NAUMEN

Проблематика цифровых стратегий по итогам исследования российских компаний. Проверенные рецепты с цифрами и эффектами.

Игорь Кириченко
Глава комитета по цифровой трансформации
АРПП «Отечественный софт»
CEO, член совета директоров Naumen

18 ноября 2021, ФРИИ

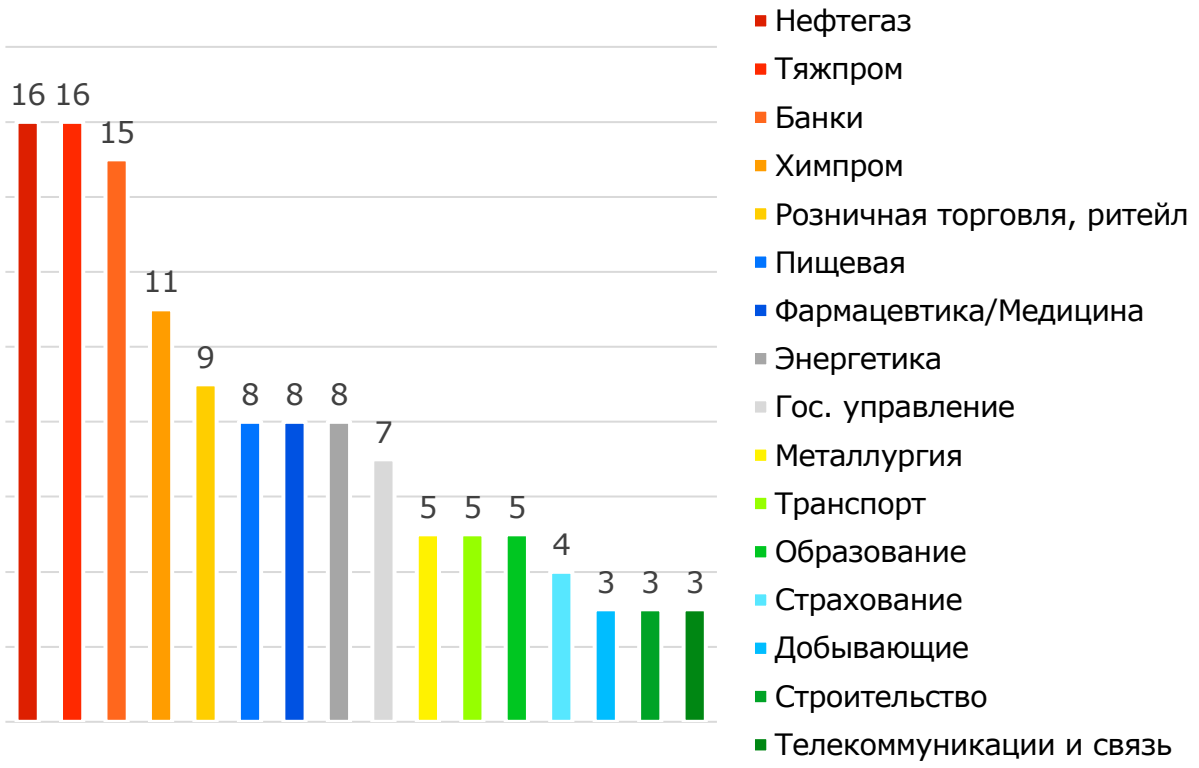
Исследование цифровой трансформации в РФ

NAUMEN

В опросе летом 2021 приняли участие **174 эксперта**, представляющих **17 отраслей**, отвечающих в компаниях за общий менеджмент, развитие, цифровую трансформацию и информационные технологии.

Функциональное распределение	Кол-во экспертов	Кол-во компаний	Кол-во отраслей
CDTO	31	15	12
ИТ-руководители	64	58	15
Развитие бизнеса	21	17	9
Общий менеджмент	58	50	16

