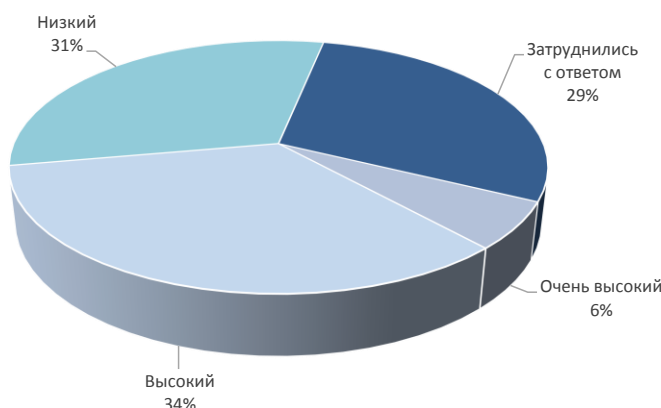


## Цифровая активность организаций розничной торговли в 2018 году

Институт статистических исследований и экономики знаний (ИСИЭЗ) НИУ ВШЭ продолжает изучать тенденции цифровизации бизнеса и представляет результаты конъюнктурного обследования (опроса руководителей более 600 торговых организаций из 30 субъектов РФ), которые отражают уровень распространения цифровых технологий в организациях розничной торговли в 2018 году.

40% руководителей торговых организаций оценили сложившийся уровень цифровой активности как очень высокий или высокий; противоположное мнение высказали 31% (рис. 1).

**Рис. 1. Оценка уровня цифровой активности организаций розничной торговли (в процентах от числа обследованных организаций)**



Источник: [НИУ ВШЭ, 2019].

У более чем трети торговых организаций (35%) цифровая трансформация в той или иной степени опирается на документы стратегического планирования: 11% имеют утвержденную стратегию в области цифровых технологий, 24% ее разрабатывают или обсуждают. Не считают необходимым иметь такой документ 38% обследованных организаций. Его отсутствие оказалось одной из наименее значимых проблем в цифровой повестке организаций: лишь 20% респондентов отметили ее среди факторов, лимитирующих распространение цифровых технологий в рознице.

Ключевым препятствием для цифровизации 64% опрошенных назвали недостаток средств. К другим серьезным ограничениям организации также отнесли отсутствие благоприятных и стабильных экономических условий в стране (38%) и низкую окупаемость инвестиций в цифровые технологии (28%).

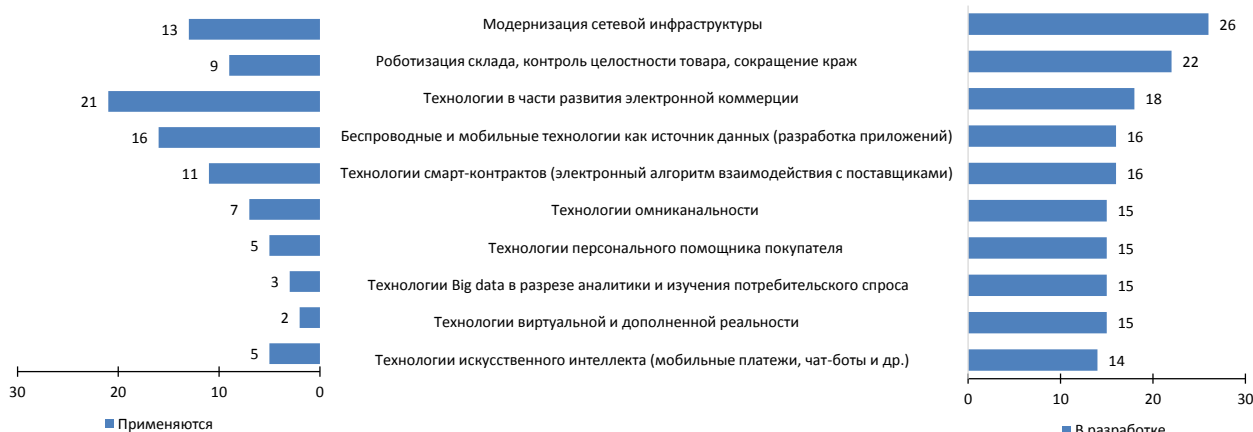
В четверти случаев внедрение цифровых технологий замедлялось из-за нехватки опыта и компетенций сотрудников. Практически 65% руководителей привлекали внешних специалистов с целью разработки систем и программного обеспечения для управления торговым процессом и организацией, 57% — создания корпоративных веб-порталов, 52% — поддержки работы ERP-, CRM-, HR-систем и баз данных. Штатные сотрудники зачастую выполняют лишь функции, связанные с поддержкой ИКТ-инфраструктуры и офисного программного обеспечения.

### Эффекты и ожидаемые результаты цифровой трансформации торговых организаций

Примерно каждая пятая розничная организация применяет цифровые технологии для развития электронной коммерции; 16% задействуют беспроводные и мобильные технологии как источники данных для разработки приложений (рис. 2).

В числе наиболее важных технологий, которые следует внедрить для развития бизнеса в ближайшей перспективе, 45% руководителей назвали создание розничных приложений для отслеживания и управления запасами; 30% — разработку программ лояльности; 25% — улучшение работы Wi-Fi и развитие мобильного опыта обслуживания.

**Рис. 2. Цифровые технологии, применяемые и находящиеся в разработке**  
(в процентах от числа обследованных организаций)



Источник: [НИУ ВШЭ, 2019].

Наибольшее число технологий, находящихся в стадии разработки, направлены на модернизацию сетевой инфраструктуры (26%) и роботизацию склада (22%). Заметное место в технологическом портфеле организаций занимают технологии виртуальной и дополненной реальности, Big data для целей аналитики и изучения потребительского спроса, а также технологии персонального помощника покупателя, искусственного интеллекта и омниканальности.

Главные ожидания от внедрения цифровых технологий в торговый процесс практически 60% респондентов связывают с возможным увеличением объема продаж, улучшением отношений с клиентами и расширением аудитории (45%), ростом конкурентоспособности (44%), прибыли (43%), повышением эффективности ведения бизнеса и снижением затрат (37%) (рис. 3).

**Рис. 3. Планируемые выгоды от инвестиций в цифровые технологии**  
(в процентах от числа обследованных организаций)



Источник: [НИУ ВШЭ, 2019].



**Источники:**

НИУ ВШЭ (2019) Цифровая активность организаций розничной торговли. М.: НИУ ВШЭ. <https://issek.hse.ru/news/245193640.html>  
 Расчеты ИСИЭЗ НИУ ВШЭ по данным Росстата в рамках проектов «Конъюнктурный мониторинг делового климата, экономических настроений и цифровой активности в экономике России» и «Подготовка методических и информационно-аналитических материалов по индикаторам цифровой экономики» тематического плана научно-исследовательских работ НИУ ВШЭ.

■ Материал подготовила И. С. Лола

Данный материал НИУ ВШЭ может быть воспроизведен (скопирован) или распространен в полном объеме только при получении предварительного согласия со стороны НИУ ВШЭ (обращаться [issek@hse.ru](mailto:issek@hse.ru)). Допускается использование частей (фрагментов) материала при указании источника и активной ссылки на интернет-сайт ИСИЭЗ НИУ ВШЭ ([issek.hse.ru](http://issek.hse.ru)), а также на автора материала. Использование материала за пределами допустимых способов и/или указанных условий приведет к нарушению авторских прав.