

ПРИЛОЖЕНИЕ УСИЛИЙ / 2
IT-ОТРАСЛЬ ПРИТОРМАЖИВАЕТ / 4
ВОВЛЕЧЬ БИЗНЕС В УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС / 6

Цифровая экономика

Четверг, 28 марта 2024
Тематическое приложение
к газете «Коммерсантъ» №6

Коммерсантъ
ONLINE

Guide



ВАЛЕРИЙ ГРИБАНОВ,
РЕДАКТОР GUIDE
«ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА»

НЕИСЧЕРПАЕМЫЙ ПОТЕНЦИАЛ

IT-отрасль, по прогнозам экспертов, в 2024 году продолжит рост. Предыдущие два года рынок находился в стадии перестроения, многие зарубежные игроки ушли, покинула страну значительная часть местных специалистов. Провала по оборотам в секторе не случилось, однако большинство усилий уходило на то, чтобы закрывать образовавшиеся пустоты.

Сейчас произошла стабилизация, и, вероятно, можно ожидать, что в этом году ожидается новый рост. Значительная часть отраслей экономики по-прежнему нуждается в цифровизации. Например, за три года количество пользователей мобильных приложений только в финансово-банковском секторе выросло в четыре раза.

Эксперты говорят, что нехватки специалистов в области информационных технологий быть не должно, так как вузы более или менее успешно справляются с возложенными на них задачами по подготовке свежих кадров. Правда, в последнее время все чаще звучат прогнозы о том, что скоро искусственный интеллект заменит собой программистов и потребность в профессии в ее нынешнем виде упадет. Такой прогноз, скорее всего, оправдан, однако и нейросети тоже кто-то должен программировать, поэтому в том или ином виде потребность в кадрах останется.

Считается, что вузы готовят специалистов, которые были нужны вчера, технологии не стоят на месте, квалификация многих работников сферы IT быстро устаревает. Но так можно сказать в принципе про любую специальность, в нынешнюю эпоху нужно быть гибче. Как бы то ни было, в среднесрочной перспективе кадры для отрасли будут нужны, ведь потенциал для цифровизации в стране огромен.



ПРИЛОЖЕНИЕ УСИЛИЙ ПО МНЕНИЮ IT-ЭКСПЕРТОВ, РОССИЙСКИЙ РЫНОК МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ ДЛЯ БИЗНЕСА АКТИВНО РАСТЕТ. ОДНАКО ИЗ-ЗА ВЫСОКОЙ КОНКУРЕНЦИИ СТАРТАПАМ ЗАНЯТЬ ХОРОШИЕ ОТРАСЛЕВЫЕ ПОЗИЦИИ СТАНОВИТСЯ ВСЕ СЛОЖНЕЕ.

АРТЕМ АЛДАНОВ

Новые геополитические реалии изменили рынок мобильных приложений для бизнеса в России. С него ушли многие иностранные компании, их место заняли отечественные разработчики. В запросе заказчиков — мобильные приложения как для внутрикорпоративной работы, так и для взаимодействия с клиентами. Также в тренде продукты с внедрением искусственного интеллекта.

ПОДСТРОИТЬСЯ ПОД ПОТРЕБНОСТИ БИЗНЕСА В части унифицированных коммуникаций объем потенциального рынка для российских вендоров мобильных приложений для бизнеса за последние два года вырос более чем вдвое, отмечает директор по развитию платформы корпоративных коммуникаций и мобильности eXpress Сергей Артемов. «Развитие этого сегмента рынка определялось Microsoft и его лидерским в этом сегменте продуктом MS Teams. Однако в свете недавних ограничений со стороны западных IT-корпораций Microsoft и Amazon ситуация кардинально поменялась для вендоров отечественного ПО. Российские решения теперь есть практически в любом классе ПО, за исключением, пожалуй, систем ИБ. В данном сегменте решения пока еще уступают в качестве и функциональности западным образцам, что связано с многолетним недоинвестированием, но ситуация стремительно выравнивается, происходит перераспределение бюджетов», — рассуждает господин Артемов.

По словам руководителя направления заказной разработки Napoleon IT Артема Михайлова, в настоящее время многие мобильные приложения для бизнеса в нашей стране разрабатываются именно российскими компаниями. Дело тут не только в языковом барьере или разнице в стоимости разработки у зарубежных и российских компаний, но и в более глубоком понимании бизнес-процессов и потребностей пользователей на локальном рынке, ведь это один из ключевых факторов успеха при разработке приложения.

«Если говорить про самые популярные мобильные приложения на российском рынке, то, наверное, сейчас топ-3 сегмента это онлайн-продажи (от продуктов питания до одежды и техники), сфера услуг, мессенджеры и соцсети. Также можно отметить растущую популярность приложений для здравоохранения и образования. Помимо b2c-приложений, хотелось бы отметить еще и рост сегмента b2b-приложений, закрывающих потребности внутри компании. Бизнес постепенно приходит к тому, что часть своих процессов можно реализовать именно через мобильные приложения. Кроме того, сейчас многие разработки делают акцент на внедрение искусственного интеллекта», — добавляет эксперт.

Перспективы для развития российского рынка мобильных приложений действительно большие, продолжает тему техилд и руководитель отдела фронтенд-разработки InetProduction Андрей Арчаков. Сейчас большая потребность в создании внутренних приложений — аналогов, которые стали недоступны на территории РФ. В целом, признается он, пока российский рынок мобильных приложений не очень большой. В 2022 году он сильно замедлился и начал оживать только под конец 2023 года. «Большие результаты разработок мы сможем увидеть только в текущем и в следующем году. Процесс развития этого рынка будет сложным. Во-первых, модерация со стороны магазинов (App Store, Google Play) стала намного строже для компаний, зарегистрированных в РФ, особенно если это государственный или банковский сектор. Во-вторых, налицо сильный дефицит квалифицированных кадров. Сейчас на отечественном рынке работают в основном российские разработчики и компании, которые были релоцированы в ближайшее зарубежье».

Непосредственно во внутрикорпоративных мобильных приложениях в лидерах финсектор, констатирует заместитель генерального директора по технологическому разви-



В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ МНОГИЕ МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ БИЗНЕСА В РФ РАЗРАБАТЫВАЮТСЯ МЕСТНЫМИ КОМПАНИЯМИ

тию группы «Иннотех» Дмитрий Гредников. В частности, банки отмечают увеличение пользователей в данном сегменте в четыре раза за период с 2020 по 2023 год. Популярность таких сервисов связана с тем, что предприниматели хотят дистанционно решать бизнес-задачи. Приложения во многом закрывают эту потребность: позволяют рассчитывать налоги, управлять торговой инфраструктурой, получать консультации, а также предоставляют доступ к полезному контенту. Мобильный банкинг особенно востребован среди руководителей, поскольку в приложении вся необходимая финансовая информация всегда находится под рукой, включая счета и другие документы.

