

ЕВГЕНИЙ ПАВЛЕНКО

В СРЕДНЕМ НА ЦИФРОВИЗАЦИЮ БИЗНЕС МОЖЕТ ТРАТИТЬ ОТ 3 ДО 10% ГОДОВОЙ ВЫРУЧКИ

«В нашей компании мы столкнулись с нехваткой специалистов по допечатной подготовке. Это подтолкнуло нас к внедрению систем автоматизированной проверки и корректировки файлов. В результате мы смогли сократить время обработки заказов на 30% и снизить количество ошибок на 40%, что позволило справиться с возросшим объемом работ даже в условиях кадрового дефицита»,— рассказывает основатель компании «Юнисофт» (поставщик пластиковых карт) Алексей Оносов.

По его словам, похожая ситуация наблюдается и в других отраслях. Владельцы кафе и ресторанов активно внедряют системы автоматизированного приема заказов и управления кухней. Розничные магазины переходят на кассы самообслуживания и автоматизированные системы учета товаров. Строительные компании используют BIM-технологии для оптимизации проектирования и управления строительством.

«Наш сервис стремится минимизировать необходимость в персонале. Часть задач решается автоматически, часть берет на себя служба поддержки (как при работе с организаторами, так и с покупателями), а некоторые задачи может решить только сам организатор. Все, что поддается автоматизации, автоматизируется сервисом»,— рассказывает о применении на практике Константин Комаров, основатель билетного сервиса Qtickets.ru.

В решении проблемы текучести кадров и мотивации сотрудников также применяются цифровые инструменты. «Среди наиболее эффективных и популярных решений — корпоративный портал, система кадрового электронного документооборота, система управления наймом, личный кабинет сотрудника. Отдельно или вместе с другими могут внедряться модули адаптации и обучения, которые непосредственно направлены на работу с мотивацией, целеполаганием и адаптацией сотрудников»,— отмечает Наталья Краснобаева, CEO & Founder Hopper IT.

«Ситуация с кадровым голодом диктует свои правила предпринимателям, заставляя их сохранять кадры за счет упрощения бюрократических процедур, например, связанных с трудовым законодательством (автоматическая выгрузка заявления на отпуск или 2-НДФЛ). Также стоит упомянуть и обучение новичков в формате геймификации, которое направлено на то, чтобы сделать адаптацию максимально эффективной, современной и технологичной»,— добавляет директор и основатель сети «Эксперт Центр» Владимир Боксеров.

«СЛЕЗТЬ» С ЗАГРАНИЧНЫХ РЕШЕНИЙ Одной из острых проблем для МСБ стало резкое прекращение доступа к зарубежным IT-решениям. «Компании, привыкшие работать, например, на Jira, Zoho или Microsoft Dynamics, столкнулись с необходимостью экстренного перехода на альтернативные отечественные решения, особенно если использовали облачные лицензии, которые оказались недоступны за один день. В отличие от крупного бизнеса, который может закрывать подобные проблемы за счет больших бюджетов и самописного софта, МСБ зачастую работает с ограниченными финансовыми ресурсами. Это ставит их перед необходимостью оперативного поиска новых, более доступных решений, способных заменить ПО ушедших вендоров без значительных затрат на миграцию»,— рассказывает Максим Илюхин, директор по продажам BPMSoft (входит в IT-холдинг Lansoft).

Другая проблема, с которой сталкиваются малые и средние компании,— это необходимость интеграции различных систем для охвата всего клиентского пути: маркетинг, продажи, сервис и постпродажное обслуживание. На рынке мало решений, которые могут закрыть все эти потребности в рамках единой платформы.

«2022-й год показал и неопровержимо доказал, что полноценная цифровизация может происходить только на базе отечественного оборудования и ПО. Все прочие варианты, бесплатные или за деньги, полученные легальным путем или с нарушением прав правообладателей, могут рассматриваться лишь как временные и крайне ненадежные в долгосрочной перспективе. До тех пор, пока наши самозанятые, ИП и небольшие ООО в связи с отсутствием качественных функциональных аналогов будут вынуждены пользоваться китайскими ноутбуками и смартфонами на базе зарубежного железа и софта, я не вижу особого смысла заявлять о полном ходе цифровизации в этом сегменте,— рассуждает вице-президент Московской ассоциации предпринимателей Олег Матюнин.— Windows, macOS, Android и Linux — все это не российское, а то, что российское, то есть различные доработки Linux (ROSA Linux, ALT Linux, РЕД ОС, Astra Linux) — это тоже далеко не Windows: по части удобства, привычности, максимальной совместимости с разнообразным ПО и так далее, не говоря уже о распространенности „Окон“ на поставляемых ПК и ноутбуках. Невозможно оспорить, что „Винда“ по-прежнему вне конкуренции».

Он добавил, что нет и полноценных аналогов Word, PowerPoint, Adobe, Graphisoft и других популярных программ.

