

Экономика Рунета

ПАРТНЕРЫ ПРОЕКТА



Реклама

РЫНОЧНЫЙ РАСКЛАД | Сервисы как новый драйвер роста ВВП

Цифровизация способствует росту доли рынка **УСЛУГ** в ВВП. Развитие экономики по **СЕРВИСНОЙ** модели рождает формы занятости на **ЭЛЕКТРОННОМ** рынке труда.

Услуги для экономики



фото: ?? пресс-служба

ДАРЬЯ БАЛАБОШИНА

Доля сферы услуг в мировом ВВП ежегодно растет, в то время как доля промышленности и сельского хозяйства снижается. По данным Всемирного банка, уже в 2015 году в странах с высоким уровнем дохода добавленная стоимость услуг формировала 74% ВВП. В государствах Организа-

ции экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) более двух третей занятого трудоспособного населения в 2017 году работали в сфере услуг. Например, в Новой Зеландии, Ирландии, Канаде и Южной Корее в сервисном секторе заняты более 90% работающего населения. В 2019 году в секторе услуг заняты 67% трудоспособного населения России, по данным Всемирного банка. Вклад эко-

номики сервиса в ВВП страны в 2018 году составил 54% и этот показатель может расти на 1–2% в год, отмечают в ЕУ. За счет сервисных услуг во всем мире формируется основа экономики, которая менее подвержена перепадам спроса и первой реагирует на современные технологии, говорит управляющий партнер ЕУ по странам СНГ Александр Ивлев. Мощным драйвером развития сервисной экономики

становится цифровизация — продолжается рост доли услуг в ВВП большинства стран, отмечают в ЕУ. **ЭКСПАНСИЯ «ЦИФРЫ»** «В нашу жизнь активно входят финтех, совместное потребление, решения для «умного» дома, транспортные сервисы. Меняется медицина, которая начинает активно использо-

Рыночный расклад

← 1

вать удаленные методы мониторинга», — добавляет Александр Ивлев. В КПМГ в России и СНГ приводят в пример бурный рост интернет-торговли и развития сервисов доставки еды.

Самые динамичные рынки Рунета — это действительно транспортные услуги и доставка готовой еды, билетные онлайн-кассы, профессиональные и бытовые услуги, говорит директор Российской ассоциации электронных коммуникаций (РАЭК) Сергей Плуготаренко. По его данным, объем рынка услуг и сервисов в Рунете по итогам 2018 года вырос на 25% и составил 255 млрд руб. Сегмент обогнал другие отрасли электронной коммерции (для сравнения: рост онлайн-ритейла составил 14%).

Объем рынков агрегаторов такси и каршеринг-сервисов, а также служб доставки еды (таких как «Яндекс.Еда» и Delivery Club) составляет 148,6 млрд руб. с прогнозом роста 13% по итогам 2019 года.

Второе место по объему занимает рынок профессиональных услуг (образовательных, медицинских, юридических и других), а также бытовых услуг — 95,4 млрд руб. с прогнозом роста в 2019 году на 8%, подсчитали в РАЭК. В оценку вошли услуги и сервисы, заказываемые через платформы типа Qlean, Shelly или YouDo (без учета «Юлы» или Avito).

Объем рынка билетов на культурные и развлекательные мероприятия по итогам 2018 года составил 11 млрд руб. Эксперты РАЭК прогнозируют его рост на 10% в текущем году.

По словам руководителя Deloitte Digital Максима Шапировского, целый комплекс факторов подталкивает сервисный сектор к развитию: урбанизация, требования потребителей к персонализации услуг, изменение демографической ситуации.

В результате растет бизнес, в частности, поставщиков интеллектуальных услуг. 75% созданной стоимости услуг приходится на информацию, подсчитали в Deloitte Digital.