В сегменте b2c сейчас наблюдается возросший интерес к мобильным приложениям у туроператоров и сервисам по покупке билетов, рассказывает CEO компании Think Mobile Александр Клишев: «В 2023 году эта категория выросла на 57% относительно 2022 года и продолжает расти в 2024 году. Также заметный рост показывают и приложения региональных бизнесов, особенно в сфере доставки продуктов и готовой еды, которые присутствуют в одном или нескольких регионах. Однако большинство бизнесов старается работать на всей территории РФ, чтобы получить большие охваты».

НОВИЧКАМ ТУТ НЕ МЕСТО Эксперты отмечают, что вложения и окупаемость продуктов зависят от множества факторов. По мнению руководителя направления ASO в IT-Agency Аллы Рауд, есть несколько вариантов решения задачи по разработке мобильного приложения. «Первый вариант — дорого, долго — кастомная разработка. Эффективно знакомиться с теми, кто реализовал первоклассные продукты, с сильными конкурентами. Сумма контракта зависит от ТЗ, навыков команды, известности разработчика и сложности продукта. Стоимость начинается от 2 млн рублей и может доходить до сотен миллионов. Второй вариант — дешево, быстро — готовое решение. В особенности подходит сегменту e-commerce. Не подойдет банкам, сервисным приложениям и уникальным продуктам с GameDev. Средняя цена пилотного выпуска — 300 тыс. рублей плюс абонентская плата. Третий вариант — условно недорого и долго. Собирается команда разработчиков внутри компании. Сумма зависит от инструментов и профессионализма команды. Основная нагрузка идет на ее содержание», — делится сопосла Рауд.

Схожие выводы делает и CEO компании Polyant Станислав Чернухин. По его словам, оценка стоимости разработки мобильного приложения профессиональной командой варьируется от 3 до 100 млн рублей (и более). Все зависит

от сложности проекта, необходимого функционала приложения, а также от того, будет ли оно разработано только под одну платформу или под несколько (iOS, Android). «Срок окупаемости инвестиций для каждого приложения отдельный, тут сложно говорить о конкретике. В целом рынок мобильной разработки стал зрелым, и конкуренция в нем огромна, поэтому тем, кто только начинает бизнес в этой сфере, крайне сложно туда пробиться», — указывает он.

Новичкам, отмечает директор продукта в корпоративном мессенджере Compass Евгений Перов, действительно сложно занять высокие позиции, так как конкуренция на рынке очень высокая. В основном в разработку более сложных сервисов идут только игроки с длинными деньгами: опытные разработчики или крупные корпорации. Создание такого приложения — долгосрочная инвестиция, и чтобы дождаться возврата этих инвестиций, могут потребоваться годы. Финальная сумма зависит от нескольких факторов: стоимость специалистов на рынке труда, сложность и длительность разработки и маркетинг. Затраты на продвижение могут быть сравнимы с затратами на саму разработку.

На затраты на маркетинг обращает внимание и директор по маркетингу Mobisharks Светлана Коробова: «Когда мы говорим про вложения в разработку мобильных приложений, нужно понимать, что речь идет не только про саму разработку, но и про дальнейшее продвижение. Мало просто создать приложение, оно должно решать определенные бизнес-задачи. И чаще всего — привлекать новых пользователей, удерживать их, возвращать тех, кто давно не был, коммуницировать с текущими клиентами. Поэтому разработанное приложение в большинстве случаев нужно грамотно продвигать с помощью инструментов мобильного маркетинга».

Хорошим результатом считается, если приложение окупилось за период от двух до пяти лет, полагает основатель «Агентства компьютерной безопасности» Владимир Морозов. Но далеко не всегда это происходит. Чтобы занять хорошие позиции на рынке, стартаперам необходимо уметь придумывать абсолютно уникальные решения. «Нет смысла создавать сейчас еще одну соцсеть „ВКонтакте“, например, или еще один агрегатор такси. Конкурировать с такими „монстрами“, которые уже существуют на рынке, практически нереально. Другое дело — придумать что-то новое или быстро занять нишу уходящих с российского рынка приложений. Например, когда Tinder уходил с российского рынка, то сразу же появился ряд отечественных решений, например, „ВК-знакомства“, которые быстро освоили этот рынок», — резюмирует эксперт. ■

«ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ ПЕРЕЙДЕТ В ИМПОРТОУЛУЧШЕНИЕ»

С НАЧАЛА ГОДА ИНОСТРАННЫЕ КОМПАНИИ НАЧАЛИ МАССОВО ОТЗЫВАТЬ ЛИЦЕНЗИИ И ПРИОСТАНАВЛИВАТЬ ДОСТУП К СВОИМ СЕРВИСАМ ДЛЯ РОССИЙСКИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ. РЕШЕНИЕ ПРИНЯТО В СВЯЗИ С 12-М ПАКЕТОМ САНКЦИЙ ПРОТИВ РОССИИ, В КОТОРОМ, ПОМИМО ПРОЧЕГО, ГОВОРИТСЯ О ЗАПРЕТЕ ПОСТАВОК ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯМИ, А ТАКЖЕ ДЛЯ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ И ПРОИЗВОДСТВА. О СТАБИЛИЗАЦИИ РОССИЙСКОГО РЫНКА РАЗРАБОТКИ ПО, ПЕРСПЕКТИВАХ ЕГО РАЗВИТИЯ И ГОСНАГРАДАХ ОТ ИМЕНИ ГЛАВЫ РОССИЙСКОГО МИНСТРОЯ ИРЕКА ФАЙЗУЛЛИНА РАССКАЗАЛ ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЕНДИРЕКТОРА ПО НАУКЕ АО «СИСОФТ ДЕВЕЛОПМЕНТ», ГЛАВА КОМИТЕТА ПО ИНФОРМАЦИОННОМУ МОДЕЛИРОВАНИЮ АРПП «ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ СОФТ» **МИХАИЛ БОЧАРОВ**. ВЛАДИМИР КОЛОДЧУК

GUIDE: В марте 2024 года зарубежные сервисы Microsoft и Amazon заявили о приостановке доступа к своим облачным продуктам в РФ. Ранее с аналогичным заявлением выступила немецкая SAP. Также все свои лицензии отзывает Autodesk, официальное предупреждение от компании о прекращении работы после 20 марта недавно поступило клиентам компании. Как это может сказаться на российском бизнесе?