Многие компании МСБ в течение 2024 года интересовались возможностью внедрения систем искусственного интеллекта в свои бизнес-процессы. «Уже сейчас ИИ используется для общения с клиентами (создаются чат-боты или голосовые помощники, способные решить ряд типовых вопросов без привлечения человека). Генеративные ИИ тоже без дела не остаются: предприятия разных масштабов используют их, чтобы создавать, например, дизайны и тексты для рекламы в соцсетях. Потенциал у этих технологий большой: полноценное развитие ИИ в корпоративной среде поможет оптимизировать работу, снизить затраты или, например, более точно подбирать аудиторию для рекламы своих товаров или услуг»,— поясняет господин Венгеровский.

Основатель AIMono и «Лаборатории математического регулирования» Михаил Шахмурадян добавляет, что используются не только чат-боты на базе больших языковых моделей, но и полноценные скоринговые модели для принятия наилучших решений и системы снижения издержек производства с помощью компьютерного зрения.

«Еще несколько лет назад задачи такого класса интересовали скорее крупные компании, нежели средний и малый сегменты. Это является показательным индикатором осознания необходимости цифровизации в целях дальнейшей конкурентоспособности»,— обращает внимание господин Шахмурадян.

«В нашей компании с помощью сервисов ИИ мы заменяем целый отдел, таким образом сокращая издержки на фонд оплаты труда и исключая влияние человеческого фактора. Сейчас мы настраиваем AI-сервис, который слушает и анализирует звонки менеджеров. Он будет выполнять функции службы качества для руководителя отдела продаж»,— делится опытом Анатолий Маракташин, коммерческий директор цифровой автошколы «Баранка».

БАРЬЕР — ФИНАНСЫ Одним из основных препятствий внедрения цифровых решений эксперты называют нехватку финансирования на полноценный процесс. «В среднем на цифровизацию бизнес может тратить от 3 до 10% годовой выручки, и эта доля ожидаемо увеличится в ближайшие годы, так как цифровые решения продолжают демонстрировать эффективность. Между тем даже несмотря на высокие затраты, многие предприниматели видят в них необходимость и рассматривают их как возможность укрепления конкурентных позиций, что, к слову сейчас, поддерживается госорганами в виде госпрограммам субсидирования и грантов»,— комментирует управляющий партнер IPM Consulting Анастасия Владимирова.

По данным Мария Бар-Бирюковой, заместителя генерального директора компании «КОРУС Консалтинг», в 2023 году 23% средних и малых предприятий закладывали на развитие IT менее 10% бюджетов, а 22% — не закладывали вовсе. «Как итог, даже если такие компании внедряют IT-решения, они выбирают в первую очередь по цене. А далеко не всегда дешевые продукты обладают необходимым уровнем функциональности, масштабируемости и гибкости. Кроме того, на рынке все еще ощущается серьезный дефицит кадров и экспертизы. Небольшие предприятия не могут себе позволить нанять в штат IT-специалистов, а рядовые сотрудники не обладают необходимым опытом внедрения цифровых инструментов и поддержки их работы»,— указывает госпожа Бар-Бирюкова.

«Одна из ключевых проблем, с которой сталкиваются предприниматели,— ограниченность финансовых ресурсов. В отличие от крупных корпораций, малый бизнес не может себе позволить разработку индивидуальных IT-продуктов или привлечение дорогостоящих разработчиков. Это создает спрос на универсальные, готовые к внедрению решения, часто предоставляемые по подписочной модели. Такой подход позволяет оптимизировать затраты и получить доступ к современным технологиям без значительных первоначальных инвестиций, но частично ограничивает бизнес в свободе действий»,— говорит эксперт по цифровой трансформации и внедрению решений на базе ИИ Павел Бутенко.

Как правило, предприятия МСБ привлекают аутсорсинг, что сегодня выглядит оптимальным решением. «Мы, например, часть задач (включая аналитику и стратегию) отдаем на аутсорс, так как нецелесообразно держать в штате специалистов с редкими навыками, которыми мы пользуемся по мере необходимости. Тем не менее, несмотря на оптимизацию и аутсорсинг, нам также приходится расширять команду, так как ставки на рынке продолжают расти, а цифровизация требует компетентных специалистов, особенно для поддержки и адаптации новых технологий»,— делится кейсом основатель инфлюенс-агентства Digital Church Марк Хлуднев.

Коммерческий директор BIA Technologies Александр Воловик акцентирует, что в условиях ограниченного бюджета компании МСБ сталкиваются с необходимостью выбора стратегически обоснованных подходов для эффективной цифровизации. «Прежде всего важно приоритизировать проекты и сосредоточиться на тех направлениях, которые могут принести наибольшую отдачу. Вместо разработки технологий с нуля разумнее адаптировать уже имеющиеся решения, присмотреться к инструментам на основе ИИ, что позволит оптимизировать использование ресурсов и снизить затраты»,— подытожил эксперт. ■

В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ КЛЮЧЕВУЮ РОЛЬ В ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ИГРАЕТ РАБОТА С ДАННЫМИ. ОНА ПОЗВОЛЯЕТ ВЫЯВЛЯТЬ УЗКИЕ МЕСТА, АНАЛИЗИРОВАТЬ ПОВЕДЕНИЕ КЛИЕНТОВ И ОТСЛЕЖИВАТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАЗЛИЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ

↑