

УДК 65.011.56

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ В ФИНАНСОВЫХ СЛУЖБАХ ОРГАНИЗАЦИЙ DIGITAL TRANSFORMATION IN FINANCE DEPARTMENTS OF ORGANIZATIONS

А.С. Жаткин
A.S. Zhatkin

Казанский кооперативный институт (филиал) автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования Центросоюза Российской Федерации «Российский университет кооперации», Ульяновка, email: jatkine@yandex.ru

Kazan Cooperative Institute (branch) of the autonomous non-profit educational institution of higher education "Russian University of Cooperation" of the Central Union of the Russian Federation, Ulyanovka, email: jatkine@yandex.ru

Аннотация

Цифровая трансформация в финансовых службах организаций представляет собой актуальную и важную тему в современном бизнесе. Данное исследование анализирует ключевые аспекты внедрения цифровых технологий в финансовой сфере, обращая внимание на различия в масштабах и возможностях организаций. Исследование выявляет препятствия и вызовы, с которыми сталкиваются компании при внедрении новых технологий, а также предлагает эффективные стратегии и методы их преодоления. Анализируется влияние цифровой трансформации на эффективность бизнес-процессов, адаптацию персонала к изменениям, а также роль лидерства и качество мастер-данных в успешной реализации новых технологий. На основе проведенного исследования предлагаются рекомендации для компаний, стремящихся к успешной цифровой трансформации финансовых служб, включая необходимость активной поддержки руководства, эффективное вовлечение сотрудников и внимание к оптимизации обработки данных. Исследование также выделяет перспективы для дальнейших исследований в области цифровой трансформации финансовых служб, включая более глубокий анализ культуры изменений, оптимизации мастер-данных и роли лидерства в процессе изменений.

Abstract

Digital transformation in organizational financial services is an essential and relevant topic in modern business. This study analyzes key aspects of implementing digital technologies in the financial sector, highlighting differences in the scales and capacities of organizations. The research identifies obstacles and challenges faced by companies when adopting new technologies and proposes effective strategies and methods to overcome them. The analysis focuses on the impact of digital transformation on business process efficiency, employee adaptation to changes, as well as the role of leadership and data quality in the successful implementation of new technologies. Based on the conducted research, recommendations are offered for companies aiming for successful digital transformation of financial services, emphasizing the need for active leadership support, efficient employee engagement, and attention to data processing optimization. The study also outlines prospects for further research in the field of digital

transformation of financial services, including a deeper analysis of change culture, master data optimization, and the role of leadership in the change process.

Ключевые слова: Цифровая трансформация, финансовая служба, адаптация персонала, управление изменениями, мастер-данные, лидерство.

Key words: Digital transformation, financial services, staff adaptation, change management, master data, leadership.

Введение

Цифровая трансформация в финансовых службах организаций представляет собой одно из ключевых направлений современного бизнеса. Быстрое внедрение цифровых технологий в сфере финансовых услуг требует адаптации организаций и их персонала к новым процессам и инструментам. Несмотря на обширные преимущества цифровизации, сопутствующие вызовы и проблемы при внедрении новых технологий оказывают существенное влияние на процессы и результаты бизнеса.

Актуальность темы цифровой трансформации в финансовых службах организаций обусловлена необходимостью эффективного использования новых инструментов для повышения конкурентоспособности, улучшения операционной эффективности и обеспечения персональной эффективности сотрудников. С учетом разнообразных масштабов и возможностей организаций внедрение цифровых технологий в финансовых службах имеет свои особенности и вызовы для крупных, средних и малых предприятий.

Цель исследования

Цель настоящего исследования заключается в анализе основных аспектов цифровой трансформации в финансовых службах организаций с учетом различий в масштабе бизнеса, оценке препятствий и вызовов при внедрении новых технологий, и выявлении эффективных стратегий преодоления данных проблем.

Методы исследования

В ходе исследования будут использоваться следующие методы исследования:

- Анализ статистических данных и опросов. В статье представлены данные опросов, проведенных среди сотрудников финансовых организаций, а также статистическая информация о внедрении цифровых технологий в различных типах бизнеса (крупные, средние, малые предприятия).
- Экспертные оценки и анализ. Исследование содержит описание преимуществ, возможностей и вызовов, связанных с внедрением различных цифровых технологий в финансовой сфере.
- Литературный обзор, чтобы описать преимущества и характеристики конкретных инструментов, таких как Power BI, их влияние на финансовый анализ и принятие решений.