МИХАИЛ БОЧАРОВ: На бизнесе отечественных разработчиков такое решение иностранных компаний скажется положительно. Что касается потребителей, то есть определенный этап, который нужно пройти. Чем быстрее потребители перейдут на отечественные продукты, тем меньше затрат они понесут.

К тому же чем быстрее иностранные компании отсюда уйдут со своими решениями, тем быстрее мы свои решения распространим на отечественного потребителя. Тем более что уже сейчас в некоторых случаях отечественный продукт несколько не хуже, а порой и лучше западного.

Также отсутствие таких ненадежных партнеров позволит нам сформировать рынок согласно его требованиям. Рынок программных продуктов должен отвечать техническому регулированию Российской Федерации. Западные продукты во многом не соответствовали российскому техническому законодательству. Поэтому они здесь внедряли свои форматы, стандарты, навязывали нам такие решения, которые отвечают именно их программным продуктам.

Г: С какими сложностями сейчас сталкиваются отечественные компании в сегменте заказного ПО?

М. Б.: Сегмент заказного ПО сейчас переживает тоже революционные изменения. В чем они? В условиях нормативного хаоса, когда на рынке действуют и старые западные стандарты, но есть понимание, что они являются сдерживающим фактором для выстраиваемой системы цифровой вертикали.

Конечно, рынок заказного ПО достаточно велик, но когда государству удастся преодолеть зависимость от западных стандартов и форматов, многие процессы будут выстроены достаточно логичным и удобным и для потребителя, и для государства способом, а сегмент заказного ПО будет больше снижаться за счет перехода к «коробочным» решениям, то есть процессы будут более оптимизированными.

Сейчас мы вынуждены учитывать реалии нормативного хаоса и стараемся удовлетворить требования наших клиентов в связи с переходом на отечественные программные продукты.

Г: Стабилизировался ли рынок разработки ПО в 2024 году, если сравнивать с 2022 годом, когда из РФ массово начали уходить иностранные разработчики?

М. Б.: У нас появилось больше уверенности. Мы видим в какой-то степени все большую заинтересованность в этом процессе государства и поддержку с его стороны.

Но идеи оставить западные стандарты и форматы в стране пока, к сожалению, присутствуют. Например, если мы говорим про информационное моделирование, то во многом сейчас нормативка ориентируется на концепцию



OpenBIM. Концепция OpenBIM во многом не подходит для этапов строительства и эксплуатации, потому что наши задачи гораздо шире и сложнее. Тем не менее архаичная система еще пытается навязать нам свои правила. Этот процесс нужно преодолеть, и тогда импортозамещение перейдет в массовое импортоулучшение и выстраивание стратегии под российское техническое законодательство.

Г: Какая, по вашим оценкам, емкость рынка инженерного ПО в России? Какую долю занимает «СиСофт Девелопмент»?

М. Б.: Наша компания — лидер на рынке информационного моделирования и других технологий информационного моделирования по управлению данными. Наша доля в сегменте инженерного ПО постоянно растет, причем мы работаем и над проблемой бесшовного управления данными на всем протяжении жизненного цикла информационной модели, и в этом направлении наши успехи впереди рынка. Поэтому «СиСофт Девелопмент» не просто занимает часть рынка — компания моделирует смыслы, то есть задает тренды. Таких компаний точно нет.

Г: Ваша компания больше ориентирована на внутренний рынок или, помимо РФ, все же есть приоритетные страны, где ваша продукция интересна и востребована?

М. Б.: Конечно, мы ориентированы на внутренний рынок в первую очередь. Потому что внутренний рынок России в области информационного моделирования — самое перспективное цифровое направление, которое развивается, опережая мировой рынок.

Мировой рынок зациклен в основном на этапах проектирования. Мы же сейчас поставили задачу создать полностью бесшовные циклы на этапы строительства и эксплуатации. Россия выстраивает несколько цифровых вертикалей, которые будут образовывать цифровую экономику, управляя бесшовными данными на основе машинопонимаемых технологий. Таких планов на уровне государства нет ни в одной стране. Если у нас это получится, а у нас это обязательно получится, то наш опыт будет не просто интересен и востребован на рынках других государств: он будет просто безальтернативен.

Г: Как оцениваете перспективы развития рынка на ближайшие пять лет?

М. Б.: Рынок будет показывать бурный рост. Сейчас для этого нужно упорядочить нормативную базу, которая пока очень сильно отстает, и избавиться от сдерживающего влияния западных стандартов и форматов: они не устраивают многих, но за них еще держится часть структур. На-

деюсь, что «решительный шаг» Autodesk только поможет коллегам избавиться от излишних иллюзий.

Г: С июля 2024 года застройщики, работающие со средствами дольщиков, должны будут перейти на информационное моделирование. Какая доля среди девелоперов сейчас применяет технологии информационного моделирования (ТИМ) в РФ?

М. Б.: Доля пока небольшая, потому что девелоперы как наиболее продвинутая часть рынка застройщиков и крупных компаний позволили им раньше всех перейти на BIM-технологии, от которых придется отказываться. Отказываться в пользу технологий информационного моделирования, а это совсем другое, и в пользу отечественного ПО.

Г: Есть ли проблемы с внедрением этих технологий? Как решаете их?

М. Б.: У нас проблем нет. Наши разработки как технологии информационного моделирования для этапов проектирования и строительства имеют огромный опыт использования и внедрения. Мы для своих клиентов процесс внедрения делаем минимально простым и по финансовым, и по организационным мероприятиям. Поэтому клиент обращается в «СиСофт Девелопмент» и получает полную техническую и консультационную поддержку по внедрению наших технологий информационного моделирования.

Г: Планируете ли в этом году развивать новые направления?

М. Б.: Планируем. Технологии информационного моделирования должны развиваться у наших продуктов по всем направлениям, которые еще не до конца нами освоены или не освоены совсем. Предлагаю следить за новостными релизами.

Г: Поддерживает ли сейчас правительство РФ отечественных вендоров? Как с государством взаимодействует «СиСофт Девелопмент»?

М. Б.: «СиСофт Девелопмент» внес максимально большой вклад в развитие технологий информационного моделирования в России. У нас самая большая бесшовная линейка по формированию и ведению информационной модели. У нас есть собственные стандарты, которые мы предложили рынку для облегчения входа в цифровую стройку, есть собственный открытый и поддерживаемый почти пятнадцать лет формат, который полностью устраивает наших потребителей и обеспечивает управление данными в наших продуктах, но «свободный рынок» пока не считает это достойным внимания. Ничего, мы подождем. Мы развиваемся, а коллеги пока «экспериментируют».

