

04 июня 2024

Автоматизация среднего бизнеса в 2024: 5 главных трендов

Автоматизация бизнеса — это делегирование рутинных задач оборудованию или программе. Главная цель — ускорить процесс и повысить его эффективность. Машине можно передать как элементарную работу вроде шаблонных ответов клиентам в мессенджере, так и управление многоуровневым процессом — например, ведением бухгалтерии и обеспечением кибербезопасности предприятия. Поэтому ИТ-решения пользуются популярностью у компаний любого размера: от госкорпораций до маленьких булочных и цветочных магазинов.

Сейчас запросы на оптимизацию рабочих задач все чаще поступают от среднего бизнеса, отмечают эксперты. Рынок автоматизации растет не первый год, и компании с доходом от 800 млн до 2 млрд рублей уже прошли этап внедрения базовых систем и готовы перейти к более сложным продуктам.

Вместе с экспертами мы выбрали главные тенденции цифровой трансформации, о которых нужно знать в 2024 году, чтобы не отстать от конкурентов.



ЗАЧЕМ СРЕДНЕМУ БИЗНЕСУ АВТОМАТИЗИРОВАТЬ ПРОЦЕССЫ

Еще пару лет назад бытовало мнение, что автоматизация актуальна только для крупного бизнеса — огромных корпораций с тысячами сотрудников и витиеватыми, многосоставными процессами, говорит заместитель генерального директора ПравоТех Кирилл Кондратенко. Сегодня уже очевидно: инструменты автоматизации нужны и среднему бизнесу.

По словам менеджера департамента технологического консалтинга Рексофт Консалтинг Ильи Мухи, внедрение ИТ-решений помогает средним компаниям ответить сразу на несколько вызовов:

- 1. Рост конкуренции.** Средние фирмы соперничают как с крупными, так и малыми игроками своей отрасли. Автоматизация помогает им укрепить позиции на рынке за счет роста эффективности, снижения затрат и улучшения качества обслуживания клиентов.
- 2. Необходимость повышать эффективность.** Автоматизация позволяет достичь результата дешевле и быстрее. Она сокращает загрузку работников и перенаправляет их силы на другие задачи.
- 3. Рост требований клиентов.** Потребитель сегодня ждет бесперебойного и персонализированного обслуживания. Обеспечить его проще всего за счет ИТ-решений. Они дадут клиентам круглосуточный доступ к информации и поддержке и возьмут на себя рутинные задачи: например, обработку

заказов и ответы в мессенджерах.

4. Нехватка квалифицированных кадров. Средние предприятия часто испытывают трудности с привлечением и удержанием таких сотрудников. Сделать наем проще можно с использованием систем контроля работы персонала и рекомендательных решений: они обеспечивают быстрое знакомство персонала с бизнес-процессами и дают подсказки во время работы.

5. Ошибки из-за человеческого фактора. Автоматизация устраняет погрешности, связанные с вводом данных и другими «ручными» задачами. Это, например, повышает надежность заполнения документов и форм.

6. Недостаток прозрачности. ИТ-системы для бизнеса повышают отслеживаемость процессов и позволяют предприятиям лучше их контролировать. Например, за счет внедрения единых инструментов, которыми будут пользоваться все сотрудники.

Бизнес может автоматизировать не только отдельные процессы — продажи, прием оплат, документооборот, работу производства и склада, но и несколько процессов совместно.

Комплексная автоматизация способна увеличить производительность труда на предприятии в среднем на 50% и сократить трудозатраты персонала на рутинные задачи на 30—50%.

Если говорить об отдельных инструментах, автоматизация логистики и складского учета снижает издержки на 20—25%, электронный документооборот ускоряет процессы согласования и обмена информацией на 50—70%, а инструменты цифровизации маркетинга помогают на 20—30% повысить конверсию в целевое действие пользователя, например в покупку.

Игорь Простоквашин,
Ведущий аналитик Comindware

Автоматизировать бизнес-процессы мотивирует и особая ситуация в российской экономике — дефицит кадров и импортозамещение.

Дефицит кадров. Привычные трудности средних компаний с наймом усилил общероссийский дефицит кадров — в марте безработица обновила исторический минимум на отметке 2,7%. По данным hh.ru, больше всего нехватка в самых массовых сферах: рабочие, производство, продажи, розница, транспорт и строительство.