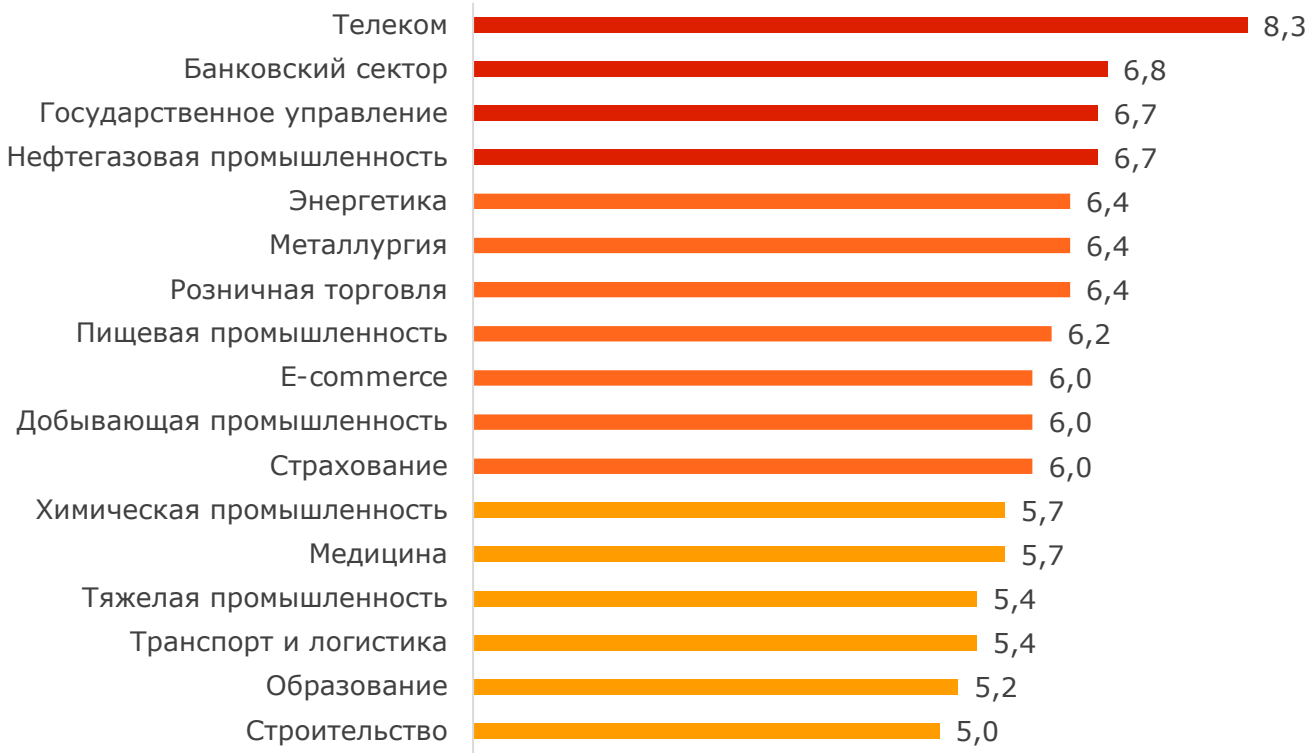
Распределение компаний по отраслям



Цифровизация не означает трансформацию

NAUMEN

Как вы оцениваете уровень цифровизации вашей компании?



На каком этапе цифровой трансформации находится ваша компания?

5 — стратегия разработана, проекты запущены
4 — стратегия разработана, проекты не запущены
3 — стратегия в процессе разработки
2 — стратегии нет, отдельные проекты
1 — изучение информации

«Исследование рынков цифровой трансформации», 2021, Naumen
В опросе, проведенном летом 2021 года, приняли участие 174 эксперта, представляющих 17 отраслей и 139 компаний, отвечающих в компаниях за общий менеджмент, развитие бизнеса, цифровую трансформацию и информационные технологии.

Ожидания от ЦТ в целом сбываются

NAUMEN

Каких целей вы <u>планируете достичь</u> благодаря использованию цифровых технологий в компании?

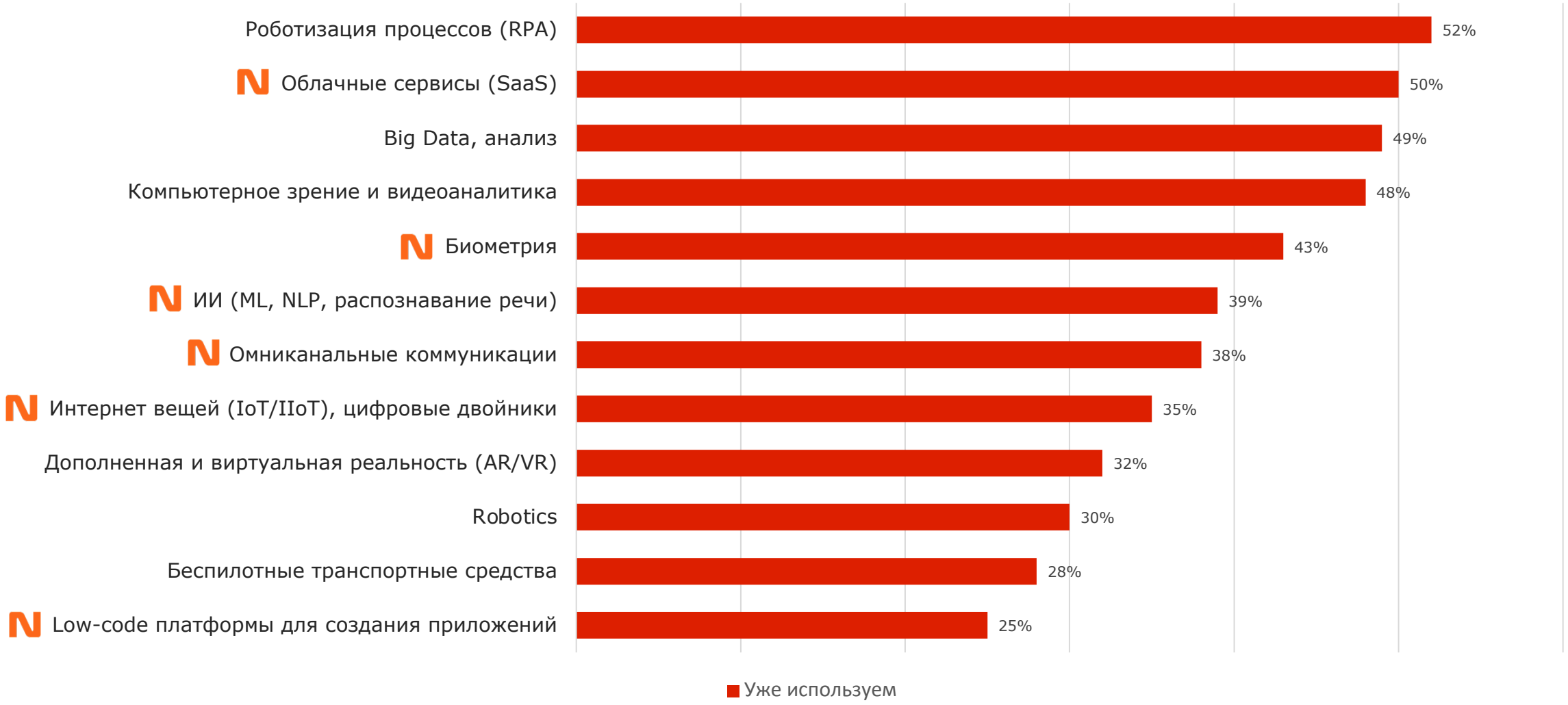
Какое влияние на ваш бизнес оказала <u>реализованная</u> цифровая трансформация?