Кроме того, по мнению Максима Шапировского, Россия

задает тренды в таких сферах, как банковские и госуслуги. В частности, согласно результатам исследования 2019 года международной BCG, страна занимает третье место в мире по темпам роста использования цифровых госуслуг и входит в топ-10 стран по интенсивности их использования.

ПРИВЫЧКА ДЕЛИТЬСЯ

Доля потребления в ВВП страны — важный индикатор благосостояния населения, отмечают авторы бюллетеня «Экономика совместного потребления как новая экономическая модель» Аналитического центра при правительстве РФ (АЦ). Например, США и Великобритания отличаются развитым обществом потребления (на потребление домохозяйств в ВВП этих стран в 2018 году приходилось 68,4 и 66% соответственно) и низким уровнем валовых внутренних сбережений (17,6 и 15,7% соответственно).

В Китае доля расходов на конечное потребление домашних хозяйств в ВВП была существенно ниже среднемирового уровня и составляла всего 39,4% ВВП. «Одной из причин низкого потребления в экономике Китая является сберегательная модель поведения, обусловленная недостаточным развитием системы социального обеспечения», — отмечают в АЦ.

Именно Китай сегодня является мировым лидером экономики совместного потребления: ожидается, что к 2025 году ее доля в ВВП страны достигнет 20%. По оценкам Всемирного банка, в 2018 году ее объем в КНР составил \$230 млрд, или 1,67% ВВП.

Потребительские привычки россиян тоже способствуют развитию шеринг-экономики. Доля потребления в ВВП страны снизилась с 53,0% в 2016 году до 49,9% — в 2018-м. И в целом этот показатель на 7,0 п.п. ниже среднего значения для стран «Группы двадцати».

Возможности потребления сократились в том числе из-за падения в кризис реальных располагаемых доходов. Кроме того, в прошлом году зафиксировано максимальное за последние десять лет значение нормы сбережений россиян — 33,3% ВВП.

Лицо экономики сервиса Сервисная экономика меняет рынок труда, с приходом новых технологий массовой стала самозанятость, говорит Александр Ивлев. Развитие мобильных приложений и агрегаторов (порталы типа YouDo.ru, FL.ru) повышает доступность персональных сервисов для клиентов и расширяет потенциальную клиентскую базу для тех, кто оказывает соответствующие услуги, говорит руководитель группы стратегического и операционного консультирования КПМГ в России и СНГ Елена Устюгова: «Проникновение интернета сделало глобальным рынок

профессиональных услуг для программистов, дизайнеров, переводчиков, контактных центров и многих других».

По данным РАЭК, онлайн-биржи труда в 2019 году выросли на 43% по сравнению с предыдущим годом. По данным сооснователя сервиса YouDo Дениса Кутергина, в топ-5 категорий по количеству заказов на платформе входят: 25% — «Ремонт и строительство», 11% — «Курьерские услуги», 11% — «Красота и здоровье», 7% — «Уборка и помощь по хозяйству», 7% — «Виртуальный помощник» и 7% — «Грузоперевозки».

Самозанятость, которая была распространена в доиндустриальную эпоху, сейчас переживает ренессанс в сфере сервиса, говорит доцент департамента социологии НИУ ВШЭ Денис Стребков. Биржи удаленной работы, по его словам, не только помогают заказчикам и исполнителям находить друг друга, они выступают в роли регуляторов рынка: формируют рейтинги заказчиков и фрилансеров, позволяют проводить сделки через себя (таким образом стороны могут обезопасить себя от риска невыплат или невыполнения работы).

Оценить реальное количество «электронных самозанятых» в России сложно. По приблизительным данным, группа, для которых самозанятость — основной источник дохода, может составлять 1–1,5% всех работников — около 1 млн человек, полагает представитель НИУ ВШЭ.