Импортозамещение. Государство стимулирует импортозамещение высоких технологий на фоне санкций и ухода иностранных вендоров. С одной стороны, власти поддерживают растущий рынок отечественных ИТ-решений — например, разработчикам доступны нулевые ставки налога на прибыль и иные льготы. А с другой — устанавливают требования к компаниям, чтобы те активнее покупали российские продукты.

В основном такие предписания по импортозамещению касаются госпредприятий, но косвенно они повышают популярность российского ПО и среди частников: появляются прецеденты успешного внедрения и использования автоматизированных решений в крупных компаниях.

Сергей Чуканов,
Генеральный директор SimpleOne

В будущем давление властей на компании частного сектора усилится: президент поручил добиться, чтобы к 2030 году минимум 80% компаний из ключевых отраслей экономики перешли на российское ПО.

Цифровые решения — это уже давно не каприз, а необходимость. В качестве примера можно привести ситуацию из сферы продаж, которая пока остается довольно распространенной.

Менеджерам приходят заказы на покупку цемента сразу через почту, форму обратной связи на сайте, телефон и мессенджеры. 100% заявок нужно обработать. Дальше, при условии сформированного заказа, обстоятельства могут меняться: товар закончился, и его нужно заменить; клиент передумал и хочет заказать 80 мешков, а не 100. Потом он передумал снова, и ему все-таки нужно 100 мешков. Затем при подписании договоров были обнаружены ошибки в документах, и участники сделки обмениваются документами по почте в течение нескольких дней. Затем товар отправили, и клиент может звонить менеджеру каждый день, чтобы узнать, где его вагон или машина с цементом. Наконец, вагон приехал, но почему-то товар никто не принимает. Менеджер снова должен решить этот вопрос.

В итоге вместо того, чтобы внедрять новые полезные инструменты, решать стратегические задачи, связанные с развитием, бизнес успевает только работать с операционной текучкой.

Мария Бар-Бирюкова,

Директор департамента e-commerce, ГК «КОРУС Консалтинг»

ПЯТЬ ГЛАВНЫХ ТРЕНДОВ АВТОМАТИЗАЦИИ СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

Эксперты отмечают пять основных тенденций в автоматизации среднего бизнеса:

1. Роботизация
2. Искусственный интеллект и нейросети
3. Low-code- и no-code-платформы
4. Облачные системы
5. Гиперавтоматизация

Роботизация. Robotic process automation, RPA, роботизированная автоматизация процессов, — программа-робот, которая выполняет рутинные бизнес-задачи вместо сотрудника, имитируя его действия. RPA-системы наблюдают за тем, как пользователь выполняет задачу, и составляют план действий, чтобы затем воспроизводить решение самостоятельно.

Программные роботы способны взять на себя значительную часть повторяющихся задач — от обработки входящих документов до общения с клиентами в чатах и колл-центрах, пояснил Игорь Простоквашин. RPA позволяет на 60—80% ускорить выполнение таких операций и высвободить

до 30% времени сотрудников. RPA легко масштабируется и может работать круглосуточно без ошибок, связанных с человеческим фактором, добавил заместитель генерального директора по коммерческому развитию CSBI Иван Макеенков.

RPA способны выполнять любую работу, для которой можно прописать инструкцию: извлекать, копировать и вставлять данные, объединять их в одном месте, распознавать текст и сравнивать его. Такие решения могут пригодиться для автоматизации электронной почты, оцифровки документов, сортировки запросов клиентов, анализа их отзывов и множества других задач.

В функционале российского решения Sherpa RPA есть проверка благонадежности контрагентов, которой обычно занимается юридический отдел компании. Робот проверяет выписку из ЕГРЮЛ, сайт Госзакупок и смотрит наличие поставщика в черном списке Федерального реестра сведений о банкротстве. После этого система отправляет результаты юристу — и тот принимает предварительное решение о контрагенте.

