

ОСОБЛИВОСТІ НОВОЇ «НОРМАЛЬНОСТІ»

2020 рік дав старт дуже суттєвим змінам в нашому житті. Це не просто криза, або якийсь виклик, перед яким ми опинились. Це, можна сказати, певний історичний та цивілізаційний «рубікон», який нам випала нагода пройти та подолати. Можна сказати, що більшість вже розуміють, що так як було, вже не буде. Але набагато важливіше зрозуміти, що змінилось станом на сьогодні, і як буде далі. Звісно, ми не можемо робити точні прогнози в умовах такої невизначеності, але ми можемо спиратись на те, що відбувається зараз і створювати зміни кожного дня.

Так що ж таке нова «нормальність» для нашого життя та для економіки? Можна виділити кілька основних тез, які сьогодні відображають стан справ, і які ми маємо враховувати:

Стабільності в її розумінні до 2020 року більше не існує. Що таке стабільність з наукової точки зору? Стабільність – це здатність системи функціонувати, не змінюючи структуру, та знаходитись в рівновазі. Всі системи, які ми спостерігаємо, так чи інакше продовжують функціонувати, але їх структура дуже швидко змінюється. Це стосується і структури світової економіки, ми бачимо перерозподіли структур економіки, також це стосується і національних економік, і всіх підпорядкованих галузей. Змінюються всі структури на всіх рівнях, а ті, які, на жаль не змінюються, будуть знищуватись, або змінюватись за дуже складних обставин. Ми легко можемо бачити це на прикладі бізнесу. Можна взяти для прикладу всім зрозумілу сферу готельно-ресторанного бізнесу. Під час першого локдауну, коли було зачинено все, і люди намагались дотримуватись встановлених обмежень (чого, на жаль, немає зараз), було закрито дуже багато компаній цієї сфери. Ті, хто був краще підготовлений до початку локдауну, або ті, хто зміг зробити зміни швидко та гнучко, залишились на ринку, а деякі, – навіть зросли. Але нумо подивімось, що було далі. Далі було послаблення обмежень, всі почали, так би мовити, «дихати вільніше». При цьому деякі компанії просто «перечекали», не зробивши ніяких структурних змін, бо вони знаходились в ілюзії стабільності, або стабільність була для них важливішою за життєздатність. Потім був другий локдаун, і ми почали чути з усіх сторін, як бізнесу складно. Але якому бізнесу було складно? Тому, який нічого не змінив за першої нагоди. Для цієї сфери питанням виживання та зміни структури було створення тої самої доставки їжі. І це могла бути або власна служба доставки в залежності від можливостей, або послуги доставки на аутсорсі, які надає сьогодні дуже багато компаній, таких як Glovo, Rocket, Bolt, та інші. Все, що треба було зробити в найпростішому варіанті, – це підписати угоду про співробітництво з однією з таких компаній. Це і було б виходом зі стабільності, змінами в структурі системи, та переходом у нову стабільність, або, як мені вважається, зручніше це називати новою «нормальністю», розуміючи під цим те, що всі системи мають еволюціонувати для виживання. Тобто, на зміну старої «стабільності» прийшла нова гнучка «стабільність». Вона не краща і не гірша за ту, що була, вона просто нова.

Якщо ти маленький, то тобі простіше. Ми звикли чути, що треба підтримка малому бізнесу. Так, йому потрібна підтримка держави, бо вони опинились в дуже скрутному становищі через низький рівень запасу міцності. Але рівень функціонування економіки нашої країни не дозволяє підтримати таку кількість бізнесу, або, якщо точніше, підтримати на належному рівні, а не формально. Але ця теза про інше. Ця теза про великі компанії, які «мовчать». Вони мовчать, бо це, так би мовити, було б показником слабкості для них. Якщо взяти, наприклад великий гіпермаркет будівельних товарів, та маленький магазин будівельних матеріалів. Розглянемо їх, як дві подібні системи, які мають на виході одну кінцеву мету та єдиний задум – забезпечувати кінцевого споживача будівельними

