

"Цифровая трансформация управленческих процессов как фактор операционной эффективности компании 2ГИС"

Степанова Светлана Анатольевна

Студент (бакалавр)

Сибирский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, Новосибирск, Россия

E-mail: sstepanova-24-01@ranepa.ru

В статье исследуется проблема разрыва между внедрением цифровых инструментов и ростом операционной эффективности. На примере компании 2ГИС проанализированы механизмы влияния цифровых решений на управляемость бизнес-процессами. Актуальность темы обусловлена противоречием между активным внедрением цифровых инструментов и сохранением ручных процедур в управленческих процессах.

2ГИС представляет собой компанию, изначально построенную на цифровых процессах – цифровизация является её организационной основой. Компания работает на рынке цифровых сервисов более 25 лет, масштабирует продукты и выходит на новые рынки. Однако даже такая организация сталкивается с трудностями: внутренние процессы управления не всегда успевают за внешними изменениями. Ручные согласования и разрозненные данные тормозят принятие решений.

Цель работы – проанализировать влияние цифровых решений на управленческие процессы 2ГИС, предложить меры для повышения операционной эффективности.

В научной литературе вопрос влияния цифровых решений на операционную эффективность изучен не до конца. В работе цифровизация понимается как трансформация механизмов принятия решений, а не просто установка нового ПО.

Для сбора данных использован контент-анализ открытых источников за 2022–2026 гг.: вакансии с HeadHunter[1], публикации в блоге 2ГИС на Хабре[2], интервью в СМИ[3], материалы официального сайта[4]. Категории анализа: управление задачами, автоматизация, коммуникация, аналитика, интеграция.

Наибольшее количество упоминаний зафиксировано в категории «Коммуникация» – 52 упоминания. Высокая частота в категории «Управление задачами» – 45 упоминаний – подтверждает переход к проектным методам. При этом обращает на себя внимание низкая частота упоминаний «Интеграции» – всего 12 упоминаний – при запросе на «Аналитику» – 19 упоминаний. Это указывает на разрыв: данные собираются, но их объединение в единую систему затруднено.

Контекстный анализ показал, что упоминания в категории «Автоматизация» чаще носят положительный характер. Например, внедрение чат-бота для согласования отпусков сократило время обработки заявки с трёх дней до двух часов. В то же время упоминания «Аналитики» и «Интеграции» чаще содержат описание проблем.

Для структурирования проблем проведён SWOT-анализ системы цифрового управления в 2ГИС, который выявил ключевые внутренние и внешние факторы. Навыки работы персонала с трекерами и CRM вместе с собственными разработками компании составляют сильную сторону, тогда как отсутствие синхронизации данных между системами и ручной сбор отчётности выступают ограничивающими факторами. Устранение выявленных слабых мест возможно через создание единого дашборда для руководителей и автоматизацию согласований. При этом внедрение изменений требует учёта внешних угроз, включая требования ФЗ-149 к хранению данных и киберриски при интеграции систем.

Государство задаёт рамки цифровой трансформации через нормативное регулирование и стратегические программы. Федеральный закон № 149-ФЗ определяет требования к обработке и защите информации, а национальная программа «Цифровая экономика» формирует приоритеты развития технологий. Эти документы не диктуют компаниям конкретные инструменты, но создают условия, при которых цифровизация становится не просто выбором, а необходимостью. Для 2ГИС это означает, что любые изменения в управленческих процессах должны учитывать законодательные ограничения, особенно в части работы с персональными данными и информационной безопасностью.

На основании диагностики сформулированы три предложения по повышению операционной эффективности.

Первое – создание единого слоя данных (Data Layer). Предлагается настроить автоматический обмен данными между системами: трекером задач, CRM, финансовым модулем. Ожидаемый результат – сокращение времени на подготовку управленческой отчетности на 30%.

Второе – расширение использования BI-инструментов. Предлагается внедрить упрощенные версии дашбордов для руководителей среднего звена. Это обеспечит переход к управлению на основе данных на всех уровнях.

Третье – масштабирование автоматизации HR-рутины. Опыт чат-бота для отпусков[5] можно распространить на согласование командировок, закупок, доступов.

Реализация не требует закупки нового ПО – компания предпочитает собственные разработки. Нужно доработать существующие инструменты и связать их между собой.

Исследование достигло цели: проанализировано влияние цифровых решений на процессы 2ГИС и разработаны предложения по повышению эффективности. Контент-анализ выявил разрыв между сбором данных и их использованием. Предложенные меры направлены на устранение этого разрыва через интеграцию данных и автоматизацию рутинных операций.

Научный руководитель – старший преподаватель ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный технический университет»

Н. А. Мальцева

Источники и литература

- 1) Вакансии компании 2ГИС [Электронный ресурс] // HeadHunter. – 2024–2026. – URL: <https://hh.ru/employer/2gis>
- 2) Внутренние инструменты 2ГИС: опыт разработки и внедрения : корпоративный блог [Электронный ресурс] / 2ГИС // Хабр. – 2022. – URL: <https://habr.com/ru/company/2gis/blog/>
- 3) Компания 2ГИС : профиль, структура, ИТ-ландшафт [Электронный ресурс] // TAdviser. – 2024. – URL: <https://www.tadviser.ru/index.php/Компания:2GIS>
- 4) 2ГИС. О компании [Электронный ресурс] : официальный сайт. – 2024. – URL: https://info.2gis.com/index_ru.html
- 5) Как 2ГИС автоматизирует управление задачами : корпоративный блог [Электронный ресурс] / 2ГИС // Хабр. – 2024. – URL: <https://habr.com/ru/company/2gis/blog/task-management-automation/>
- 6) Российская Федерация. Законы. Об информации, информационных технологиях и о защите информации : Федеральный закон № 149-ФЗ : [принят Государственной Думой 8 июля 2006 года : ред. от 08.08.2024] [Электронный ресурс]. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

- 7) О национальной программе «Цифровая экономика Российской Федерации» : паспорт программы [Электронный ресурс] : актуализация 2023–2024. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».