрения, четко понимать сегодняшнее состояние возможностей предприятия, тенденций рынка, и понимать, каким в будущем мы видим свое предприятие, необходима визуализация наших мечтаний. Чем быстрее выполняется инициатива, чем быстрее внедряются наши решения и идеи, тем быстрее мы сможем оценить полученный результат и внести коррективы при возможных ошибках. Чем дальше по срокам будет отодвигаться наше тактическое выполнение стратегического планирования, чем медленнее оно будет происходить, тем больше будет накапливаться незавершенных проектов в рамках целевой программы и не будет оставаться преимуществ, наверняка указанных в начале пути.



Рис. 4. Стратегия при цифровой трансформации

Цифровая трансформация – очень интересная методика для изучения успешных команд в плане правильно подобранной стратегии и ее дальнейшей реализации. Правильно подобранная команда, обладающая знаниями, стойкостью и умеющая пользоваться преимуществами в правильное время в правильном направлении – это достойный объект для

подражания, и успешная стратегия будет эффективной достаточно долгое время и в перспективе, что очень важно любому предпринимателю.

Расширение цифровых услуг в эпоху глобализации играет важнейшую роль – чем более оцифрована будет ваша услуга, тем легче усилий для вовлечения данной услуги в мировом масштабе. Чем лучше технологии предприятия, чем больше оно использует инновации, чем больше моделирует и оптимизирует бизнес-процессы, тем больше потенциал для быстрого внедрения в международную деятельность, что предполагает рост и развитие уже в глобальном масштабе.

В этом плане крайне интересны стартапы – они являются пионерами в введении в работу новых бизнес-моделей, так как не боятся делать ошибки и таким образом тормозить годами налаженный механизм, как большие предприятия. Конечно, это в первую очередь небольшие предприятия, но тем они и хороши, что могут подвергнуть себя риску оказаться в условиях, где нужно проявить гибкость и скорость, что сложно крупным компаниям. То есть период адаптации у стартапов небольшой, и они с легкостью начинают ориентироваться в международном пространстве, что придает им огромное преимущество. В этом смысле совместная работа стартапов приоритетна – разработка новых услуг и распространение их в новой среде, проекты, кейсы, могут придать «свежее дыхание» крупным организациям, проводящим подобные эксперименты. Таким образом польщу получают все – стартапы финансы и поддержку, так необходимую им, компании получают прибыль и нововведения, разработанные стартапами под их надзором, и возможность в любой момент улучшения и исправления тех недочетов, что всегда бывают при разработке новых моделей. Такой подход существенно дешевле, чем, например, создавать собственный департамент, отвечающий за инновации. Мало того, что вы будете получать прибыль от стартапов, вы еще получаете неунывающих энтузиастов, которые готовы экспериментировать и получать новые продукты и за возможность спокойно работать над идеей, не отвлекаясь над такими проблемами как финансирование и завоевание рынка своими силами. Вы можете сконцентрироваться над более серьезными задачами – интеграция в международный бизнес, планирование стратегии предприятия, глобализация услуг своей компании.

Цифровая трансформация – это постоянная работа организации, хорошая коммуникабельность, операционная совместимость, мониторинг, анализ бизнес-процессов, скорость выполнения задач, привлекательность вашего бренда, технологические достижения и постоянные инновационные решения. В тоже время не нужно забывать о кибербезопасности, чем так страдают крупные операционные системы, содержащие большие объемы информации. Конфиденциальность данных ваших клиентов, доверяющих вам личную информацию, беспрецедентна. И конечно же риск взлома и утечки информации можно предотвратить, но по мере возрастания и расширения базы данных, возрастания количества транзакций и переходов риск увеличивается. Например, недавний взлом крупнейшего банка Индии Махеш Банк.⁹² Из-за отсутствия средств обеспечения ИБ-защиты хакеры смогли похитить миллионы долларов. Банк обязан выплатить не только своим клиентам, но и государство в лице Резервного банка наложило штраф на банк за плохую киберзащиту.

