

Цифрова трансформація бізнес-процесів «Київстар»

Кобзар Марина Сергіївна, магістрант
ORCID ID 0009-0002-0392-7293

Науковий керівник: Коба Наталія Вікторівна, к.е.н., доц.,
ЗВО «МУФ», Україна

Телекомунікаційна галузь, зокрема такі великі оператори, як «Київстар», перебувають у розпалі значної цифрової трансформації під впливом безлічі технологічних і ринкових тенденцій. Зі зростанням потреби в швидкісному Інтернеті, надійності зв'язку та новітніх технологій, «Київстар» стоїть на передовій цифрової трансформації, зміцнюючи свої позиції на ринку та пропонуючи інноваційні рішення своїм клієнтам.

У 2023 році телекомунікаційна галузь переживає нестабільний економічний ландшафт, але вона залишається стійкою завдяки важливому характеру бездротового зв'язку, якому споживачі віддають перевагу навіть у часи невизначеності. Економічний тиск може призвести до збільшення кількості споживачів, які обирають дешевші варіанти передоплати, обмежені функції, знижені рівні широкосмугового зв'язку, а також продовжать термін служби своїх пристроїв. [1]

Зв'язок продовжує залишатися центральним рушієм розвитку телекомунікаційної галузі, створюючи як можливості, так і проблеми. Постачальники телекомунікаційних послуг (CSP) створюють цінність за допомогою пакетних послуг і різноманітних варіантів підключення, таких як 5G фіксований бездротовий доступ (FWA) і оптоволокно. Ці пропозиції мають важливе значення для задоволення зростаючого попиту на периферійні обчислення та збалансування цінових рішень із необхідністю прискорити розгортання інфраструктур, таких як оптоволоконні мережі. Крім того, стійкість мережевих операцій стає вирішальною, оскільки CSP прагнуть зменшити ресурси, відходи та викиди. [2]

За результатами нещодавніх досліджень компанією Ernst & Young, діджиталізація найбільше впливає на складові бізнес-процесів, такі як: управління внутрішньою інфраструктурою, вартісну пропозицію та взаємодію з клієнтами. В своїй більшості зміни у вигляді нових пропозицій, продуктів та послуг з елементами цифрових процесів є досить дієвими факторами процесу цифрової трансформації бізнесу. [3]

Цифрова трансформація — це насамперед зміна бізнес-моделі компанії, адаптація до постійно змінюваних технологічних трендів. Тобто це культура, а не технологія. В цьому контексті основний актив будь-якої програми трансформації — це люди: як підприємці, які придумують бізнес-моделі, так і технологічні експерти, які допомагають їх реалізовувати конкретними інструментами. [4]

Важливими складовими цифрової трансформації є:

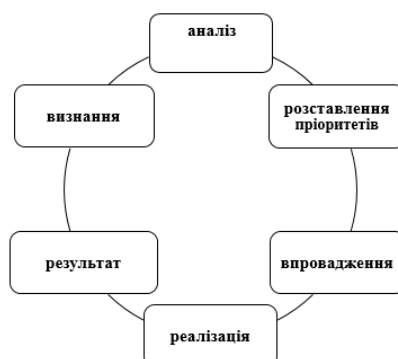


Рисунок 1 – Складові цифрової трансформації бізнес-процесів

Стратегічний підхід Київстар до цифрової трансформації відображає комплексний та динамічний процес. Компанія є частиною групи VimpelCom Group, яка активно переживає

цифрову трансформацію, реагуючи на виклики як користувачів телекомунікацій, так і технологічного прогресу.

Щоб залишатися попереду, «Київстар» модернізує свою ІТ-інфраструктуру, 20 % існуючих систем замінено на новий «Цифровий стек». Ця ініціатива спрямована на створення простих і зрозумілих для клієнтів продуктів і послуг, що значно скорочує час запуску нових послуг. Запровадження Digital Stack призначено для підтримки розробки нових рішень, таких як мобільні фінансові послуги та мобільні платежі, які стають дедалі важливішими в цифровому світі.

Компанія приділяє велику увагу аналітиці та персоналізації даних. Використовуючи великі дані та систему керування обслуговуванням клієнтів, вони можуть генерувати персональні пропозиції для користувачів одразу після таких дій, як поповнення рахунку, покращуючи взаємодію з клієнтами за допомогою індивідуальних послуг. Ця стратегія виявилася ефективною, про що свідчить популярність цих персональних пропозицій серед користувачів. Крім того, компанія інтегрує інноваційні технології, такі як розумний чат-бот Зоряна, створений за допомогою технологій обробки природної мови. Зоряна може надати понад 5000 унікальних відповідей і бере участь у понад 400 000 діалогів, при цьому 75 % користувачів повертаються до чат-бота, а 70 % залишають позитивні відгуки [5].

Стратегія цифрової трансформації «Київстар» — це не лише технологія, але й потужний компонент корпоративної соціальної відповідальності (КСВ). Їхня стратегія КСВ охоплює п'ять напрямків: цифрове залучення, розвиток інноваційного підприємництва, безпека в Інтернеті, корпоративне волонтерство та партнерство для сталого розвитку. Ці ініціативи узгоджені з Цілями сталого розвитку ООН, зокрема тими, що стосуються якісної освіти, гідної праці та економічного зростання, інновацій та інфраструктури, а також партнерства для сталого розвитку [6].

Стратегічний підхід «Київстар» вказує на чітке розуміння багатогранної природи цифрової трансформації, яка охоплює не лише впровадження технологій, але й покращення клієнтського досвіду, аналітику даних та залучення суспільства. Такий цілісний підхід необхідний операторам зв'язку, які прагнуть зберегти та розширити свою присутність на ринку у все більш цифровому та взаємопов'язаному світі.

Література:

1. Sullivan, S. 2023 Telecom trends update. KPMG US. <https://kpmg.com/us/en/articles/2023/2023-telecom-trends-update.html>
2. Arbanas, J., Littmann, D. Five key trends shaping the telecom landscape. 2023 telecom industry outlook. <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/telecommunications-industry-outlook.html>
3. Лісова Р. М. (2019). Вплив діджиталізації на бізнес-моделі: етапи та інструменти цифрової трансформації. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. Вип. 24 (2). С. 114–118. <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/25455>
4. Що кажуть експерти: 9 важливих фактів про цифровізацію бізнесу. (2020, Жовтень 15). Kyivstar Business Hub. <https://hub.kyivstar.ua/news/shho-kazhuti-eksperti-9-vazhlyvih-faktiv-pro-czifrovizacziyu-biznesu/>
5. Ying Z. (2017, January 6). Kyivstar: Making Life Better by Providing Best Services. ZTE Technologies. https://www.zte.com.cn/global/about/magazine/zte-technologies/2017/1/en_751/461948.html
6. Kyivstar. Wikipedia The Free Encyclopedia. <https://en.wikipedia.org/wiki/Kyivstar>