Результаты исследования

Под цифровой трансформацией понимается внедрение цифровых технологий организациями для оптимизации бизнес-процессов, продуктов и услуг, а также для улучшения взаимодействия с клиентами. В качестве примера такой трансформации можно привести переход от устаревших информационных технологических систем к современным цифровым платформам, таким как облачные вычисления, использование

аналитики и машинного обучения и другие. Трансформация также может включать в себя изменение общей корпоративной культуры и стиля руководства в сторону большей гибкости, переквалификацию персонала, а также цифровизацию отношений с контрагентами с использованием таких инструментов как интерфейс прикладного программирования (API), облачные платформы и другие. Как показывают исследования (рис. 1) [1] многие технологии уже внедряются финансовыми специалистами.

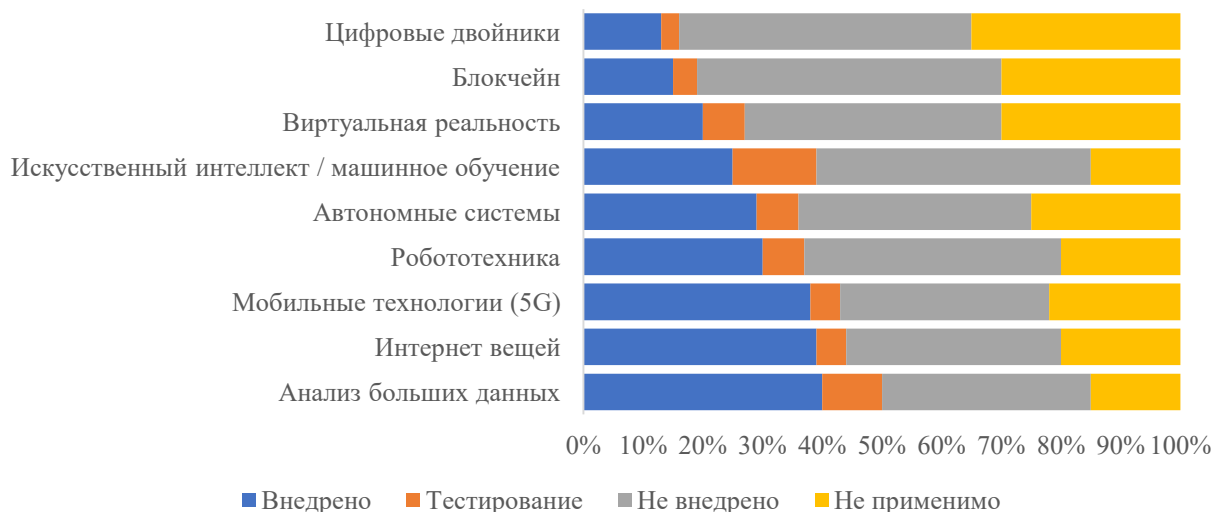


Рис. 1. Процент внедрения различных цифровых технологий финансовыми специалистами

Среди наиболее развитых можно выделить анализ больших данных. На данный момент на рынке широко используются инструменты бизнес-аналитики (BI), такие как Power BI, Tableau, QlinkView и другие. Комплексный анализ инструментов бизнес-аналитики, например Power BI, раскрывает важность и преимущества их использования специалистами в области финансов. Power BI представляет инновационный подход к обработке данных и созданию динамических отчетов [2]. Этот инструмент отличается возможностью визуализации данных, что позволяет финансовым аналитикам строить диаграммы, графики, сводные таблицы и дашборды для анализа ключевых финансовых показателей [3]. Благодаря этому данные представлены интуитивно понятным образом, облегчая обнаружение трендов и выявление аномалий. Одним из главных преимуществ Power BI является его способность интегрировать информацию из разнообразных источников, включая финансовые системы, базы данных, таблицы Excel и другие [4]. Это обеспечивает возможность создания всесторонних отчетов, отражающих полную финансовую картину компании. Power BI также позволяет финансовым аналитикам проводить глубокий анализ ключевых финансовых показателей: от прибыли и убытков до потоков денежных средств, затрат и доходов. Этот инструмент способствует выявлению финансовых трендов и прогнозированию результатов в различных сценариях. С использованием Power BI финансовые специалисты могут моделировать данные, создавая сложные расчеты и расширяя аналитические возможности для прогнозирования будущих показателей. Использование различных формул и функций дает возможность проводить более глубокий и точный анализ финансовых данных. Power BI значительно улучшает

процесс принятия решений в финансовой сфере. Этот инструмент позволяет быстро получать информацию, основанную на данных, и принимать обоснованные решения, что в свою очередь адаптирует стратегии, основываясь на полученных выводах.