В подтверждение этому в начале марта нашему коллективу вручили письмо от имени главы российского Министра Ирека Файзуллина. В нем компанию благодарили за большой вклад в развитие технологий информационного моделирования в строительстве РФ. Также к госнаградам за многолетний и добросовестный труд были представлены сотрудники нашей компании. Награде рады и я, и мои коллеги, и, конечно, коллектив. Тридцать пять лет — полет нормальный. Продолжаем работать. ■

IT-ОТРАСЛЬ ПРИТОРМАЖИВАЕТ

СЕГОДНЯ ПЕТЕРБУРГСКАЯ IT-ОТРАСЛЬ ЖИВЕТ В ИДЕНТИЧНОЙ ПАРАДИГМЕ ВЫЗОВОВ С ОБЩЕРОССИЙСКИМ РЫНКОМ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ. ОДНОЙ ИЗ ГЛАВНЫХ ТЕНДЕНЦИЙ ПО-ПРЕЖНЕМУ ОСТАЕТСЯ КУРС НА ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ, ПРИ ЭТОМ РОСТ ЛОКАЛЬНОГО РЫНКА В ПРОШЛОМ ГОДУ ЗАМЕТНО ЗАМЕДЛИЛСЯ.

АНТОНИНА ЕГОРОВА

Эксперты обращают внимание, что два последних года заметно трансформировали петербургскую IT-отрасль, которая изначально была ориентирована на предоставление сервисных услуг для глобальных вендоров, таких как Dell, Oracle, Intel, центры разработки которых располагались в Северной столице. «Санкции перекрыли доступ к некоторым необходимым инструментам разработки и поставкам оборудования (ПО), а панические настроения у IT-специалистов, усилившиеся с началом частичной мобилизации, поначалу привели к массовой релокации и дефициту кадров, особенно опытных. Однако за прошедший год ситуация несколько улучшилась. Оставшиеся в России разработчики программного обеспечения были разобраны местными игроками, в результате чего некоторые отечественные производители программных продуктов даже усилили свои команды на фоне роста импортозамещения ПО», — поясняет Дмитрий Козуненко, член комитета по информационным технологиям и цифровой экономике СПб ТПП, директор по информационным технологиям компании «СВЕГА-компьютер».

По словам Евгения Грачева, генерального директора RNT Group (входит в группу «Рексофт»), за 2023 год IT-рынок в Санкт-Петербурге показал небольшой рост — до 10%. Число компаний в сфере информационных технологий увеличилось примерно на 3–5%, согласно данным ассоциации «Руссофт». При этом за 2022 год показатель годового роста составил более 50%. В целом в прошлом году петербургские компании сократили долю в общем объеме выручки на 3% в пользу Москвы и других регионов.

Константин Левданский, директор по развитию компании «Нетрика», считает, что в 2023 году петербургская IT-отрасль продемонстрировала умеренный, но стабильный рост. Среди основных событий минувшего года — значительное увеличение объемов инвестиций в стартапы и инновационные проекты, а также активное развитие цифровой экосистемы города. «Важно отметить увеличение числа компаний — резидентов технопарков и инкубаторов, что свидетельствует о росте предпринимательской активности в отрасли. В Петербурге более 50% всех арендованных офисных площадей приходится на российские компании из сферы информационных технологий. В городе находятся крупнейшие центры разработки, в том числе компаний с головными офисами в Москве и регионах. В 2023 году количество таких IT-представительств только увеличилось», — делится он.

Что касается направлений развития IT-отрасли, то, по словам Сергея Карпова, коммерческого директора Nexign, наиболее быстрыми темпами развивались сферы облачных услуг и платформ, офисных решений, контентных и социальных сервисов. От экстренной замены ключевых бизнес-систем компании начали переходить к их адаптации и развитию, к повышению качества предоставляемых решений. Высокий спрос на отечественные продукты заставил вендоров в сжатые сроки масштабировать производство и разработку. Более того, наметился тренд на использование изначально узкоотраслевых решений на более широком рынке.

При этом, по словам экспертов, особенностью петербургского рынка является дефицит квалифицированных кадров при параллельном росте количества начинающих специалистов. «Особенность петербургского рынка труда в сфере IT — в его несбалансированности. С одной стороны, на него сегодня вышло избыточно много взрослых джунов, которые прошли переподготовку по IT-специальностям на краткосроч-



НАИБОЛЕЕ БЫСТРЫМИ ТЕМПАМИ В ПРОШЛОМ ГОДУ РАЗВИВАЛИСЬ СФЕРЫ ОБЛАЧНЫХ УСЛУГ И ПЛАТФОРМ, ОФИСНЫХ РЕШЕНИЙ, КОНТЕНТНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ СЕРВИСОВ

ных курсах. Они еще не готовы к серьезным проектам, и не каждый из них обладает потенциалом для перехода на следующую ступень. С другой стороны, студенты профильных технических вузов к четвертому курсу уже искушены: они думают, что хорошо знают, чем будут заниматься после выпуска и сколько за это получать», — сетует Дмитрий Кичко, генеральный директор «Эдит Про» (группа «Борлас»).

ОСНОВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В целом петербургская IT-отрасль мало чем отличается от всего российского IT-рынка: местные ключевые тренды характерны для всех крупных федеральных центров страны. По словам господина Козуненко, среди основных тенденций отрасли — переориентация на внутренний рынок, а также замещение вышедших из-за санкций производителей аппаратного и программного обеспечения. Хотя, как отмечает Павел Фролов, основатель и продюсер «РОББО», ряд городских IT-компаний старается активно осваивать рынки дружественных стран, в частности, Белоруссии, Казахстана, Китая, Индии, государств Ближнего Востока, Африки и Латинской Америки.

«В целом российские IT-компании продолжают укреплять свои позиции, занимая доли рынка, оставлен-

ные иностранными вендорами после их ухода. Показателем является увеличение числа примеров внедрения и использования отечественного ПО в государственных и коммерческих организациях. Это обусловлено как экономическими соображениями, так и активной поддержкой со стороны государства в форме предоставления льгот и поощрения закупок отечественных продуктов», — говорит господин Левданский.

«По нашим оценкам, в 2023 году объем продаж российского ПО в целом по рынку вырос более чем на 30%», — указывает Константин Смирнов, коммерческий директор департамента аналитических решений ГК «КОРУС Консалтинг». По словам господина Грачева, сегодня в реестр отечественного ПО включено более 2 тыс. программ компаний, зарегистрированных в Петербурге.