Государство считает иначе: по оценкам Федеральной налоговой службы, число самозанятых в стране насчитывает 15 млн. Власти предпринимают усилия по легализации самозанятости. В рамках пилотного проекта в четырех регионах — Москве, Подмосковье, Татарстане и Калужской области — для этого сегмента введен особый режим налогообложения. Самозанятому не нужно платить НДФЛ, он облагается только транзакционным налогом: юридическое лицо — в размере 6%, физлицо — 4%. По данным Минфина, с начала года в России зарегистрированы более 260 тыс. самозанятых. Как сообщает ФНС, самыми распространенными профессиями среди самозанятых стали водитель такси, репетитор, консультант и арендодатель квартиры. В дальнейшем предполагается распространение эксперимента на всю Россию.

Создание стимулов для самозанятых, предоставление, например, банковских кредитов на хороших условиях, может потенциально вывести из тени 10–15 млн самозанятых, считает Денис Кутергин. Однако, по его мнению, модель потребления сервисных услуг все больше будет уходить в end-to-end сервисы — агрегатор будет постепенно превращаться в площадку, которая сама оказывает услугу, то есть становится работодателем. ■



Фото: ?? пресс-служба

«СЕРВИСЫ СПОСОБСТВУЮТ ЛЕГАЛИЗАЦИИ САМОЗАНЯТЫХ»

СЕРГЕЙ ПЛУГОТАРЕНКО
Директор РАЭК

Объем рынка услуг и сервисов в Рунете по итогам 2018 года вырос на 25% и составил 255 млрд руб. Сегмент стал самым быстрорастущим в электронной коммерции (для сравнения: онлайн-ритейл вырос на 14%). В его структуре можно выделить три динамичных рынка — транспортные услуги и доставка еды, билетная онлайн-касса, профессиональные и бытовые услуги.

Растет число мобильных платформ, пользователей мобильных устройств и их доли в онлайн-сфере. Игроки рынка предоставляют удобный интерфейс для взаимодействия исполнителей и потребителей услуг. В результате меняется форма занятости: растет число самозанятых — людей без образования юридического лица или ИП, оказывающих те или иные услуги потребителям. Зачастую это является способом дополнительного заработка или вариантом временной работы.

Введенный в пилотном режиме специальный налоговый режим для самозанятых дает возможность получать дополнительный доход легально: регистрация и отчетность для самозанятых максимально упрощены. Это стимулирует появление новых рабочих мест, повышает сбор налогов, уровень доверия между участниками рынка и регулятором и в совокупности способствует росту экономики. Однако самозанятые — это не отдельный бизнес, а скорее новый вид занятости.

Самые распространенные среди самозанятых профессии — водитель такси, репетитор, консультант и арендодатель квартиры (данные ФНС). В ближайшем будущем они сохранят свою привлекательность на рынке услуг и сервисов. Однако, чтобы сервисная экономика росла, должны развиваться сопряженные профессии, требующие, как правило, фундаментального образования: аналитика данных, мобильная разработка, технологии искусственного интеллекта и другие. ■

Рост отраслей шеринг-экономики в России в 2019 году

Сектор шеринг-экономики	Объем транзакций, руб.	Рост к предыдущему году, %
Продажи вещей с2с	566 млрд	+53
Онлайн-биржи труда (p2p-услуги)	140 млрд	+43
Каршеринг	20,5 млрд	+58
Карпулинг	17,8 млрд	+30
Краткосрочная аренда жилья	15,6 млрд	+59
Офис-шеринг*	8,5 млрд	+49

* Включая коворкинги, OaaS, шеринг больших офисов между несколькими компаниями.

Источник: исследование РАЭК и ТИАР-Центра «Экономика совместного потребления в России — 2019»

255
млрд руб.

составил в 2018 году объем рынка услуг и сервисов в Рунете, подсчитали в РАЭК

Тенденции

Управление будущим

Понимание идеалов цифрового поколения позволит влиять на профессиональные траектории молодежи.

ИРИНА ЛАВРОВА

Наращивать долю цифровой экономики предстоит ровесникам Рунета — миллениалам (рожденные после 1981 года) и центениалам (рожденные начиная примерно с 1995-го), представителям поколений, которые фактически выросли в Сети и для которых интернет — естественная среда, органично вписанная в реальность и без которой они не представляют своей жизни.