«Исследование рынков цифровой трансформации», 2021, Naumen
В опросе, проведенном летом 2021 года, приняли участие 174 эксперта, представляющих 17 отраслей и 139 компаний, отвечающих в компаниях за общий менеджмент, развитие бизнеса, цифровую трансформацию и информационные технологии.

«Global Digital Transformation Survey», 2021, Fujitsu
В опросе, проведенном весной 2021 года, приняли участие 1200 бизнес-лидеров из 9 стран мира, представляющие организации из 6 отраслей с выручкой от $1 млн до $1 млрд. На данный вопрос смог ответить 191 респондент из 1200.

Используемые цифровые решения

Рис 11. **Цифровые решения из каких технологических областей уже использует ваша компания?**



Планы по внедрению

NAUMEN

Рис 10. **Цифровые решения из каких технологических областей планирует внедрить ваша компания?**

Проблемы реализации цифровых проектов

NAUMEN

Рис 7а. **С какими препятствиями на пути реализации проектов, требующих использования цифровых технологий, вам чаще всего приходится сталкиваться?**

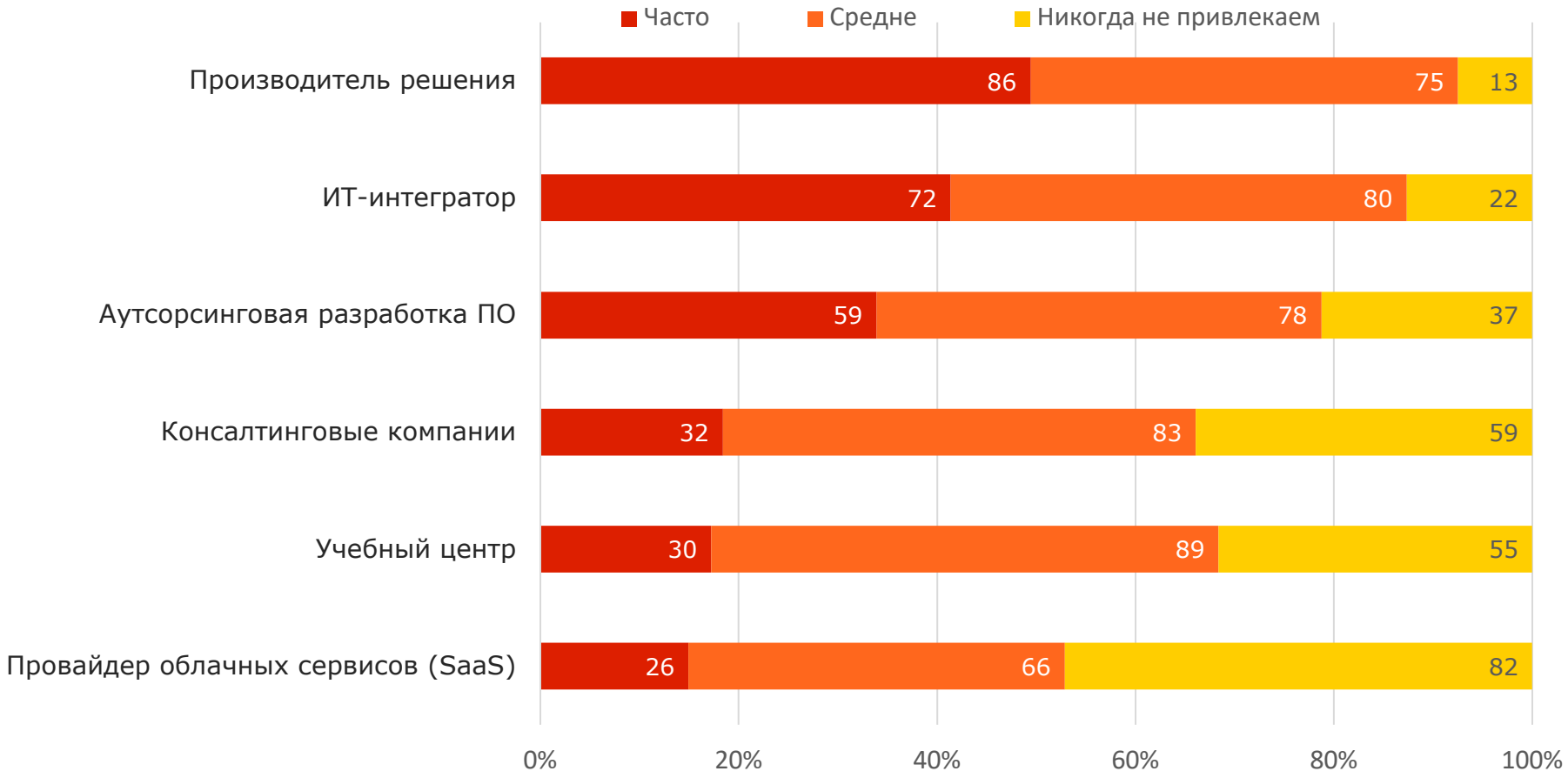
89%

Нехватка квалифицированных кадров

Привлечение партнеров реализации проектов

NAUMEN

Рис 27. **Какого рода партнеров вы чаще всего привлекаете для помощи в реализации цифровых проектов?**



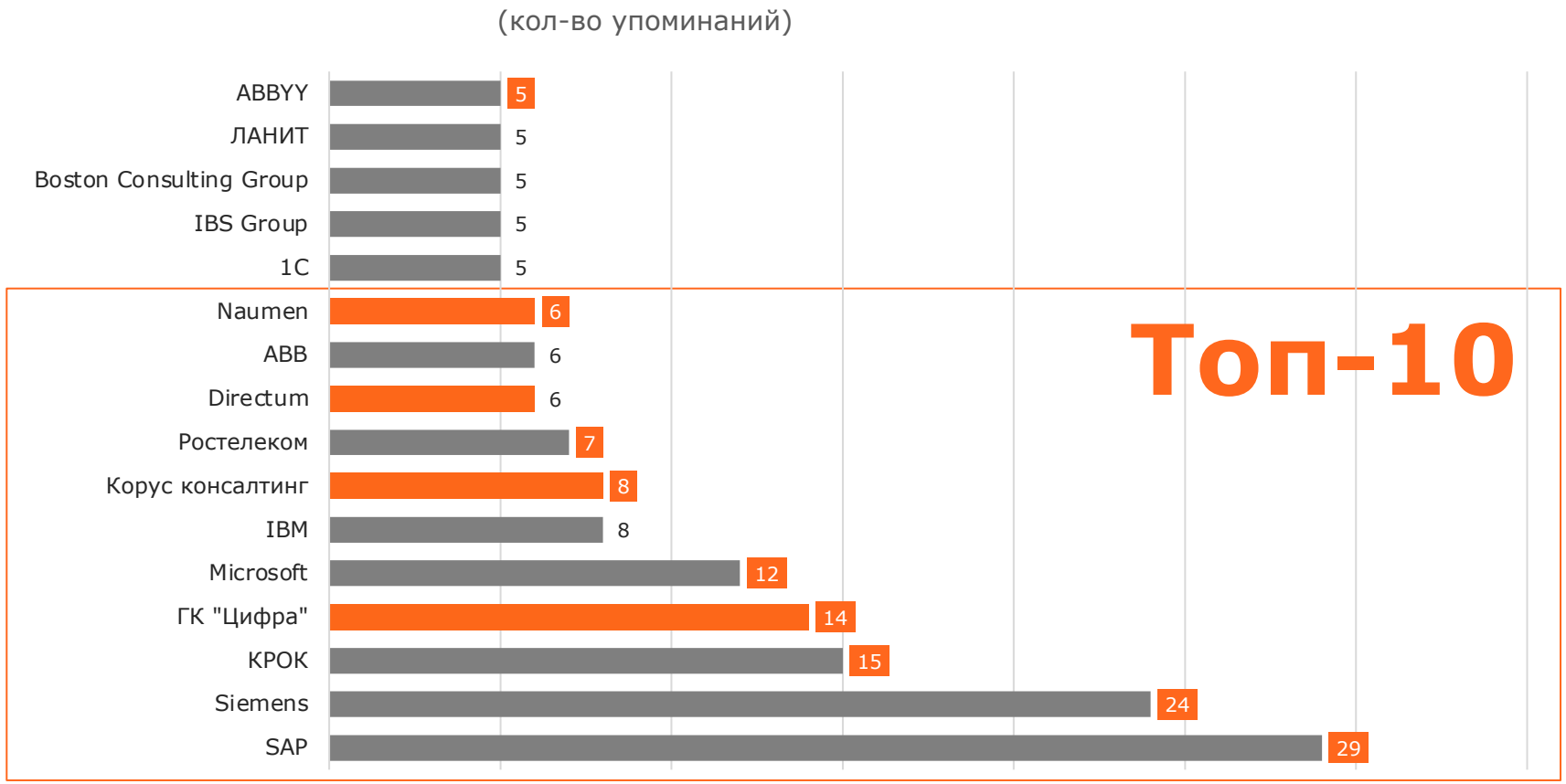
94%

– привлекают **производителя решения**

Поставщики текущих проектов

NAUMEN

Рис 31. **С какими поставщиками цифровых решений вы активно работали в последние несколько лет?**



В Топ-список отечественных разработчиков тиражного ПО для цифровой трансформации вошли:

1. ГК «Цифра»
2. Корус консалтинг
3. Directum
4. Naumen

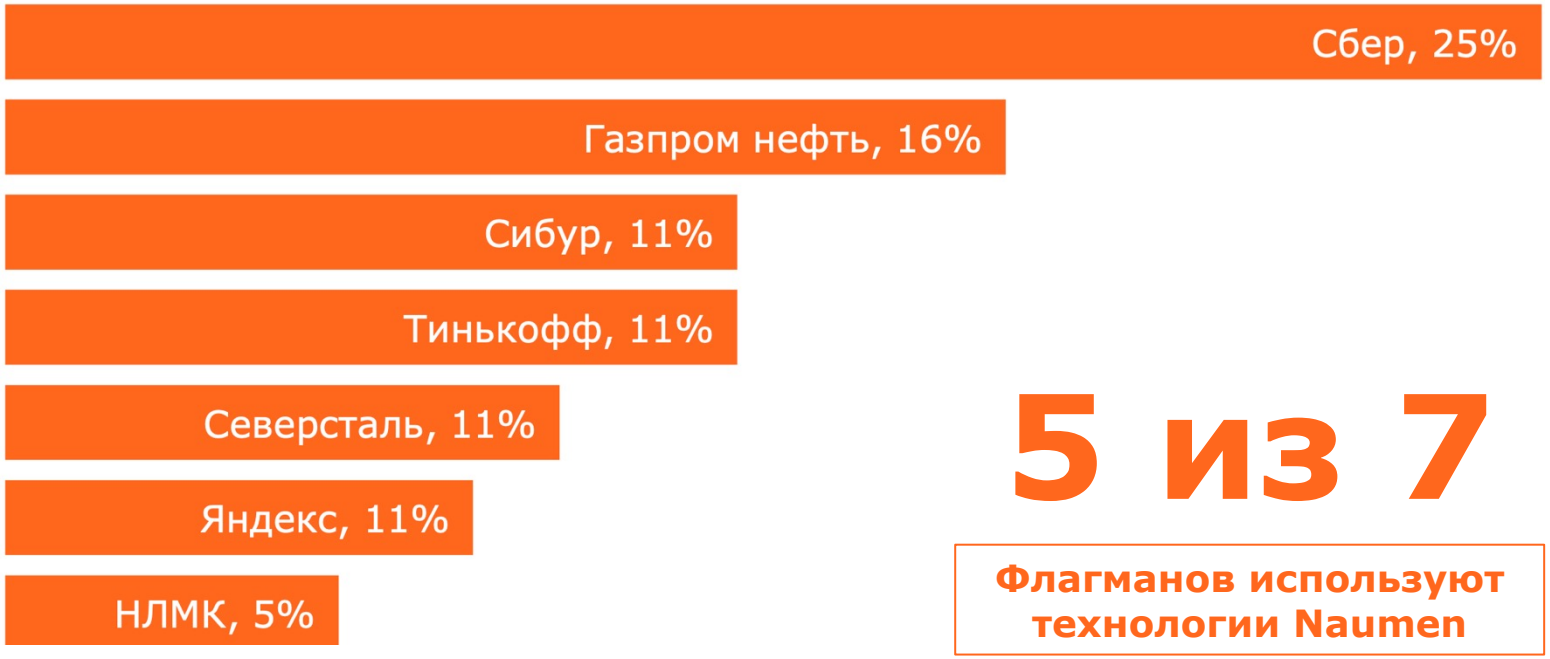
Всего эксперты упомянули 188 различных поставщиков.

В топ-рейтинг не вошли компании, которых упомянули менее 4 раз (4 компании), 3 раз (12 компаний), 2 раза (13 компаний) и 1 раз (159 компаний).

Флагманы цифровых преобразований в РФ

NAUMEN

Кого вы считаете флагманом цифровых преобразований в России и примером для подражания?



5 из 7

Флагманов используют технологии Naumen

Лидерство флагманов признается **по цифровизации бизнеса в целом**.

Среди успешных преобразований ведущих в отраслях компаний опрошенные эксперты выделяют:

- развитый клиентский сервис и экосистему Сбера
- практику применения ИИ и цифровых двойников Газпромнефти
- онлайн-сервисы Тинькофф и их клиентоориентированный подход
- оцифровку производственных процессов и собственные разработки Сибура
- логистику и роботизацию операций Яндекса

«Исследование рынков цифровой трансформации», 2021, Naumen
В опросе, проведенном летом 2021 года, приняли участие 174 эксперта, представляющих 17 отраслей и 139 компаний, отвечающих в компаниях за общий менеджмент, развитие бизнеса, цифровую трансформацию и информационные технологии.