Таким образом можно прийти к единому мнению, что внедрение цифровой трансформации ведет к многочисленным возможностям для продвижения и развития – это и знаменитый ИИ (искусственный интеллект), споры о котором не утихают долгие годы, и аналитика в режиме онлайн, что было недоступно совсем недавно, принятие решений на основе данных, что и является основой и началом разработки цифровизации.

Но существующие риски, связанные с цифровой трансформацией, мы не можем отрицать. В первую очередь это человеческий фактор. Во многих организациях встречаются глухое сопротивление переменам, саботажи и отказ работать в новой системе. Это естественный страх человека перед потерей работы, боязнь замены его рабочего места «бездушной машиной». Это опасение – что завтра роботы заменят людей – мы видим и слышим повсеместно, но стоит понять одно – прогресс не остановить. Давно уже машины заменили людей там, где ранее процветал человеческий труд. В современных условиях человек должен меняться сам – нужно уметь адаптироваться к переменам и использовать свои навыки и умения там, где они нужны сегодня, учиться новому и развиваться постоянно. Обучение в любом возрасте стало обычным

⁹² 11.<https://www.tadviser.ru/index.php>/Статья:Потери_банков_от_киберпреступности

для европейцев, они давно привыкли к мысли, что знания никогда не помешают. Они не будут экономить ни время, ни деньги, когда нужно пойти на курсы, семинары или интересный доклад. Такой подход делает их незаменимыми специалистами и ценными работниками, и они не боятся применения на своем предприятии инноваций и новых технологий. Конечно, не все европейцы и тем более американцы так продуманы, но большинство предпочитают облегчить свой труд и труд своих работников, целенаправленно применяя подход по теории и практике деловой этики, культуре и коммуникациям. Эти предметы – одни из важнейших сейчас для изучения бакалавров старших курсов и обязательны в программе магистров. Управление персоналом включает в себя этику, культурное разнообразие и подходы к персоналу и сотрудникам с совершенно другой стороны – со стороны доброжелательности, проявления понимания и уважения. Все это необходимо при внедрении цифровой трансформации, так как понимание и поддержка со стороны персонала – одно из главных условий успеха стратегии.

Выводы и предложения.

Подводим итоги нашего исследования: процесс цифровой трансформации сложный, объемный, долгий, затратный в финансовом плане, затрагивает проблемы не только технологий и инноваций, но и человеческий фактор, отношения в коллективе, и требующий активизации всех секторов предприятия. Но преимущества цифровизации не может отрицать никто, и человек, воспользовавшийся хоть один раз услугами небанка, оплатив услугу жилищного хозяйства онлайн, пройдя курсы по повышению квалификации сидя уютно дома на обучающей онлайн платформе – этот человек вряд ли захочет повернуть прогресс вспять. Нашей республике необходимо развивать цифровую трансформацию (цифровое здравоохранение, искусственный интеллект), вести совместную работу с представителями других стран, интегрироваться в мировое сообщество для обретения большего опыта и знаний. Необходимо как можно больше проектов с различными странами, с нашей стороны участниками должны быть представители ИТ-парков, научно-исследовательских институтов, Центры управлений проектов, представители бизнеса.

Литература/Reference:

Абдрахманова Г.И., Вишневецкий К.О., Волкова Г.Л., Гохберг Л.М. и др.: (2018) Индикаторы цифровой экономики: 2018: статистический сборник/ Г.И. Абдрахманова, К.О. Вишневецкий, Г.Л. Волкова, Л.М. Гохберг и др.: Нац. Исслед. Ун-т «Высшая школа экономики». – М.: НИУ ВШЭ, – 268 с.

Исмаилова Г., Махкамов Б., Махмудов Ж., (2022) *Business In The Development Of E-Commerce. In 2022 International Conference on Information Science and Communications Technologies (ICISCT)*(pp. 1-7). IEEE. September.

Махкамов Б.Ш. (2015). *The current state of development of the mobile services market in Uzbekistan. Marketing in Russia and abroad*, (6), 85-88.

Махкамов, Б.Ш. (2010). Особенности развития рынка мобильных услуг в Узбекистане. –Т.: Журнал налогоплательщика, 2(24), 33-34.

Саша То (2020) «Цифровая экономика: как меняется образование и рынок труда» /Электронный ресурс/ Онлайн журнал «VC.RU2» февраль