Искусственный интеллект, ИИ, и нейросети. Если RPA действуют по инструкции, то ИИ умеет обучать роботов и дает им возможность самостоятельного анализа. Например, нейросети делают чат-боты более персонализированными и ускоряют внутреннее обучение сотрудников, говорит Илья Муха. Платформы по созданию диалогов клиентов и сотрудников с чат-ботом через популярные мессенджеры разрабатывают, в частности, российские компании PIX RPA и ROBIN.

ИИ-технологии можно внедрять в поисковые системы на сайте, чтобы сделать поиск более точным и акцентировать внимание на продуктовых рекомендациях, добавила **директор департамента e-commerce KORUS Консалтинг Мария Бар-Бирюкова**. Нейросети могут пригодиться и для генерации простейших текстов, например описаний товаров на торговых площадках.

ИИ участвует не только в рутинных операциях — ему доверяют все более сложные задачи, связанные управлением бизнес-процессами, аналитикой больших данных, помощью управленцам.

Если при общении с клиентами обычная система речевой аналитики может оценить переговоры и проверить соответствие скрипту по конкретным словам, то нейросеть исследует вопрос шире. Она может ответить, с чем связано несоблюдение скрипта, какие у сотрудников сильные стороны и зоны роста и какие задачи можно делегировать

Алексей Лагутин,
заместитель директора по продажам Битрикс24

На базе нейросетей сформировалось два крупных направления автоматизации — бизнес-аналитика, BI, и предиктивная аналитика. BI-системы анализируют неструктурированные массивы данных, чтобы собрать

их в понятные таблицы и графики. Такие решения помогают руководителям оценить результаты работы и составить стратегию на будущее. Пример такой системы — сервис для аналитики от Яндекса Yandex DataLens. Он собирает информацию из разных источников, систематизирует и строит дашборды, диаграммы и другие визуализации.

Предиктивная аналитика основана на прогнозном моделировании: здесь программы не только собирают данные, но и сами создают предсказания на основе математической модели. Например, в прошлом году такую ИИ-модель заказал производитель вин «Абрау-Дюрсо», чтобы эффективнее спланировать продажи. Программа провела анализ спроса на весь ассортимент компании, поведение покупателей и общую динамику рынка. На основе этих данных модель составила оценку продаж Абрау-Дюрсо в краткосрочной и долгосрочной перспективах. Конечная цель такого прогноза — снизить издержки хранения и списания испорченных товаров и повысить прибыльность бизнеса.

Интеллектуальные системы, способные анализировать огромные массивы информации в реальном времени, помогают средним предприятиям на 10—15% точнее прогнозировать спрос, оптимизировать логистику и производственные процессы. В результате компании могут снизить избыточные запасы на 20—30%, повысить загрузку мощностей, принимать более обоснованные ценовые решения.

Игорь Простоквашин,
 Ведущий аналитик Comindware

Low-code- и no-code-платформы. Эти технологии позволяют ускорить процесс разработки решений для автоматизации бизнес-процессов без глубоких навыков программирования, рассказал Иван Макеенков.

На основе low-code-платформы компания может запустить сайт или приложение без программирования, но с сохранением функционала для работы с внешним кодом. Технологии no code предполагают создание продукта из полностью готовых компонентов в конструкторе. Обычно такие платформы запускаются за несколько дней, не требуя участия разработчиков. Этим они удобны среднему бизнесу, который не планирует дополнительных расходов на сторонних ИТ-специалистов.

Использование таких платформ существенно сокращает сроки и стоимость новых разработок, рассказал основатель и коммерческий директор Unitarius Никита Аксенов. За счет визуального конструктора процессов и готовых шаблонов типовых задач время автоматизации сокращается на 50—75%, добавил Игорь Простоквашин.

Low-code- и no-code-решения позволяют без привлечения услуг разработки собрать на одной платформе все важные инструменты: электронные почты, телефон, системы аналитики, социальные сети, — отметил Алексей Лагутин. Например, платформа «Битрикс24» может обеспечить не только подключение этих систем, но и автоматизацию их взаимодействия между собой. Так сотрудник не тратит время на переключение между разными сервисами и работает в одном удобном интерфейсе, пояснил эксперт.