За 25 лет интернет-отрасль в стране выросла более чем до 90 млн пользователей и свыше 5% ВВП, свидетельствуют данные Российской ассоциации электронных коммуникаций (РАЭК). К 2025 году Россия может увеличить ВВП страны с 4,1 трлн до 8,9 трлн руб. за счет роста цифровой экономики, которая составит уже 10% ВВП, прогнозируют эксперты международной McKinsey. Но и это не предел: в Китае «цифра» обеспечивает 34% ВВП. В России при условии преодоления технических, культурных и кадровых ограничений возможен кратный рост.

Однако отечественные специалисты (как и в остальных странах БРИКС) сильно уступают в уровне подготовки студентам из США, согласно исследованию НИУ ВШЭ и Стэнфорда: более 50% выпускников ИТ-направления не идут работать по выбранной специальности, так как уровень их подготовки не всегда удовлетворяет работодателей.

По оценкам Агентства стратегических инициатив, в прошлом году дефицит кадров достиг отметки 400 тыс. человек и продолжит расти.

БУДУЩЕЕ В ЦИФРОВОМ МИРЕ

65% рабочих мест 2030 года еще даже не существует, отмечают аналитики американской Business Insider. «Ветеринар» для собак-роботов, поведенческий гейм-дизай-



Фото: ?? пресс-служба

нер, специалисты по холопортации (технология сканирования и воспроизведения 3D-видео, позволяющая визуализировать объемные изображения людей в любом месте в режиме реального времени), эксперт по выращиванию искусственных органов — вот неполный перечень предполагаемых профессий будущего по версии основательницы LittleBits (американская платформа для изучения электроники и создания прототипов новых устройств) Айки Бдейр.

В мире машин наличие широкого кругозора, глубокие аналитические способности, системность и наличие профессиональных знаний на стыке различных областей станут основой профессионального успеха, считает Digital transformation manager международной компании по подбору персонала Kelly Services CIS Наталья Завьялова.

Необходимо повышать число бюджетных мест по ИТ-специальностям, эти кадры сегодня нужны во всех отраслях экономики, говорит исполнительный директор Ассоциации предприятий компьютерных и информационных технологий, председатель совета по развитию информационных технологий и цифровой экономики ТПП РФ Николай Комлев.

Мотивация людей не просто к освоению новых профессий, но и к постоянному обучению — задача государственного масштаба, и сегодня в ее решение вовлекаются практически все заинтересованные организации (школы,

университеты, сами работодатели). Даже биржи труда сегодня ориентируют на продвижение цифровых профессий. По крайней мере, такая трансформация предусмотрена нацпроектами «Цифровая экономика» и «Образование».

АГЕНТЫ ВЛИЯНИЯ

Ключ к мотивации нового поколения — понимание его потребностей и способность говорить с его лидерами на одном языке, говорят аналитики РАЭК: «Конкурсы, гранты, хакатоны, соревнования разработчиков — одни из наиболее действенных и простых шагов, которые есть в арсенале власти и бизнеса». Если они проводятся не в формате внутренней «песочницы», а максимально открыты, то результат таких состязаний не только повышение престижа ИТ-профессий, но и создание мощного комьюнити, где можно будет обменяться идеями и знаниями, найти ментора и собрать команду, отмечают в РАЭК.

Участники конкурса РАЭК «Молодые лидеры Рунета», призванного выявить самых ярких героев поколения «цифры», сообщают вывели формулу своего лидерства: это наличие грамотных и вовлеченных наставников, которые не боятся делегировать молодым важные решения, а также создание среды, способствующей креативности и самостоятельности.