«По официальным данным, для 80% IT-решений уже существуют российские аналоги средней и высокой степени зрелости. Однако это скорее общая оценка. Ситуация крайне неоднородна и зависит как от класса систем, так и от конкретной отрасли экономики. Например, некоторые российские CRM-платформы ни в чем не уступают зарубежным аналогам, а отечественные ERP-системы (хотя и способны заменить западные продукты с точки зрения основных функций)

не обладают теми возможностями, вариативностью и интерфейсом, к которым привыкли многие пользователи. По объективным причинам отдельные зарубежные IT-решения пока превосходят российские аналоги: многие западные вендоры находятся на рынке несколько десятилетий, и за это время у них было куда больше возможностей развивать свой софт исходя из запросов клиентов, отраслевых особенностей и пользовательского опыта. Однако при текущих темпах работы и с учетом тех средств, которые инвестируются в IT-сектор, можно предположить, что через три-четыре года большинство отечественных продуктов «догонит» западные решения», — считает господин Смирнов.

Среди других трендов эксперт выделяет нехватку «быстрых», готовых IT-решений. В большинстве случаев динамично меняющаяся ситуация во всех отраслях экономики (сделки M&A, перестройка логистических цепочек, нехватка линейного персонала) потребовала существенной перестройки IT-инфраструктуры компаний, но пока российский бизнес не всегда может найти на рынке «коробочные» IT-продукты, которые бы полностью закрывали текущие задачи. Соответственно, возникает необходимость дорабатывать информационные системы под запросы конкретных отраслей и компаний.

Господин Грачев отмечает попытки компаний коммерциализировать IT-продукты собственной разработки для получения источника дополнительного дохода. При этом 70% компаний не готовы выводить на рынок действительно уникальные решения, опасаясь потери конкурентного преимущества, а стандартные продукты вряд ли будут сильно востребованы.

Еще одна важная общероссийская тенденция развития IT-сегмента — внимание к соблюдению требований информационной безопасности (ИБ). «По итогам 2023 года отмечаем кратный рост спроса на решения и услуги в области ИБ. Заказчики из совершенно разных индустрий оказываются под атаками, поэтому спрос на аудиты контура безопасности, тестирования на проникновение, построение комплексных системы защиты, а также обучение сотрудников по теме ИБ увеличивается», — поясняет Павел Чужмаров, эксперт петербургского отделения «Деловой России», заместитель генерального директора Wone IT.

Также среди драйверов — активное развитие технологий искусственного интеллекта (ИИ) и их применение в бизнесе, производстве и консьюмерских продуктах. «В 2023 году особенно активно развивались большие языковые модели (LLM). Именно в этом сегменте наблюдается наибольший рост, но из-за малой базы в абсолютном значении он не очень велик. В 2024 году также ожидаем значительный рост именно по направлению ИИ и появление большого числа решений, оптимизированных под конкретную отрасль и сферу применения», — поясняет Вадим Сабашный, генеральный директор компании «ЛАНИТ-Терком» (входит в группу ЛАНИТ).

БЛИЖАЙШИЕ ПЕРСПЕКТИВЫ По словам экспертов, импортозамещение останется главным направлением развития IT-отрасли в течение нескольких лет. «В ближайшее время следует ожидать дальнейшего совершенствования технологии искусственного интеллекта и расширения тех отраслей, где данная она будет применяться. Также можно ожидать появления новых отечественных разработок в части телекоммуникационного оборудования и систем обеспечения безопасности. Дальнейшее развитие получат системы хранения и обработки данных. Кроме того, неизбежно появление новых высокотехнологичных решений для образования», — считает господин Козузенко.

Господин Смирнов полагает, что увеличение спроса на отечественное ПО и проекты по его внедрению продолжится и в 2024 году, однако динамика роста несколько снизится. При этом на рынке появится больше зрелых цифровых продуктов, что позволит компаниям быстрее принять решение о переходе на отечественный софт. Но некоторые компании, которым необходимо в любом случае продолжать деятельность и нельзя останавливать производственные процессы, будут вынуждены идти на компромисс и снижать требования к уровню тех IT-решений, которые есть на рынке, отказываясь от привычного уровня автоматизации и цифровизации.

По словам Дмитрия Махлина, партнера и директора по развитию HRlink, в России продолжится поиск альтернатив известным технологическим брендам. «Это особенно очевидно сейчас на фоне новостей об уходе западных облачных сервисов от Microsoft и Amazon. Еще активнее участники рынка будут стремиться к внедрению решений на базе ИИ. Это та технология, которая в ближайшие годы будет определять конкурентоспособность бизнеса и шире — экономики, ее эффективности», — уверен он.

По мнению господина Грачева, искусственный интеллект уже можно назвать ведущей тенденцией будущего. Технология в той или иной степени используется во всех отраслях бизнеса. К примеру, в банковской сфере ИИ применяется для ускорения принятия решений в процессе кредитования, а в ритейле помогает автоматизировать процессы персонализации и предлагает клиенту наиболее актуальные для него товары и услуги. В ближайшие годы продолжится работа по поиску наилучшего применения ИИ в бизнесе. Основными направлениями развития станут компактное отображение больших данных, разработка языковых моделей и автоматизация рутинных задач.

ИТОГИ

«Теперь заказчики все чаще приходят не с абстрактными запросами „давайте сделаем что-то полезное с ИИ“, а с конкретными бизнес-задачами и пониманием, какой потенциальный экономический эффект могут дать алгоритмы машинного обучения или LLM-модели. Радует, что все больше таких проектов — с использованием компьютерного зрения, распознавания голоса, обработки текстов — переходит из пилотов в промышленную эксплуатацию», — заключает господин Чужмаров.

С точкой зрения, что цифровизация и развитие машинного обучения будут главной движущей силой экономики в ближайшие несколько лет, согласен и Андрей Наташкин, основатель и CEO Mirey Robotics. «Отсюда и абсолютно особое отношение государства к ним. За последние несколько лет в нашей стране была создана целая система, включающая различные механизмы развития технологии. Первый уровень — это создание специализированных исследовательских центров, посвященных искусственному интеллекту, на базе технологических вузов и крупных научно-технических организаций. Собственные центры искусственного интеллекта получили Университет ИТМО, НИУ ВСЭ, НГУ, МФТИ. Второй уровень — получение грантовой поддержки через Российский фонд развития информационных технологий и Фонд содействия инновациям. Третий уровень — это льготные цены для бизнеса на приобретение российского ПО. В настоящее время около половины крупных предприятий и организаций Санкт-Петербурга уже внедряют машинное обучение. Если говорить о направлениях, то наиболее активно берут его на вооружение здравоохранение, сельское хозяйство, машиностроение, банковский сегмент, транспортная сфера и ЖКХ», — говорит эксперт.