В то же время есть большие возможности в расширении использования некоторых технологий, таких как искусственный интеллект (ИИ) и машинное обучение (МО). Одним из основных преимуществ является возможность обработки огромных объемов данных. С их помощью финансовые показатели могут быть рассчитаны более точно, риски инвестирования оценены с большей аккуратностью, а бюджет компании прогнозируется на более надежном основании. Кроме того, они помогают выявлять тенденции и обнаруживать аналитические закономерности, что помогает принимать обоснованные управленческие решения. Важным аспектом является автоматизация множества рутинных задач, от обработки платежей до учета транзакций, что позволяет сотрудникам финансовых служб освободить время для более стратегических задач. Дополнительно, технологии ИИ и МО способны выявлять аномалии в данных, улучшая безопасность финансовой информации и предотвращая возможные случаи мошенничества. Также, специалисты финансовых служб используют их для персонализации предоставляемых клиентам услуг, опираясь на данные о потребностях каждого клиента для предложения индивидуальных финансовых решений. С помощью ИИ и МО можно анализировать тренды на финансовых рынках, что помогает управлять рисками и минимизировать возможные потери, а также обеспечивает более точное управление инвестиционным портфелем.

Могут быть полезны технологии виртуальной реальности и цифровые двойники, которые используются для улучшения образовательного процесса, анализа данных, взаимодействия и принятия решений в финансовой сфере.

Блокчейн, хоть и еще не нашел широкого применения в работе финансовых специалистов, предлагает ряд значительных преимуществ. Одно из ключевых преимуществ – это обеспечение высокого уровня безопасности данных и транзакций. Это способствует сохранности информации, предотвращает возможные подделки данных и обеспечивает целостность хранимой информации. Технология блокчейн сокращает затраты на транзакции, поскольку она исключает необходимость посредников в различных операциях, таких как банковские транзакции, что может значительно снизить комиссии. Прозрачность и доступность данных являются еще одним значимым аспектом блокчейн технологии. Это может значительно упростить и улучшить процесс аудита, делая его более эффективным и точным, благодаря записи всех изменений в цепочке блоков. Автоматизация контрактов с помощью смарт-контрактов – еще одно преимущество. Это обеспечивает более надежное исполнение договорных обязательств, устраняя необходимость посредников и основываясь на автоматических механизмах контроля и исполнения условий сделок.

Существуют и другие цифровые технологии, которые могут применяться специалистами финансовых служб для улучшения бизнес-процессов.

Очевидна разница между крупными, средними и малыми предприятиями с точки зрения внедрения цифровых технологий (рис. 2) [1]. Это связано, в первую очередь, с наличием необходимых финансовых ресурсов. Крупные организации обычно имеют более значительные финансовые возможности для инвестирования в новые технологии, а также более адаптированную корпоративную культуру, нацеленную на необходимость постоянных изменений. При этом малый и средний бизнес может показывать гибкость к принятию решений и проводить внедрение новых технологий значительно быстрее, так как их системы обычно проще и не требуют значительных затрат на интеграцию.



Рис.2. Процент внедрения цифровых технологий по размеру бизнеса

Как показывают исследования и опросы (таблица 1) [1], 85% сотрудников финансовых служб видят выгоды от цифровой трансформации в виде повышения персональной эффективности. При этом отмечается, что многие испытывают неопределенность относительно будущего финансовой профессии.

Таблица 1

Уровень согласия, что цифровые технологии поддерживают личные цели сотрудников

Персональная эффективность	85%
Взаимодействие с коллегами	76%
Развитие карьеры	65%
Сохранение рабочего места	30%

Внедрение цифровых технологий может создать конфликт с личными целями сотрудников. При расширении использования новых инструментов они могут почувствовать, что их вклад в организацию уменьшается. Это также увеличивает риск усложнения текущих операций из-за требования новых навыков. Новации зачастую создают дополнительные требования, что усложняет задачи в краткосрочной перспективе, поскольку сотрудники учатся и приспосабливаются к новым условиям [5]. Это может также вызвать долгосрочные изменения в работе.