Минцифры России

КОМПАНИИ ИЗ ПЕРЕЧНЯ 91-Р

1. ПАО «Аэрофлот»
2. ОАО «Российские железные дороги»
3. ПАО «Ростелеком»
4. АО «Почта России»
5. АО «Зарубежнефть»
6. АК «АЛРОСА» (ПАО)
7. ГК «РОСНАНО»
8. АО «ГЛОНАСС»
9. АО «Объединенная зерновая компания»
10. АО «Концерн воздушно-космической обороны «Алмаз – Антей»
11. АО «Объединенная судостроительная корпорация»
12. АО «Центр технологии судостроения и судоремонта»
13. ПАО «Газпром»
14 .ПАО «Нефтяная компания «Роснефть»
15 .ПАО «Федеральная гидрогенерирующая компания - РусГидро»
16. ПАО «ИНТЕР РАО ЕЭС»
17. ПАО «Российские сети»
18. ПАО «Федеральная сетевая компания Единой энергетической системы»
19. АО «Системный оператор Единой энергетической системы»
20. ПАО «Акционерная компания по транспорту нефти «Транснефть»
21. АО «Корпорация «Тактическое ракетное вооружение»
22. ПАО «Современный коммерческий флот»
23. ПАО «Новороссийский морской торговый порт»
24. Государственная транспортная лизинговая компания (ГТЛК)
25. АО «Росагролизинг»
26. АО «Роскартография»
27. АО «МАШ» (Международный аэропорт Шереметьево)
28. АО «РНГ» (Роснефтегаз)
29. АО «Первый канал»
30. АО «Росгеология»
31. АО «Российские ипподромы»
32. АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»
33. АО «Гознак»
34. АО «В/о «Алмазювелирэкспорт»
35. АО «Росспиртпром»
36. ОАО «ГАК «Оборонпромкомплекс»
37. АО «Приокский завод цветных металлов»
38. АО «Кизлярский коньячный завод»
39. АО «Трансинжстрой»
40. АО «Корпорация развития Северного Кавказа»
41. АО «Головной центр по воспроизводству сельскохозяйственных животных»
42. АО «ВО «Продинторг»
43. АО «ДОМ.РФ»
44. ПАО «Банк ВТБ»
45. АО «Россельхозбанк»
46. ПАО «Российский национальный коммерческий банк»
47. ПАО «Промсвязьбанк»
48. АО «Курорты Северного Кавказа»
49. АО «Корпорация Туризм.РФ»
50. АО «Корпорация морского приборостроения»

— Пилотные компании, которые прошли апробацию Методических рекомендаций по цифровой трансформации государственных корпораций и компаний с государственным участием

Технологии Naumen уже используются в 16+ холдингах и дочках из списка 91-р

NAUMEN

РЖД

Ростелеком

ПОЧТА РОССИИ

Концерн ВКО Алмаз - Антей

ГАЗПРОМ

РусГидро

ИНТЕР РАО

РОССЕТИ

ОАО «СО ЕЭС»

Транснефть

НМТП NCSP НОВОРОССИЙСКИЙ МОРСКОЙ ТОРГОВЫЙ ПОРТ

ГТЛК

АО ГЛОНАСС

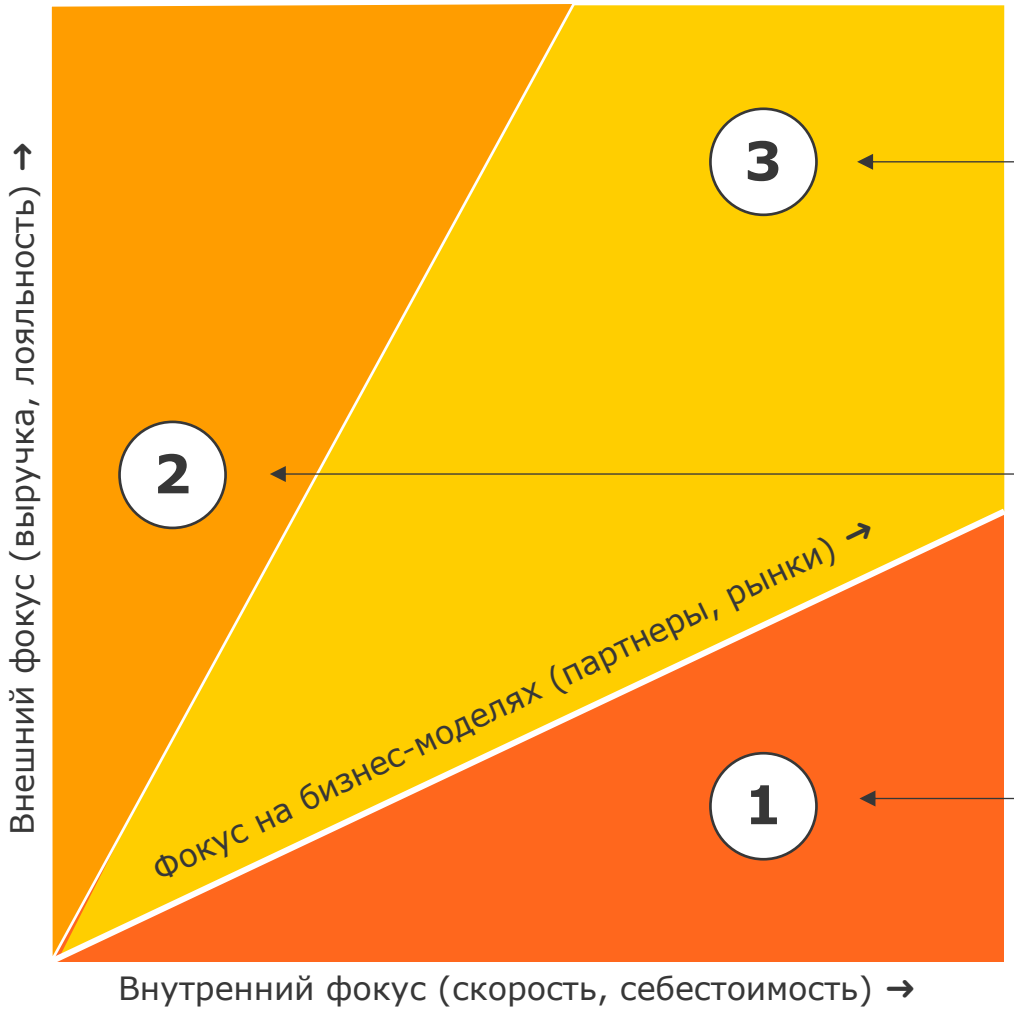
МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ ШЕРЕМЕТЬЕВО