По словам господина Смирнова, сохранится уверенный спрос на системы управления большими данными. «Например, уже более 52% российских компаний отмечают увеличение объема собираемых данных за последние три года, а более 35% — используют или планируют начать использовать технологию больших данных в ближайшее время. Также стоит ожидать устойчивого спроса на системы кибербезопасности, узкоспециализированные отраслевые решения и low-code/no-code платформы, которые позволяют быстро дорабатывать готовые IT-решения, исходя из задач конкретной компании», — подчеркивает он.

По мнению господина Левданского, продолжается рост спроса на разработки в сфере информационной безопасности и защиты персональных данных. «Нельзя обойти стороной процессы перехода на отечественные СУБД. Мы считаем, что в течение 2024 года компании будут стремиться к переходу на отечественные СУБД, повышая тем самым кибербезопасность и суверенитет используемых данных. Тем более что обновленные сроки перехода на российские системы управления базами данных — до 1 января 2026 года — позволяют качественно и без спешки осуществить этот переход», — поясняет эксперт.

Ожидается, что крупный бизнес продолжит движение в сторону экосистемности и выстраивания новых партнерских отношений для повышения своей конкурентоспособности. Это стимулирует потребность в комплексном ПО, которое автоматизирует процессы взаимодействия с партнерами и поддерживает персонализацию схем расчетов и их гибкую настройку.

Много внимания, по мнению экспертов, будет уделяться выращиванию и привлечению IT-кадров. Большую роль в их подготовке могут сыграть петербургские вузы, являющиеся лидерами цифровой экономики: ИТМО, СПбГУ, СПбПУ Петра Великого и СПбГУТ им. Бонч-Бруевича. «Борьбе с дефицитом сотрудников также будет способствовать продление программы льготной IT-ипотеки — одной из самых эффективных мер поддержки отрасли государством. В Петербурге уже оформлено более 6 тыс. льготных кредитов. Город занимает второе место по этому показателю среди всех регионов России», — добавляет Константин Левданский. При этом, по словам экспертов, в IT-отрасли также сохранятся тренды на рост зарплат и увеличение числа удаленных вакансий. ■

ЧТО СЛЫШНО

ДМИТРИЙ ДЫРМОВСКИЙ, CEO группы компаний ЦРТ, — о том, как и зачем крупный бизнес внедряет речевые технологии и как генеративный искусственный интеллект развивает рынок дистанционного обслуживания

Контактные центры банков, телеком, ТЭК и другой крупный бизнес принимают миллионы обращений. Еще недавно весь массив этих данных анализировался вручную. Компании записывали звонки, транскрибировали их, речевые аналитики сегментировали и классифицировали данные по разным тематикам. На основе полученной информации работали с возражениями, предлагали новые продукты и услуги. Качество диалогов операторов контакт-центров оценивали контролеры качества — такой подход позволял осуществлять лишь выборочную проверку и не исключал человеческий фактор. На помощь пришли технологии: алгоритмы понимания естественной речи позволили проще ориентироваться в тексте, а речевая аналитика — осуществить глубокий анализ 100% диалогов, агрегируя массив данных в простых и понятных отчетах. Сегодня технологии позволяют не просто удовлетворить, но и предвосхитить желания клиентов, развивая бизнес.

Персонализация и предиктивный клиентский сервис — мировые тренды

Согласно исследованиям Twilio, все больше компаний считают, что персонализация и предиктивность могут нарастить выручку до 90%, для чего необходим глубокий анализ коммуникаций с клиентами. Желание открыть новый пласт знаний о клиенте — вызов для разработчиков. Наши технологии уже позволяют «понимать» спонтанную речь клиентов, работать в шумах, ML-модели обучаются на детектирование сарказма и других атрибутов.

Разработчики экспериментируют с генеративным искусственным интеллектом, большими языковыми моделями в попытке умножить эффективность речевых технологий. Это ответ на острый запрос крупного бизнеса: импортозаместить AI-решения — внедрить в контактные центры российские решения взамен зарубежных, при этом сократить расходы и улучшить качество клиентского обслуживания.

Большие языковые модели — большие возможности

Преобладание экономики знаний — еще один мировой тренд: основным движущим механизмом становятся данные, информация и инновационные способы их извлекать, интерпретировать. Роль знаний в современной экономике все более значима, это оказывает фундаментальное влияние и на то, как бизнес достигает роста. Среди технологий, которые играют ключевую роль в этой парадигме, особое место занимают LLM (Large Language Models) — большие языковые модели, использующие алгоритмы машинного обучения, которые позволяют обобщать, анализировать и строить ответы на основе больших наборов данных. Один из популярных примеров — GigaChat от «Сбера».

Следуя трендам, мы в ЦРТ уже запустили AI-решение для аналитики и управления коммуникациями в контактных центрах. Современные алгоритмы машинного обучения позволяют увеличить скорость обработки обращений клиентов, а новые инструменты анализа, такие как GigaChat, помогают суммаризировать содержание и выявлять тематики диалогов, оценивать их результативность.

Можно выделить пять ключевых преимуществ использования LLM.

Эффективность и сокращение операционных расходов

Использование генеративного ИИ в колл-центрах позволяет повысить эффективность обслуживания за счет автоматизации обработки массива запросов. Это приводит к сокращению операционных расходов на труд: системы на основе LLM способны обслуживать клиентов без перерывов, обеспечивая круглосуточную поддержку, а быстрое решение вопросов увеличивает лояльность клиентов.

Естественное взаимодействие и персонализация

LLM способствуют улучшению опыта клиентов за счет более внимательного взаимодействия. Благодаря продвинутым алгоритмам обработки естественного языка LLM улавливают нюансы запросов и предлагают более точные, персонализированные ответы.

Глобальная доступность и поддержка языков

LLM способны предоставлять поддержку на различных языках и диалектах, делая услуги доступными для пользователей со всего мира.

Инсайты

Компании могут использовать отзывы клиентов для улучшения качества обслуживания, разработки новых продуктов и услуг, а также для повышения общей эффективности работы.

Трансформация роли сотрудников

С внедрением LLM меняется и роль сотрудников. Они начинают больше взаимодействовать с AI-системами, фокусируются на более сложных и творческих задачах, повышая свою квалификацию.

Генеративный ИИ трансформирует подходы не только в речевой аналитике, но и в диалоговых ассистентах, является драйвером совершенствования всего дистанционного клиентского обслуживания и целого ряда других индустрий, поэтому мы инвестируем в развитие таких проектов для создания передовых AI-сервисов.

