

# **ИНТЕГРАЦИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В КОНСАЛТИНГОВЫЕ УСЛУГИ**

**ГОНЧАРОВА А. В.,**

*магистрант,*

*кафедра менеджмента непроизводственной сферы,*

**Научный руководитель:**

**ДЕДЯЕВА Л.М.,**

*канд. экон. наук, доцент,*

*кафедра менеджмента непроизводственной сферы,*

**ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы**

**при Главе Донецкой Народной Республики»,**

**г. Донецк, ДНР**

*Постановка проблемы.* Цифровые технологии в современном мире являются требованием века. Использование цифровых технологий охватывает все сферы жизни, а также позволяет использовать новые возможности. Медицина, образование, промышленность, сфера обслуживания, в частности создание высокоточных устройств диагностики, анализа и лечения, внедрение цифровых технологий на производстве позволяет увеличить объемы производства, что способствует развитию экономики. Прогресс цифровых технологий на сегодняшний день выводит сферу интернет технологий на передовую позицию по использованию инноваций.

Деятельность цифровых технологий базируется на дискретной системе, которая основана на методах кодирования и передачи информации, что позволяет проводить множество разноплановых операций за минимальный промежуток времени. Феномен цифровых технологий заключается в том, что это универсальные, быстрые и часто автоматизированные схемы работы. Но основной функцией цифровых технологий пока остается обмен информацией. Распространение цифровой инфраструктуры, такой как мобильные устройства,

беспроводные сети, персональные компьютеры способствует интеграции их в экономическую и общественно-политическую жизнь всех развитых стран.

*Цель исследования.* Проанализировать важность интеграции цифровых технологий в консалтинговые услуги.

*Изложение материалов основного исследования.* Рассматривая вопросы, связанные с возникновением нового типа экономики – информационной, целесообразно употреблять понятие «информационное общество», ведь именно развитие информационно-коммуникационных технологий в наибольшей степени повлияло на возникновение и развитие нового вида экономической деятельности – электронного бизнеса.

Основные тенденции развития современного общества невозможно исследовать без учета влияния на него современных информационных технологий. Информатизация касается всех сфер человеческого бытия, включая общество, науку, искусство, экономику. В экономике информационные технологии приобрели наиболее стремительного развития благодаря возникновению и освоению субъектами хозяйствования сети Интернет. Информационное общество и электронный бизнес являются результатом взаимодействия человека и информационно-коммуникационных технологий. Такой симбиоз стал возможным благодаря новому научному подходу, который прогрессирует на информационном фундаменте, созданном индустрией суперкомпьютеров – электронной теории научного познания.

До изобретения компьютеров в основе научного познания и функционирования человека в окружающей среде лежали органы чувств, которые помогали ему ориентироваться во внешнем мире и познавать его с помощью вкуса, осязания, звука и т. п. [1]. В рамках нового подхода к познанию окружающего мира с использованием суперкомпьютеров, человечество пытается овладеть субъядерным миром, в котором свирепствуют сверхвысокие энергии; исследует мир темной энергии и темной материи; разгадывает тайны человеческого генома; создает компьютеры со

сверхвысокой вычислительной производительностью; создает «Интернет умных вещей».

Конечной целью компаний-разработчиков искусственного интеллекта является значительное повышение эффективности ведения хозяйственной деятельности с помощью современных технологий. Внедрение искусственного интеллекта в экономических отношениях повлияет на развитие отношений с конечными потребителями, совершенствование кадровой работы, оптимизацию всех видов бизнес-процессов, преобразование традиционных продуктов в высокотехнологичные сервисы, а также изменит существующие бизнес-модели. В ближайшем будущем технология искусственного интеллекта будет использоваться для алгоритмизации бизнеса, что является результатом тесного взаимодействия технологий и бизнеса и предусматривает применение искусственного интеллекта, начиная с этапа сбора информации для ведения бизнеса и консультирования по специфическим вопросам (например, юридические консультации), заканчивая принятием управленческих решений тактического и стратегического характера.

В условиях реализации и развития проектов цифровой трансформации компании, основными атрибутами успешного развития которой являются активное новаторство, предвидение новых возможностей, прозрачность и доверие, предоставление уникального и персонализированного опыта, способность быть всегда в режиме онлайн, работа в реальном времени и прочее, возникают совершенно новые, качественно иные задачи. В связи с этим, специалисты в области консалтинга, обладающие новыми компетенциями, современными знаниями и умениями, особенно в ИТ-сфере, являются востребованными и играют важную роль в организации.

Следует отметить, что становление цифровой среды формирует совершенно иной подход в развитии деловых, интеллектуальных услуг, в структуру которых входят и консалтинговые услуги.

Широкое применение цифровых технологий способствует новаторству в сфере оказания консалтинговых услуг. В качестве цифровой трансформации

консалтинга, по мнению В.Ю. Лапенкова, можно обозначить виртуализацию [2]. Как отмечает автор, классический способ предоставления консалтинговых услуг довольно трудоемкий. Виртуализация консалтинговых услуг подразумевает смену парадигмы и направлена на бизнес-модели, которые в отдельных случаях могут заменять человеческие ресурсы технологиями [2, с. 65].

Виртуальные консалтинговые услуги могут включать широкий спектр возможностей, начиная с видеоконференций и бизнес-коучинга через Интернет и заканчивая независимыми приложениями системы самообслуживания. Существующие технологии (например, инструменты для проведения видеоконференций или мобильные приложения) позволяют консалтинговым компаниям оптимизировать свои внутренние и внешние процессы. Использование технологий виртуализации позволяет разрабатывать более оперативные, эффективные и клиентоориентированные процессы консультирования [2, с. 67].

Для дальнейшего развития консалтинга необходимо ввести двухуровневую систему предоставления услуг. Первый уровень должен предусматривать предоставление базовых бесплатных консалтинговых услуг в форме советов и рекомендаций, второй уровень – платные консультационные услуги в форме разработки с клиентом совместных решений. В любом случае это будет способствовать привлечению новых клиентов, разработке новых проектов по совершенствованию управления их деятельностью, улучшению и укреплению взаимосвязей субъектов и объектов консалтинга.

*Выводы.* Таким образом, в связи с глобальным трендом на цифровизацию, просматривается наблюдаемый рост рынка консалтинговых услуг, особенно в ИТ-сфере.

Консалтинг должен развиваться в сторону предложений потенциальным клиентам формировать стратегии развития с учетом внедрения инновационных технологий и, соответственно, перехода на качественно новые уровни.

### *Список литературы*

1. Gregory, G.D., Ngo, L.V., Karavdic, M. (2017). Developing e-commerce marketing capabilities and efficiencies for enhanced performance in business-tobusiness export ventures. *Industrial Marketing Management*. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0019850117301864>.
2. Лапенков, В.Ю. Цифровая трансформация в консалтинге [Текст] / В.Ю. Лапенков // *Креативная экономика*. - 2019. - Т. 13. - № 1. – С. 63-74.