Человек должен с детства видеть красивые вывески на домах и аккуратный дизайн меню в кафе, говорит CEO и арт-директор UX-студии

↑ Лидеры мнений для поколения Z — блогеры, способные быстро и не прилагая больших усилий достигать популярности и финансовой независимости в интернете

Everest Владимир Белоусов: «Хочется не просто сделать десяток-другой крутых сайтов или приложений, а повлиять на сознание людей».

Важна, на взгляд участников конкурса (в проекте приняли участие более 300 человек до 35 лет), и внутренняя мотивация.

По словам 27-летнего гендиректора Exporomoter LTD (Китай) Семена Загайнова (попал в список 30U30 Forbes China), им всегда двигал принцип «Делай только то, что тебе нравится».

Интересно, что среди участников конкурса много не чисто цифровых компаний, а представителей госорганов, нефтяного и энергетического бизнеса, которые активно цифровизируются.

РАВНЕНИЕ НА МОЛОДЫХ

Лидеры конкурса РАЭК сами обещают стать примером для сегодняшних школьников. Ведь для поколения Z, по мнению Натальи Завьяловой, кумиром будет уже не неуверенный программист-одиночка вроде Марка Цукерберга, а расчетливый и целеустремленный создатель крупного бизнеса, основанного на новых технологиях или идеях.

Центениалы нацелены на высокий доход, отмечает эксперт компании Unity Анна Артемова: «Карьерные траектории для этого поколения связаны с компаниями, входящими в список самых дорогих в мире по рыночной капитализации: Apple, Alphabet, Microsoft, Amazon и Facebook, Alibaba Group».

Как пишет в своей книге «Поколение Z на работе. Как его понять и найти с ним общий язык» американский исследователь поколений Дэвид Стиллман, карьера — их главная цель, представители этого поколения намерены добиваться успеха на работе и даже с молодых лет намеренно к ней готовятся.

При этом для 91% «зедов» уровень технологической сложности компании существенно влияет на их решение в ней работать, отмечает исследователь: «Это первое поколение, рожденное в мире, где любой физический объект (люди и моста) имеет цифровой эквивалент». Рабочая среда обычно медленно приспосабливается к цифровым решениям.

Одновременно лидеры мнений для «зедов» — блогеры, способные быстро и не прилагая больших усилий достигать популярности и финансовой независимости в интернете, считает Анна Артемова. ▀

57%**«зедов»**

склонны сами составлять перечень своих должностных обязанностей, а не получать их стандартный вариант, пишет Д. Стиллман в книге «Поколение Z на работе. Как его понять и найти с ним общий язык»

«ЭКОНОМИКА РУНЕТА» (18+)

Тематическое приложение к «Ежедневной деловой газете РБК»

Является неотъемлемой частью «Ежедневной деловой газеты РБК» № 201 (3156) от 12 декабря 2019 г.

Распространяется в составе газеты

Материалы подготовлены редакцией партнерских проектов РБК+

Партнеры проекта: Ассоциация Электронных Коммуникаций (РАЭК), Региональная общественная организация «Центр Интернет-технологий» (РОЦИТ), АО «Региональный сетевой информационный центр». Реклама

Учредитель: ООО «БизнесПресс»

Издатель: ООО «БизнесПресс»

Директор ИД РБК: Ирина Митрофанова

Главный редактор партнерских проектов РБК+: Наталья Кулакова

Шеф-редактор печатной версии РБК+:

Юрий Львов

Редактор РБК+ «Экономика Рунета»:

Юлия Хомченко-Глуховская

Выпускающий редактор: Андрей Уткин

Руководитель дизайн-департамента:

Евгения Дацко

Дизайнеры: Дмитрий Иванов, Сергей Пивоваров

Фоторедактор:

Алена Кондюрина

Корректоры: Татьяна Поленова, Маргарита Тарасенко

И.о. главного редактора газеты:

Петр Геннадьевич Канаев

Рекламная служба: 8 (495) 363-11-11, доб. 1342

Коммерческий директор издательства РБК: Анна Брук

Директор по продажам РБК+:

Евгения Карлина

Директор по производству: Надежда Фомина

Адрес редакции: 117393, Москва,

ул. Профсоюзная, 78, стр. 1

Инновации

Фактор бота

Решения на основе искусственного интеллекта (ИИ) позволяют обработать и систематизировать клиентские данные, а также делают общение чат-ботов с потребителями более человечным.