ДОМ РФ

РНКБ

3 типовых вектора стратегий ЦТ

NAUMEN



Новые бизнес-модели, цифровые платформы
(КПЭ: 5, 12)
(«new money»)

5% спроса

Трансформация отношений и клиентского сервиса
(КПЭ: 2, 4, 6, 7)
(«more money»)

35% спроса

Оцифровка операционных процессов
(КПЭ: 1, 3, 10, 11)
(«less money»)

60% спроса

Приложение № 3

Описание КПЭ и их расчетных методов для целей мониторинга реализации Стратегии госкомпании

Таблица 1

Перечень КПЭ

Уровни КПЭ	Группы КПЭ и индивидуальные КПЭ для мониторинга реализации Стратегии госкомпании		
	Рост эффективности	**Рост выручки**	**Внедрение цифровых бизнес-моделей**
Вклад в реализацию стратегических целей	1. Оценка снижения операционных затрат за счет цифровой трансформации; 2. Оценка увеличения EBITDA за счет цифровой трансформации; 3. Оценка снижения капитальных затрат за счет цифровой трансформации	4. Оценка увеличения выручки за счет цифровой трансформации	5. Оценка доли выручки от новых бизнес-моделей в общей выручке компании
Цифровая трансформация ключевых сфер	**Продукты и взаимодействие с потребителями**	**Поддерживающие функции**	
	6. Доля выручки в цифровых каналах; 7. Доля цифровых продуктов / услуг в выручке; 8. Число активных пользователей цифровых решений (физ. лица); 9. Число активных пользователей цифровых решений (юр. лица)	10. Доля цифровизированных бизнес-процессов в поддерживающих функциях	
Базовые условия для цифровой трансформации	**Цифровая инфраструктура и данные**	**Цифровые кадры, компетенции и культура**	**Инвестиции и модель управления цифровой трансформацией**
	11. Доля облачной серверной мощности; 12. Число активных пользователей API; 13. Доля доменов данных, управляемых в соответствии со стандартом	14. Доля руководителей, специалистов и служащих, обладающих знаниями в сфере цифровой трансформации	15. Объем инвестиций в цифровую трансформацию; 16. Доля инвестиций в цифровую трансформацию от общего объема инвестиций; 17. Отношение инвестиций в цифровую трансформацию к выручке; 18. Доля инициатив цифровой трансформации с применением искусственного интеллекта, как ключевой технологии; 19. Доля расходов на закупку российского программного обеспечения; 20. Увеличение вложений в отечественные решения в сфере информационных технологий

Примечание: в случае финансового сектора показатель «оценка снижения капитальных затрат за счет цифровой трансформации» не рассчитывается; использовать «операционные расходы» в качестве аналога «операционных затрат», «прибыль до налогообложения» в качестве аналога «EBITDA», «чистые операционные доходы (до вычета резервов)» в качестве аналога «выручки».

Собственная разработка на Low-code (КПЭ №3 и №12)

NAUMEN

1 млн

ИТ-специалистов не хватает России по мнению Минцифры (2020)

39%

Уже используют или планируют внедрять инструменты Low-code (Исследование Naumen, 2020)

70%

Задач по разработке ПО будет реализовываться с помощью Low-code к 2024 (Gartner, 2020)

#1

Приоритет отдала Минцифра интегрированным платформам для создания приложений в рамках реформы институтов развития

до 90%

Может доходить экономия на ресурсах и времени при использовании инструментов No-code (сообщество WeLoveNoCode, 2020)

$46 млрд

Составит рынок Low-code к 2026 со среднегодовым ростом 25% (что соответствует всей текущей емкости рынка ERP и половине всего рынка заказной разработки)

Среды разработки на Low-code (КПЭ №3 и №12)

NAUMEN

Кейс: общекорпоративная ARENA в Мотиве

NAUMEN

МОТИВ

На базе единой low-code платформы:

- Управление клиентскими коммуникациями (CRM)
- Управление бизнес-процессами (BPM)
- Учет физических и нематериальных активов (Inventory)
- Интеграционное ядро внутренних информационных систем
- База знаний по типовым операциями и сценариям обслуживания абонентов

70
бизнес-процессов автоматизировано

515
статей базы знаний и технологий обслуживания

282
бизнес-услуги оказывается подразделениями компании

900
маршрутов (видов запросов) реализовано в BPM-платформе

1500
пользователей - участников бизнес-процессов

7
каналов коммуникации с абонентами

Операционная эффективность (КПЭ №1)