ЭКСПЕРТНОЕ МНЕНИЕ



ГРУППА КОМПАНИЙ ЦРТ

ВОВЛЕЧЬ БИЗНЕС В УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС

ВОПРОС ПОДГОТОВКИ IT-КАДРОВ ОСТАЕТСЯ ОДНИМ ИЗ КЛЮЧЕВЫХ ДЛЯ ОТРАСЛИ. ЭКСПЕРТЫ ГОВОРЯТ, ЧТО ПРОГРАММЫ ВУЗОВ ТРЕБУЮТ АКТУАЛИЗАЦИИ, ПРИ ЭТОМ ВОЗМОЖНОСТИ ПРАКТИКИ СТУДЕНТОВ НА РЕАЛЬНЫХ ПРОЕКТАХ В КОМПАНИЯХ ПО-ПРЕЖНЕМУ ОГРАНИЧЕНЫ. РЕШИТЬ СУЩЕСТВУЮЩИЕ ПРОБЛЕМЫ ПОМОЖЕТ БОЛЕЕ АКТИВНОЕ УЧАСТИЕ БИЗНЕСА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ.

АНТОНИНА ЕГОРОВА

Как отмечают эксперты, за девять месяцев 2023 года число предлагаемых вакансий для IT-отрасли в Санкт-Петербурге сократилось на 11%. Однако в четвертом квартале количество вакансий выросло на 20% по сравнению с 2022-м. В 2024 году эта тенденция продолжилась, и только за три недели января вакансий было размещено на 22% больше, чем за тот же период 2023 года. Это показывает, насколько велика потребность в таких специалистах. «Согласно оценкам правительства РФ, к 2024 году общероссийская потребность в IT-кадрах должна была составить от 700 тыс. до 1 млн человек. Реализация федерального проекта „Развитие кадрового потенциала IT-отрасли“ должна в текущем году покрыть от 60 до 100% обозначенной общей потребности. То есть все больше и больше студентов будет получать соответствующее профильное образование, и в связи с этим следует ожидать расширения вузами набора на соответствующие специальности», — высказывается Дмитрий Козуненко, член комитета по информационным технологиям и цифровой экономике СПб ТПП, директор по информационным технологиям компании «СВЕГА-компьютер».

По словам Александра Киселева, старшего научного сотрудника Центра исследований и экспертиз юридического факультета Финансового университета при Правительстве РФ, спрос на молодых IT-специалистов у петербургских работодателей с начала года вырос на 46%. Сейчас актуальными являются почти все специальности в данной сфере — от разработчиков до тестировщиков и аналитиков.

Санкт-Петербург традиционно остается одним из сильнейших центров подготовки IT-кадров в стране. В вузах подготовка ведется практически по всем специальностям IT-сферы. Кроме вузов, в городе есть 22 колледжа и техникума, в которых есть IT-специальности. По итогам исследования АНО «Цифровая экономика», в топ-10 ведущих вузов страны по подготовке IT-специалистов, вошли Университет ИТМО, Санкт-Петербургский государственный университет, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. Бонч-Бруевича.

«Эти учебные заведения готовят студентов, в частности по следующим специальностям: информационные системы и технологии, технологии разработки безопасного программного обеспечения информационных систем, информационные системы и технологии обработки цифрового контента и многим другим», — перечисляет господин Козуненко.

По словам Сергея Потапова, заместителя генерального директора компании ТИМ ФОРС, в городе действует ряд частных IT-школ и курсов, которые также готовят специалистов для работы в сфере информационных технологий. Например, Skillbox, «Нетология», «Хекслет», а также десятки других, которые дают возможность «прокачать» навыки программирования, системного администрирования, дизайна.

Как отмечает Фаина Лернер, директор по организационному развитию группы «Рексофт», в вузах хорошая базовая подготовка, но не хватает практики, навыков командной работы, иногда современных подходов. Курсы хороши тем, что там учатся уже взрослые осознанные люди, часто уже имеющие профессию. У них есть мотивация, интерес и социальные навыки. «Курсы неоднородны, часто бывают достаточно слабыми. Кроме того, они не дают базовой математической и алгоритмической подготовки, что затрудняет развитие в профессии. При



ЕВГЕНИЙ ПЛАВЕНКО

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ ТРАДИЦИОННО ОСТАЕТСЯ ОДНИМ ИЗ СИЛЬНЕЙШИХ ЦЕНТРОВ ПОДГОТОВКИ IT-КАДРОВ В СТРАНЕ

этом высшее образование обычно закладывает кругозор и подход к решению сложных задач, навыки к самообучению, умение работать системно и собираться в нужные моменты», — рассуждает она.

По словам эксперта, высшее образование не перестало быть критерием отбора и значимым фактом в резюме для работодателя. «Когда идет набор на начальные позиции в разработке ПО, то наличие высшего образования — это важный пункт, дающий преимущество. Оно показывает, что у будущего сотрудника есть математическая и инженерная база для быстрого погружения в профессию и „прокачки“ технических навыков. Логично предположить, что молодой сотрудник с вузом за плечами понимает профессию глубже, чем тот, который успел получить знания в рамках трехмесячных курсов. Если же идет поиск специалиста с серьезным опытом от семи лет и больше, то даже если у него не было вуза, за это время он приобрел практический опыт, занимался самообучением и наличие диплома для него не столь важно. Особенно это актуально в ситуации дефицита опытных специалистов», — заключает госпожа Лернер.

ГЛАВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ

Основные проблемы в сфере подготовки IT-кадров в Санкт-Петербурге, по словам экспертов, отражают общероссийские тенденции. В их числе и сокращение количества выпускников, связанное с демографическими проблемами, и общее снижение уровня базовых знаний абитуриентов учреждений среднего профессионального и высшего образования, и отсутствие системного подхода в подготовке IT-специалистов, и определенное несоответствие текущего перечня специальностей вызовам цифровой экономики и процессам информатизации.

«На сегодняшний день существующая в РФ система подготовки кадров консервативна, ей не хватает мобильности и гибкости и, что самое главное, она не направлена на рынок труда. На фоне повышенного спроса на IT-специалистов вузы не в состоянии удовлетворить его. Быстро меняющаяся структура рынка и инертность системы образования приводят к дисбалансу между спросом и предложением IT-кадров», — обращает внимание господин Козуненко.

Решение проблем Данила Ларчев, помощник юриста компании «Мариокс центр», видит в комплексном подходе, включающем в первую очередь обновление учебных программ, увеличение взаимодействия между вузами и IT-компаниями для обеспечения практической направленности обучения и создание стимулов для привлечения молодежи в IT-отрасль. Ключевым элементом является ускоренное внедрение инновационных методик обучения и расширение спектра IT-специализаций в образовательных учреждениях.

«Многие вузы Петербурга и других городов уже осознали, что изменят подход к образовательным процессам исходя из запросов рынка труда. С учетом высокой востребованности будущих специалистов в перспективе им также стоит учитывать возможность составления гибких графиков обучения, чтобы студенты имели возможность совмещать работу и учебу», — добавляет господин Киселев.