ВЛАДИМИР ПАНЬКОВ

Для 95% потребителей уровень клиентского сервиса является ключевым фактором их лояльности к бренду, свидетельствуют данные исследования Microsoft «State of Global Customer Service 2018». При этом ожидания потребителей относительно предоставляемого сервиса постоянно растут: 61% готов прекратить взаимоотношения с брендом, если уровень сервиса их не устроил. Клиентский сервис — важнейшая часть стратегии привлечения и удержания клиентов. Соответственно, увеличиваются расходы компаний на управление качеством обслуживания клиентов — так, согласно исследованию Customer Experience Management Market Size, проведенному индийской консалтинговой компанией Fortune Business Insights, в 2018 году по всему миру они оценивались в \$6,2 млрд, а к 2026 году достигнут объема \$23,9 млрд.

С ростом цифровизации всех областей жизни клиентов и ростом каналов коммуникации их обслуживание становится более сложным и комплексным. Организациям приходится не только поддерживать множество каналов общения, но и анализировать и систематизировать данные, поступающие из разных источников, отмечают аналитики Fortune Business Insights.

«В Google мы особое внимание уделяем распознаванию естественного языка, диалекта, характерного для того или иного региона, — и это, кстати, требует огромного количества вычислительных мощностей», — говорит руководитель Google Cloud в России Сергей Плотель. По его словам, многие российские компании пользуются инструментами автоматического перевода, чтобы перевести сайты для аудитории других стран.

ОБЩЕНИЕ С ИНТЕЛЛЕКТОМ

Использование систем искусственного интеллекта (ИИ) при этом значительно облегчает задачу, говорит CEO и основатель Chatme.ai (компания — разработчика диалоговых систем и разговорного искусственного интеллекта) Сергей Шлыков.

Технологии ИИ позволяют создавать виртуальных ассистентов и чат-боты, отмечает он: «Тренд на негласное общение растет — в частности,

идет запрос на асинхронное общение, подразумевающее ответ не в данный момент времени, а с некоторым опозданием».

По словам Сергея Шлыкова, уже поколение миллениалов предпочитает такое отложенное общение в чате, не говоря о цифровых аборигенах — поколении Z. По оценке британского банка Barclays, к 2020 году «зеты» станут крупнейшей группой потребителей в мире и будут осуществлять до 40% всех покупок в США, Европе и странах БРИКС, в остальных странах их доля составит примерно 10% потребления.

Звонки заставляют потребителя реагировать здесь и сейчас, тогда как в мессенджере или чате ты можешь реагировать тогда, когда тебе удобно, отмечает разработчик: «Поэтому рынок текстовых чат-ботов будет расти быстрее, чем голосовые роботы».

ЭВОЛЮЦИЯ БОТОВ

Первые программные решения для автоматизированного ответа на запросы клиентов могли отвечать только на самые простые вопросы, отмечают аналитики Российской ассоциации Электронной коммуникации (РАЭК). Напомним, что одна из самых первых компьютерных программ имитации общения A.L.I.C.E. была разработана в 1995 году. С развитием технологий обработки естественного языка, нейросетей и машинного обучения чат-боты научились не только понимать запросы, сформулированные в разговорной манере, и давать на них ответы, но и «узнавать» клиента, предлагать различные варианты в зависимости от дополнительных вопросов клиента, прогнозировать развитие диалога на основе анализа результатов предыдущего общения.