Работу low-code-конструкторов можно оценить на примере продукта российской компании «Бипиум». Ее платформа-конструктор позволяет создать любую корпоративную систему индивидуально под потребности компании. Например, можно создавать экраны с графиками из данных и фильтровать информацию для построения визуализации по нужным условиям. Еще одна функция — автоматическое изменение прав доступа. Права можно назначить на сотрудников и на группы: по ролям, отделам, филиалам. Можно дать доступ на все данные или на выборку: к примеру, заявки с конкретным статусом или из своего города.

Облачные системы. Облако — виртуальная ИТ-инфраструктура на основе серверов, где можно хранить данные и делать вычисления. Такие сервисы

популярны среди компаний, которые автоматизируют свою работу с помощью ИИ и машинного обучения. При внедрении таких технологий есть два решения — создавать собственные дата-центры или арендовать их у других компаний.

Закупка собственного оборудования связана с большими затратами, а аренда облака обходится гораздо дешевле, пояснил Илья Муха. Облачные решения позволяют предприятиям сберечь до 30—40% затрат на ИТ-инфраструктуру за счет отказа от закупки и обслуживания собственных серверов, говорит Игорь Простоквашин. Они также гарантируют масштабируемость и надежность систем: можно гибко наращивать вычислительные ресурсы под растущие потребности бизнеса и не беспокоиться о сбоях.

По прогнозу американской исследовательской компании Gartner, к 2025 году более 95% новых цифровых инициатив в мире будут реализованы на базе облачных платформ.

Кроме того, облака могут быть полезны бизнесу, которые сталкиваются с пиковыми сезонными нагрузками — например, интернет-магазин товаров для дачи. В момент высокого спроса такая компания будет пользоваться арендованной инфраструктурой, а при снижении нагрузки сможет отключить неиспользуемые мощности и платить меньше до следующего пика.

Облака также популярны у компаний, практикующих удаленную работу. Раз сотрудников нельзя собрать в одном месте, они создают виртуальные офисы для совместного доступа к документам, сервисы для видеоконференций

и таск-менеджеры для отслеживания рабочих задач. Облачные системы для бизнеса сейчас предлагает целый ряд крупных российских компаний. Среди них — Яндекс, VK и МТС.

Гиперавтоматизация — согласованное использование нескольких технологий и платформ, в том числе RPA, low-code-платформ и систем на базе ИИ и машинного обучения, пояснил Сергей Чуканов. Гиперавтоматизация позволяет заменить централизованным решением множество разрозненных инструментов, используемых в компании. В результате вся операционная деятельность компании — от логистики до обслуживания клиентов — переводится в цифру быстро и с минимальными вложениями, говорит эксперт.-

Пример гиперавтоматизации — разработка цифрового ассистента для топливной компании Росатома «ТВЭЛ», проведенная SL Soft. Программа сама проводит первый этап закупочных процедур: ищет потенциальных поставщиков и запрашивает цены, отправляет запросы и обрабатывает предложения. Продукт задействует две технологии для автоматизации бизнеса: ИИ-платформа анализирует информацию из поступивших заявок, а RPA-робот размещает данные на различных торговых площадках и в информационных системах.

ПОЧЕМУ СТОИТ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ НА ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ ИТ-РЕШЕНИЯ

Траты российских компаний и физлиц на аппаратное и программное обеспечение и ИТ-услуги в прошлом году выросли на 23% — до 2,5 трлн рублей, следует из оценок компании «СТРИМ Консалтинг». В ближайшие годы бурный рост рынка сохранится: он будет расти в среднем на 12% в год и по итогам 2028 года составит 4,4 трлн рублей.

Большой вклад в спрос делает тренд на импортозамещение ПО для автоматизации бизнеса, добавил Игорь Простоквашин. Учитывая весомую господдержку и курс на технологический суверенитет, в ближайшие годы позиции отечественных вендоров ИТ-решений для бизнеса будут только укрепляться. Растет не только количество, но и функциональность российских продуктов, отметил эксперт. При текущих темпах развития ИТ-сектора и с учетом тех средств, которые в него инвестируются, через три-четыре года многие отечественные продукты догонят и даже превзойдут западные решения, считает Мария Бар-Бирюкова.

Спрос на отечественные решения автоматизации в корпоративном секторе неизбежно продолжит расти, согласился Сергей Чуканов, — как из-за государственных мер поддержки, так и в связи с естественным желанием компаний снизить зависимость от иностранных поставщиков.