

Цифровизация меняет логику конкуренции на рынке и корпорациям важно строить стратегию не вокруг технологий, а вокруг смыслов и культуры принятия решений. Такое мнение высказала руководитель внедрения стратегических изменений Росгосстраха Светлана Берендеева, выступая на конференции «Цифровизация бизнес-процессов: путь к стратегическим целям компании». Мероприятие было организовано группой «Просперити Медиа» и порталом CFO-Russia.ru.

Рынки стремительно движутся к единообразию и стандартизации: корпорации внедряют одинаковые платформы, схожие AI-решения и типовые цифровые продукты. В результате сервисы разных игроков становятся практически неотличимыми друг от друга. Это создаёт «ловушку цифровизации», в которой при прочих равных сложно ответить на главный вопрос клиента: почему он должен купить продукт или услугу именно у конкретной компании.

Светлана Берендеева отметила, что подобная унификация уже привела к падению маржинальности в ряде отраслей. В телекоме, например, три из четырёх крупных операторов используют одинаковые платформы и оказываются в состоянии ценовой конкуренции, тогда как дифференциацию сохраняют только бренды, опирающиеся на смысловую основу, а не на технологические особенности.

Аналогичные процессы происходят и в электронной коммерции, где искусственный интеллект стирает различия между продавцами и делает продукты взаимозаменяемыми. «Ценность создаёт не продукт — ценность создаёт контекст, и именно он формирует реальную уникальность», — подчеркнула Светлана Берендеева.

Культура компании остаётся единственным активом, который невозможно скопировать. Именно система внутренних приоритетов определяет, какие решения принимаются и какой клиентский опыт формируется. Поэтому корпорациям важно не просто внедрять платформы, а начинать трансформацию со смыслов, иначе цифровизация превращается в дорогостоящий тупик.

«Философия компании — это новый KPI, который нельзя игнорировать. В условиях всеобщей стандартизации и технологического равенства, именно она дает компании конкурентное преимущество на рынке», — прокомментировала Светлана.

Википедия страхования