матеріалами. Але це дві різні системи, бо їх структура зовсім різна. Для виконання своєї мети кожен з них функціонує по-різному. І з точки зору життєздатності, маленька система має переваги, бо вона простіше організована. Великим складним системам стало дуже складно. І це можна бачити на прикладі великих компаній. Навіть ті, у кого є гроші, не поспішають вкладати їх в автоматизацію. А що таке автоматизація? Це коли складні бізнес-процеси в системі замінюються на простіші, скорочуючи при цьому видатки, піднімаючи швидкість функціонування системи, збільшуючи ефективність. Великі системи стали неефективними, бо вони звикли до великих видатків на функціонування самої системи, а на сьогодні такі видатки вони вже дозволити собі не можуть. І для них питання життєздатності – це спрощення системи, скорочення кадрів, автоматизація тих ділянок процесів, які можна робити без людського втручання, або з мінімальним втручанням. Так, скорочення кадрів, це прикро, але чим швидше структури будуть реформуватись, тим більше з них виживе, від чого виграють всі.

Кадри вирішують не все. Ця теза витікає з попередніх. Якщо раніше було заведено вважати, що «кадри вирішують все», і це було дійсно правдою в більшості випадків, то сьогодні на перше місце стали процеси. І у кого процеси організовані краще, той краще виживає, продовжує зростати, масштабуватись, та залучати новий персонал. Я хочу, щоб Ви побачили цей зв'язок – на нас не чекає суцільне безробіття. Ті, хто випадає зі структури системи, потім повертається в структуру (можливо в іншу), але вже в іншій ролі. Цей пункт дуже актуальний для нас з Вами, як представників освіти. Бо ми з Вами маємо реформувати та структуру системи освіти, щоб готувати потрібні кадри. А ця система занепала задовго до початку 2020 року і стала неефективною та дотаційною, але ніхто за останні роки, або навіть десятиріччя, нічого з цим не зробив. І тут ми будемо мати ситуацію, на яку я звернув увагу в першій тезі – ми не можемо позбутись цієї системи, вона не може зникнути, а відповідно, реформуватись вона буде дуже боляче для всіх учасників. На мою суб'єктивну думку, ми маємо знайти такий формат нової підготовки кадрів, коли фахівець готується не 4-5 років, а максимум 2-3, при цьому половину навчального процесу відбувається не у ВНЗ, а на прикріплених підприємствах різного напрямку. Тобто студент має бути адаптований до реалій і потреб бізнесу, а не вчитись за старими теоретичними програмами, на виході не маючи ніякого практичного досвіду. Система освіти, на мою думку, також буде підлягати жорсткій реформації структури в сторону спрощення процесів і суттєвого зменшення кадрового ресурсу, особливо адміністративного.

Дистанційність. Для когось березень 2020 року став «громом серед ясного неба», хтось навіть поринув у депресії від неможливості виходити з дому або спілкуватись наживо з колегами. Але було і дуже багато тих, хто легко сприйняв цю нову «нормальність» і продовжив робити свою справу. Більшість ІТ-компаній і до локдауну мали досвід віддаленої роботи, але для більшості інших – це було викликом. Протягом перших тижнів локдауну кожна компанія мала зробити найпростіше – організувати єдину систему взаємодії всіх співробітників через CRM, навчити всіх користуватись Zoom, або Google Meets, без яких ми вже не уявляємо своєї роботи, та автоматизувати елементарні процеси на рівні шаблонів листів, розсилок клієнтам і т.д. І це не залежало від сфери бізнесу. Є приклади та дуже великих українських міжнародних компаній, які навчилися таким чином співпрацювати з колегами з інших країн, через відеозв'язок робити замовлення на заводах за кордоном, хоча звикли до цього робити це наживо обираючи своїми очима кожен партію поставки на місці. Тепер це стало робитись через камеру. І світ від цього не зупинився. Але швидкість змін шалена. Дистанційність також дозволила багатьом суттєво зменшити видатки на мінімізацію ризиків. Тепер більшість співробітників працюють вдома, частіше навіть з використанням власної техніки, а якщо стаються перебої до мережі інтернет, то він стається у когось вдома, і зупиняється робота певного співробітника, а не всього офісу. Плюс, дистанційність, дозволила людям менше часу витратити на пересування від дома до офісу, відповідно, можна краще виспатися, або більше уваги ввечері приділяти собі та своїм рідним. Дистанційність також розширила географію працевлаштування – тепер для роботи на сучасну компанію в

Києві не потрібен переїзд до столиці. А компанії, відповідно, можуть отримати найкращі кадри за помірні гроші, бо ринок праці в регіонах має суттєво нижчий поріг заробітної плати.