Таким образом, цифровая трансформация требует от сотрудников адаптации и обучения. Иногда возникают ситуации, когда задача кажется простой, но оказывается сложной из-за необходимости использования цифровых инструментов, которые сложно или невозможно объяснить.

Сейчас 52% организаций при внедрении новых технологий делают акцент на повышении эффективности (рис. 3) [1].

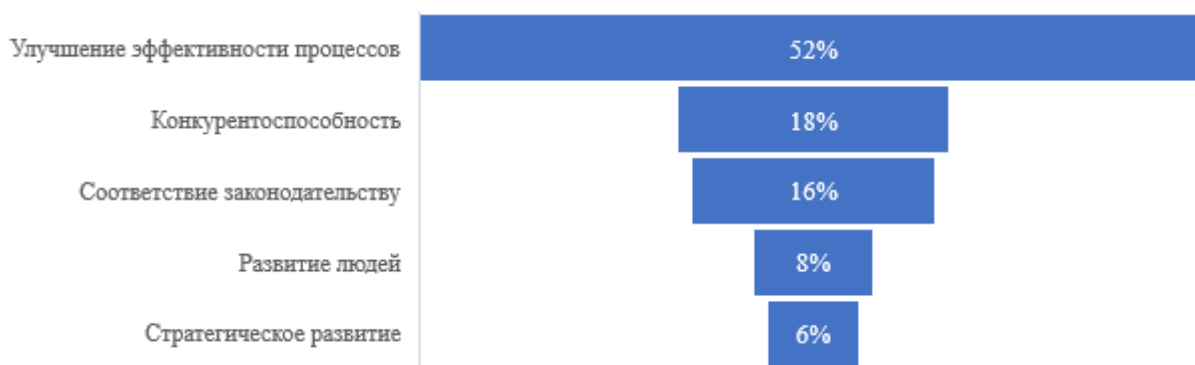


Рис. 3. Цели внедрения цифровых технологий

Однако внедрение новых технологий также направлено на улучшение конкурентоспособности продукции и услуг. Удивительно, что лишь 18% опрошенных выделяют конкурентоспособность как ключевой фактор при интеграции новых технологий. Цифровые инструменты могут также значительно улучшить клиентский опыт, облегчив взаимодействие с клиентами, оптимизируя процессы обслуживания и делая их более удобными и оперативными. Эти технологии способны помочь расширить рынки сбыта продукции и услуг, обеспечить более точное принятие решений и оперативную реакцию на изменения. Хотя повышение эффективности при использовании новых технологий можно легко измерить, другие выгоды, которые они приносят, сложнее оценить количественно. Именно поэтому многие ожидают от внедрения новых технологий лишь увеличения эффективности.

Несмотря на большие ожидания от внедрения новых технологий, существует множество вызовов. Ранжирование этих проблем представлено в таблице 2 [1].

Таблица 2

Ранжирование вызовов, связанных с внедрением новых технологий

Вызов	Ранг
Затраты на внедрение	1
Отсутствие культуры изменений	2
Качество мастер данных	3
Слабая ИТ инфраструктура	4
Понимание как интегрировать решения с другими программами	5
Слабое техническое лидерство	6
Окупаемость инвестиций	7
Понимание областей, где новые технологии могут быть применены	8
Низкий уровень понимания, кто является лидером процесса	9
Низкий уровень защиты данных	10
Поиск подходящего партнера	11
Низкий уровень понимания выгод от внедрения	12
Страх быть зависимым от одного поставщика	13

Затраты на внедрение технологий занимают ведущую позицию среди вызовов. Это включает закупку оборудования, обновление сетевой инфраструктуры и затраты на обучение персонала, включая потенциальное сокращение производства. Лицензии на специализированное программное обеспечение и интеграция новых технологий с текущими системами также несут значительные расходы. Защита данных добавляет сложности и влияет на общий бюджет проекта. Внедрение новой платформы может вызвать сбои и неожиданные потери. Кроме того, не все технологии приносят ожидаемую отдачу, требуя дополнительных затрат на исправления или изменение стратегии.

Отсутствие культуры изменений занимает второе место. Некоторые сотрудники боятся перемен из-за неуверенности в новых системах. Недостаточная поддержка руководства или обучения создает негативное отношение и сопротивление среди сотрудников. Недостаточное информирование о необходимости изменений также увеличивает недовольство персонала.