В частности, в 2016 году американская компания 1-800-Flowers.com, специализирующаяся на розничной торговле цветами и подарками, запустила чат-бот GWYN (Gifts When You Need), который сама компания называет ИИ консьерж-сервисом. На основе информации о получателе подарка, которую предоставляют пользователи, чат-бот подбирает наиболее подходящие подарки. Чат-бот понимает естественный язык запросов и может задавать уточняющие вопросы, если изначальной информации недостаточно для осуществления индивидуального подбора.



«Очеловечивание» чат-ботов способствует росту положительного опыта потребителей от общения с ними

За два месяца после запуска чат-бота 70% онлайн-заказов были сделаны через GWYN, также выросли объемы продаж.

«Очеловечивание» чат-ботов способствует росту положительного опыта потребителей от такого общения, что, в свою очередь, повышает лояльность и стимулирует желание обращаться к сервисам компании чаще.

В Google особое внимание уделяют бесшовному переключению с виртуального оператора на живое общение, отмечает Сергей Плотель: «При этом ИИ понимает контекст задаваемых вопросов клиентом и в режиме реального времени подсказывает оператору — выводит на экран нужные статьи базы знаний, формы для заполнения и другую важную и релевантную информацию». Так, например, работает Ebay с использованием Google Cloud Contact Center AI.

Эффект от применения чат-ботов отражается не только на клиентском сервисе, но и на расходах компании на его обеспечение, говорит Сергей Шлыков: «Виртуальному сотруднику не нужно платить зарплату и оборудовать рабочее место».

При этом инвестиции в разработку таких решений зависят от размера компании, а также текущих процессов, которые могут быть уже достаточно хорошо автоматизированы «старыми» методами. По данным Chatme.ai, в целом затраты на внедрение подобных технологий при сбалансированном подходе составляют не более 10% ИТ-бюджета, а постоянные расходы — порядка 3%.

Уже через один-два месяца после внедрения бот сможет обрабатывать 10–25% запросов, через год — до 50–80%. «В ближайшем будущем везде, где есть необходимость коммуникации, бизнес должен будет иметь чат-боты, это станет так же важно, как и иметь веб-сайт сегодня», — считает Сергей Шлыков.

ЗНАЙ НАШИХ

Внутренние CRM-системы, сайты, мобильные платфор-

мы и приложения, социальные сети, программы лояльности, диалоги с чат-ботами позволяют собирать огромные массивы информации (big data). Ее анализ, выделение общих закономерностей — это путь к пониманию потребителя, отмечают аналитики РАЭК. Но обычные программные средства не позволяют в полном масштабе использовать весь потенциал этих данных.

Технологии искусственного интеллекта и машинное обучение способны выжать из данных значительно больше полезных взаимосвязей, говорит заместитель руководителя Центра компетенции НТИ «Технологии беспроводной связи и интернета вещей» Петр Прокофьев: «Но даже тех массивов данных, которые сейчас собираются, для полноценного применения ИИ пока недостаточно, чаще всего в больших массивах информации не хватает каких-то ключевых данных или параметров».

В ближайшем будущем остро встанет вопрос о мультимодальности данных, то есть преобразование их в единые форматы для обработки.

Быстрее всего технологии анализа и обработки данных на основе ИИ внедряются в ретейле, где они позволяют распознавать товары на полках магазинов, оптимизировать их расположение, а также складские запасы и логистику.

Аналитика данных и ИИ-технологии, такие как поддержка и принятие решений, компьютерное зрение, обработка языка, речевая аналитика, сегодня активно применяются в бизнес-процессах компаний всех сфер экономики, отмечают в пресс-службе Сбербанка: «Это позволяет в значительной степени сократить время, стоимость и повысить качество принимаемых решений, а клиентам — получать удобные персонализированные продукты и сервисы в режиме реального времени, что особенно важно для клиентоориентированной банковской сферы». ■

Фото: ?? пресс-служба

61%
потребителей

готовы прекратить взаимоотношения с брендом, если уровень сервиса их не устроил, отмечают авторы исследования State of Global Customer Service 2018, проведенного Microsoft