NAUMEN

ГЛАВГОСЭКСПЕРТИЗА РОССИИ

1300
Экспертов ежедневно работают в системе

12
Филиалов объединены в одно инфо-пространство

5000
Проектов экспертиз обрабатывается ежегодно

100%
Ускорилось рассмотрение за счет реинжиниринга сквозного процесса и цифровых помощников

ГАЗПРОМБАНК

900
Андеррайтеров ежедневно работают в системе

4x4
Терр. площадки и кредитных конвейера подключено

200
Правил назначения заявок исходя из навыков сотрудника

20%
Ускорился процесс рассмотрения за счет оптимизации распределения и выполнения заявок

РОСГОССТРАХ 1921

750
Сотрудников ежедневно работают в системе

100
Команд из разных подразделений

85
Процедур и регламентов теперь автоматизировано и роботизировано

40%
Составила экономия временных ресурсов сотрудников

Источники данных: пресс-релизы о реализации проектов реинжиниринга и цифровизации на платформах Naumen, 2018-2021

ОЦО: Цифровизация бизнес-процессов в поддерживающих функциях (КПЭ №10)

NAUMEN

НОВАПОРТ АЭРОПОРТЫ РОССИИ

Подход

ОЦО (Общий центр обслуживания) – выполнение типовых операций в едином центре

Подход реализуется в мире с 90-х в России с 00-х

75% взаимодействий происходит в режиме самообслуживания

ПОЛЮС

Функции, передаваемые в ОЦО (*)

- 88 % — Финансы, Бухгалтерский и налоговый учет, Казначейство
- 63% — Кадровое производство и расчет ЗП
- 53% — Информационные технологии
- 37% — Закупки

30% экономия ФОТ за счет уплотнения загрузки персонала и перевода в города с более дешевой рабочей силой

ОДК

Результаты (*)

+ Сокращение затрат
+ Сокращение времени обработки запросов
+ Удобство для бизнес пользователей
+ Обмен и консолидация знаний исполнителей

20% роста оперативности исполнения задач

АКРОН ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

Тенденции (*)

- Увеличение функций ОЦО (53% ОЦО более 3-х функций)
- Передача экспертных функций в ОЦО
- Постоянное совершенствование
- Роботизация и автоматизация операций
- Единая ИТ-платформа для автоматизации процессов

80% удовлетворенность сотрудников качеством сервиса

Источники данных: пресс-релизы о реализации проектов реинжиниринга и цифровизации на платформах Naumen, 2018-2021

Omnichannel продажи и сервис (КПЭ №6-9)

[redacted]

ПЕТРОВИЧ

Показатели на DIY-рынке по итогам 2020 года:

+17 млрд Прирост выручки к 2019 году

+42% Приток новых клиентов за счет онлайн-каналов

73% Доля продаж через интернет-магазин и колл-центр

2007 г.

Телефон Факс E-mail

2019 г.

Телефон E-mail SMS

Чат на сайте Telegram

Чат в мобильном приложении

Viber ВКонтакте

Omnichannel продажи и сервис (КПЭ №6-9)

NAUMEN

Райффайзен БАНК

90% точности прогноза

Составляет расчет расписания для 500 операторов КЦ на месяц вперед с учетом прогноза числа звонков, исторических данных и предпочтений сотрудников, благодаря системе управления рабочей силой Naumen WFM (Workforce Management)

...самолет девелопмент

70% рост конверсии

Достигнут при исходящем телемаркетинге, доля потерянных входящих звонков сведена к 0, при этом 30% звонков обслуживается голосовыми роботами, благодаря омниканальной платформе Naumen Contact Center

QIWI

-80% ошибок в консультациях

Было достигнуто, а также на 10% было сокращено время обслуживания звонков и чатов, благодаря системе управления знаниями Naumen KMS (Knowledge Management System)

Источники данных: пресс-релизы о реализации проектов реинжиниринга и цифровизации на платформах Naumen, 2018-2021

ИИ и Data-driven (КПЭ №18, 1)

NAUMEN

25+ млн диалогов

обслужено виртуальными ассистентами в голосе и тексте в 2020 году

100+ млн документов

обработано когнитивными экспертными системами в 2020 году

90%

Неподготовленных пользователей, включая пожилых людей, в состоянии успешно воспользоваться голосовыми ассистентами и ботами в мессенджерах

для большинства индустрий уже есть работающие кейсы обработки без участия человека: прием показаний для ЖКХ, справки и консультирование, заказ такси, опрос удовлетворенности, взыскание задолженности, планирование рабочего времени персонала, поиск ответов в корпоративных данных, выявление ошибок и рисков в документах, диспетчеризация задач, поддержка экспертных и проектных решений

Топ-5 ИИ

Naumen входит в Топ-5 поставщиков технологий ИИ по выручке '2020

CNews

Приближаем цифровое будущее

NAUMEN

Игорь Кириченко

NAUMEN
CEO, член совета директоров

+7 (926) 220-19-30

ikirichenko@naumen.ru

www.naumen.ru

Ссылка на мой Facebook

Организуем корпоративные воркшопы по цифровой трансформации

Проконсультируем по технологиям и проведем пилоты

Создадим новую цифровую рабочую среду для сотрудников

Внедрим системы искусственного интеллекта