Зникнення мотивації. Ця теза теж плавно витікає з попередньої. Коли більшість, або всі співробітники працюють віддалено, то втрачається або суттєво знижується фактор контролю за виконанням роботи. Навіть якщо в компанії впроваджено системний підхід та КРІ (ключові показники діяльності) для кожного співробітника, то все одно неможливо весь час контролювати, чим займається кожен співробітник. І на перше місце виходить результат діяльності, а не процес. Співробітник може вільно використовувати свій робочий час, але у нього спитають за результат. Тому ми кажемо про зникнення мотивації – роботодавець перестав мотивувати співробітників. Ти або працюєш і залишаєшся в команді, або ти не потрібен цій команді. Це жорстоко, але справедливо. Як кажуть, виживання – діло добровільне. Це призвело до реформування багатьох структур в сторону спрощення, всі зайві люди на процесах були звільнені, або праця декількох людей об'єднувалась в обов'язки одного. Як результат – скорочення «роздутих» штатів. А самі структури мають тенденцію переходу від ієрархічних до плоских. Також спостерігається підвищення рівня усвідомлення відповідальності співробітників всіх ланок, якого не було до цього. Також цей пункт має стосуватись і системи освіти – якщо тобі потрібні знання, то ти приходиш і на конкурентній основі отримуєш те, що тобі найкраще підходить. Ти приходиш не за дипломом, а за практичними знаннями, які дозволяють тобі отримати ті, чи інші навички, а відповідно – ту, чи іншу посаду.

Вузька профільність. Компанія, яка має вузький профіль, може забезпечити кінцевому споживачу більшу якість надання послуг, чи продажу товарів, ніж багатoproфільна. На перший погляд здається, що такі компанії-гіганти, наприклад, навпаки будуть вигравати. В деяких виняткових ситуаціях або прикладах, це дійсно може бути так. Але нумо подивимось на середньостатистичну ситуації по ринку. Якщо у вас вузькопрофільний інтернет-магазин, то вам потрібно менше людей для наповнення товарів, для консультування покупців, для доставки різно габаритних товарів, у вас в цілому менше бізнес-процесів, які треба контролювати і оптимізувати. А, отже, ваші операційні витрати менші за витрати ваших конкурентів, і відповідно – більше прибутку. І основні операційні витрати зросли якраз в логістиці, просуванні, маркетингу, та продажах, тому що віддалена робота змінила повністю моделі та методи в цих сферах діяльності компаній. Відповідно, клієнт став ретельніше обирати, де йому і що замовити в умовах зниження пропозиції та попиту на ринку. Той, хто надає якісніші товари чи послуги, став суттєво вириватись вперед в конкурентній боротьбі. Сфери освіти це теж безпосередньо стосується – якщо людина хоче стати бухгалтером, наприклад, їй не обов'язково отримувати вищу освіту та вчитись 5 років, сьогодні можна піти на курси, та максимум за пів року мати всі необхідні знання.

Зміна економіки домогосподарств. Ми стали зовсім іншими в наших вподобаннях та інтересах, ми по-іншому витрачаємо зароблені гроші. Ми сьогодні на мікрорівні почали ставати головними замовниками ринку. Ми, по суті, стали головним фактором конкурентоспроможності підприємств. Криві попиту та пропозиції змінилися, і на сьогодні поки що бізнес підлаштовується під споживача, і ця система поки що не дійшла до рівноважного стану.