Внедрение изменений требует комплексного подхода и разработки плана мероприятий, включающего следующие шаги [6]:

- Коммуникация и прозрачность. План должен включать разработку коммуникационной стратегии, объясняющей сотрудникам цели изменений, организацию будущей работы и новые навыки, которые им понадобятся.
- Участие и поддержка сотрудников. Сотрудники должны чувствовать свою причастность к изменениям и быть ответственными за их успех.
- Обучение и поддержка. План обучения должен гарантировать, что сотрудники чувствуют себя уверенно при использовании новых технологий.
- Демонстрация преимуществ. Важно продемонстрировать сотрудникам, какие выгоды и ценности они получают от изменений.
- Поддержка руководства. Руководство должно поддерживать изменения, проявлять веру в их ценность для компании и стать примером адаптивности к новым условиям.
- Управление процессом изменений. Разработка четких этапов и целей изменений, которые будут ориентиром для всех сотрудников.

Стоит отметить важность качества мастер-данных. Оно определяется точностью, достоверностью и актуальностью информации. Ошибки и неточности в данных могут привести к некорректным решениям и стратегиям. Дубликаты и несоответствия затрудняют внедрение технологий, таких как машинное обучение и аналитика. Некорректные данные требуют дополнительного времени на очистку, что увеличивает издержки бизнеса и ведет к недоверию пользователей.

Кроме того, важно выделить роль лидера в бизнес-процессе. Лидер несет ответственность за стратегию внедрения технологий, определение целей и направлений проектов. Он управляет ресурсами, устанавливает приоритеты и обеспечивает соответствие целей проекта стратегическим целям компании. Лидер должен быть готов к сопротивлению при внедрении изменений, вдохновлять, обучать и создавать благоприятную рабочую среду для успешной реализации проектов. Его задача также включает представление результатов проекта руководству и согласование внедрения технологий с приоритетами компании. Наличие лидера в процессе внедрения изменений обеспечивает высокий уровень ответственности и согласованность целей проекта с целями компании.

Выводы

Исследование цифровой трансформации в финансовых службах организаций выявило, что внедрение новых технологий сопровождается не только значительными

преимуществами, но и рядом сложностей, которые требуют комплексного подхода для успешной реализации. Основными проблемами, стоящими перед компаниями при цифровой трансформации, являются отсутствие культуры изменений, сложности с мастер-данными, высокие затраты на внедрение и ограниченное понимание выгод от новых технологий. Для успешной реализации цифровой трансформации необходимо активное участие руководства в формировании поддерживающей среды и стимулировании адаптации сотрудников к изменениям. Коммуникация и прозрачность, вовлечение персонала, обучение и демонстрация преимуществ новых технологий играют важную роль в смягчении сопротивления и успешной имплементации изменений.

Для дальнейшего исследования рекомендуется углубленный анализ механизмов формирования культуры изменений в организациях и их влияния на процесс внедрения цифровых технологий. Это также включает изучение влияния социально-психологических аспектов на адаптацию персонала к новым условиям работы. Кроме того, необходимо более детально изучить методы оптимизации процессов обработки и качества мастер-данных, так как это существенно влияет на эффективность и результативность внедрения цифровых технологий. Дополнительно, дальнейшие исследования могут сосредоточиться на оценке роли руководства в процессе цифровой трансформации и разработке методов поддержки и стимулирования лидеров для успешной реализации изменений в организации.

Список литературы

1. ACCA (2023) // Digital horizons: technology, innovation, and the future of accounting. [Электронный ресурс]. URL: https://www.accaglobal.com/gb/en/professional-insights/technology/The_Digital_Accountant.html (дата обращения: 04.11.2023).
2. Farhan Qamar, Doing data better - Automating the reporting process using Power BI can significantly speed things up // ACCA 05/2023. [Электронный ресурс]. URL: <https://abmagazine.accaglobal.com/global/articles/2023/may/business/doing-data-better.html> (дата обращения: 04.11.2023).
3. Выдолоб Д.Е. Система POWER BI и её возможности // Тенденции развития науки и образования. 2023. № 99-7. С. 24-26.
4. Microsoft. [Электронный ресурс]. URL: <https://learn.microsoft.com/ru-ru/power-bi/fundamentals/> (дата обращения: 04.11.2023).
5. Эббингауз Г. О памяти, 1885.
6. Шахов О.Ю., Ахметова А.Э. Анализ ключевых проблем управления изменениями в организации при сравнении двух моделей управления изменениями // Наука настоящего и будущего. 2023. Т. 3. С. 13-15.