Цифровізація. Це прикінцева, але дуже болюча для багатьох теза. Скільки паперу використовує середній супермаркет на операційну діяльність в місяць? Є приклади, коли цей показник – дві палети. Дуже багато компаній при цьому вже не уявляє свою діяльність без таких систем електронного документообігу, як MEDOC, Вчасно, та інші. Ми стали бачити, на чому можна і треба економити. Сьогодні всі сучасні компанії переходять на електронні системи ведення бізнесу. І тут не важливо – ви маєте змогу і впровадили сучасну інформаційну систему, таку як CRM, або ERP, або ви просто використовуєте Google-документи у своїй діяльності. Це еволюційний процес, і до повноцінної інформаційної системи треба «дорости». Тут головне питання у швидкості процесів, наявності вільного доступу з будь-якої точки земної кулі, безпеці, та економії на операційних та складських витратах. За даними дослідження GFK Ukraine стосовно рівня впровадження CRM в Україні,

яке почали проводити у 2018 році, за результатами опитування репрезентативної вибірки керівників різних рівнів та власників бізнесу, маємо наступну динаміку:

- 2018 рік – 6% компаній мали CRM, 61% – Excel, 24% – 1С, 3% – папір, а 86% опитаних на той час не збирались використовувати сучасні інформаційні системи.
- 2019 рік – дослідження не проводилось
- 2020 рік – 8,4% компаній мали CRM (в Києві до 12%), 49% – Excel, 29% – папір, даних про використання 1С для роботи з клієнтами, а не для побудови звітності, немає (питання не ставилось).
- 2021 рік – опитування ще не проводилось.

Опитування обидва рази проводились орієнтовно в травні [1, 2].

Висновки. Ми з Вами сьогодні є не спостерігачами, а безпосередніми учасниками тих змін, які відбуваються в країні та світі. Вся структура економіки, та окремих економік в тому числі проходить дуже швидкий етап свого реформування під впливом жорстких зовнішніх факторів. Що кожен з нас може зробити для найлегшого та найшвидшого проходження цього рубікону? На мою думку – ми маємо, по-перше, прийняти сам факт, та ключові ознаки цієї нової «нормальності», бо на сьогодні це стало вже нормою і найближчим часом навряд закінчиться. По-друге, – кожен на своєму рівні має адаптуватись та змінюватись до цих нових реалій – і бізнес, і економіка, і освіта, і кожне домогосподарство, і кожна людина.

Список використаних джерел

1 Електронний ресурс <https://www.bitrix24.ua/crmresearch2018/>.

2 Електронний ресурс <https://www.bitrix24.ua/crmresearch2020/>.

Науковий керівник: Рамазанов С.К., д.т.н., д.е.н., професор.

*Синицький Р. К., аспірант
ДВНЗ «Київський національний економічний
університет імені Вадима Гетьмана»
rost.sinitsky@kneu.edu.ua*

ПРОБЛЕМИ РОЗРОБКИ SECURE APPLICATION

Програмні додатки як продукти інформаційних технологій включаються майже до всіх сфер життя людини. Неможливо уявити сучасну людину без таких додатків як YouTube або Instagram. Проте за такими ласими іконками може ховатись історія проблем і ідей. За 2020-ий рік більшість програмних додатків еволюціонували від звичайного функціонування до роботи із даними користувача в безпечному вигляді.

Варто розглядати програмні додатки з точки зору методології їх розробки. DevOps – стандартна методологія, набір практик для підвищення якості розробки і експлуатації, що вимагає безперервної інтеграції та активної взаємодії профільних спеціалістів. Проте за даними Data Breach Investigation Report у 2020 році сталося 3950 випадків витоку або викрадення даних з компаній. Нажаль, достатня кількість випадків адресована або ненадійному програмному забезпеченню, або помилкам нульового дня.

Принцип помилки нульового дня заключається в тому, що у розробників було нуль днів, на те, що б усунути проблему, тому її так і запустили в кінцевому варіанті програмного забезпечення. Інколи відділ Quality Assurance пропускає якісь проблеми в коді, через нестачу часу на тестування, або через незнання можливостей або векторів атак на якийсь певний модуль або бібліотеку. Інколи підганяючи час, менеджери ставлять розробників перед вибором часу та якості, коли в більшій мірі в нашому світі вартує час а не якість. Через такі недбалі дії кількість помилок у програмному забезпеченні росте, що призводить до недовіри більшості компаній до програмного забезпечення третьої сторони.