По словам господина Козуненко, решать проблемы действительно нужно комплексно, с учетом планов реализации национальных проектов «Цифровая экономика» и «Образование». «Необходимо вести непрерывный мониторинг потребностей цифровой экономики в целом и IT-отрасли в частности, чтобы прогнозировать, подготовка каких категорий IT-специалистов сейчас стоит на

первом месте. После определения этих категорий нужно обновить и дополнить существующий перечень специальностей новыми, которые будут отвечать вызовам цифровой экономики и информатизации. Нужно внести коррективы во все направления подготовки в СПО и ВО, развернув спектр направлений подготовки в сторону IT-специальностей. Кроме того, необходимо расширить взаимодействие вузов с IT-компаниями, а также определить перечень форм такого взаимодействия, что должно помочь более равномерному развитию кадрового потенциала в сфере IT», — делится он.

При этом, по словам Дарьи Цирулевой, HR-директора ГК «КОРУС Консалтинг», важно учитывать, что сейчас компаниям нужны специалисты, обладающие не только знаниями в области информационных технологий, но и пониманием производственных, а также бизнес-процессов: бизнес-архитекторы, бизнес-аналитики, дата-инженеры, аналитики данных, руководители проектов по IT-консалтингу, специалисты по управлению данными, CIO, CDO. «Такие знания могут дать студентам эксперты IT-отрасли, которые работают с проектами самого разного масштаба и сложности. Кооперация учебных заведений и ведущих IT-компаний как раз и может стать одним из вариантов решения этой задачи», — подчеркивает она.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПЕРСПЕКТИВЫ

С учетом того, что в десятку ведущих вузов страны по подготовке IT-специалистов входят четыре петербургских вуза, эксперты позитивно оценивают перспективы подготовки соответствующих кадров в Северной столице.

По словам господина Ларчева, решение этого вопроса предполагается через несколько ключевых направлений. Во-первых, увеличение количества бюджетных мест по IT-специальностям в вузах, что должно способствовать росту числа квалифицированных выпускников. При этом запуск проекта «Цифровые кафедры» позволит студентам параллельно с основной программой получать дополнительную IT-квалификацию.

«Во-вторых, перспективы подготовки кадров в IT-отрасли связаны с адаптацией учебных программ под требования рынка труда, что включает в себя обновление курсов, внедрение практически ориентированных заданий и увеличение количества проектной работы в тесном сотрудничестве с IT-компаниями. Это поможет обеспечить выпускников актуальными знаниями и навыками, необходимыми для успешной карьеры в отрасли», — указывает эксперт.

«Также к основным трендам развития подготовки кадров для IT-отрасли, помимо сближения образовательного процесса с реальным сектором экономики и активного участия ведущих IT-компаний в подготовке учебных программ, можно отнести более раннее трудоустройство выпускников информационных направлений на предприятиях в IT-сфере; индивидуальные образовательные траектории (возможность самостоятельного выбора спецкурсов в дополнение к обязательным предметам), возможность участия в Open Source проектах, которых в России становится все больше; развитие дополнительных послевузовских образовательных программ и вневузовского образования для всех желающих; появление новых профессий в IT-сфере вслед за новыми технологиями, такими как искусственный интеллект, беспилотные системы, виртуальная и дополненная реальности. И, наконец, наблюдается все большее проникновение информационных технологий в гуманитарную сферу: появление IT-специальностей в области искусств и гуманитарных наук», — заключает господин Потапов. ■

БЕЗ CRM НЕТ РАЗВИТИЯ

ИД «КОММЕРСАНТЬ» И «ЛАНИТ ОМНИ» (ВХОДИТ В ГРУППУ ЛАНИТ) НА ПЛОЩАДКЕ ПЕТЕРБУРГСКОГО ТЕХНОПАРКА «ЛЕНПОЛИГРАФ-МАШ» ПРОВЕЛИ МАСШТАБНОЕ ДЕЛОВОЕ МЕРОПРИЯТИЕ ДЛЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ БИЗНЕС-СООБЩЕСТВА, ПОСВЯЩЕННОЕ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ. ЭТО ПЕРВАЯ ИЗ ШЕСТИ ЗАПЛАНИРОВАННЫХ НА 2024 ГОД ВСТРЕЧ РАЗРАБОТЧИКА ПЛАТФОРМЫ BRMSOFT И ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ РЕАЛЬНОГО БИЗНЕСА В РАМКАХ ТУРА ROAD-SHOW BRMSOFT, КОТОРЫЙ ПРОДЛИТСЯ ДО ОКТЯБРЯ. ВЛАДЕЛЬЦЫ И ТОП-МЕНЕДЖЕРЫ КОМПАНИЙ, ДИРЕКТОРА ПО IT-ТРАНСФОРМАЦИИ, РУКОВОДИТЕЛИ ПРОДАЖ, МАРКЕТИНГА И СЕРВИСА КОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ОБСУДИЛИ, КАК ВЫСТРОИТЬ УСТОЙЧИВУЮ СИСТЕМУ ПРОДАЖ, КАК УЗНАВАТЬ БОЛЬШЕ О КЛИЕНТАХ И УКРЕПЛЯТЬ ОТНОШЕНИЯ С НИМИ, А ТАКЖЕ КАКИЕ ОШИБКИ ПРИВОДЯТ К ПОТЕРЕ КОМПАНИЕЙ ПРИБЫЛИ И КАК ИХ ИЗБЕЖАТЬ. ВЛАДИМИР КОЛОДЧУК

Автоматизация маркетинговых и бизнес-процессов в 2024 году продолжает оставаться неотъемлемой частью стратегий компаний. По сравнению с прошедшими периодами рынок стал более высококонкурентен, а запросы клиентов, касающиеся функционала и качества продукции, значительно возросли. «Бизнес ждет от разработчиков продукты высокого уровня, так как не готов терять ни в удобстве, ни в функциональности, ни в безопасности при миграции на отечественное ПО», — подчеркивает Юрий Востриков, генеральный директор «ЛАНИТ Омни». При этом, по его словам, в последние годы российские вендоры получили ощутимую мотивацию развиваться, улучшать решения и адаптировать их под требования меняющегося рынка.

Так, на мероприятии в Санкт-Петербурге компания «ЛАНИТ Омни» продемонстрировала возможности новой версии процессно-ориентированной low-code-платформы BRMSOft, а также предоставила слово своим клиентам, чтобы они поделились опытом успешного внедрения для тех заказчиков, которые только рассматривают новые системы для автоматизации своих бизнес-процессов.

Эксперты подчеркивают, что в нынешних условиях особенно важно не только уделять внимание привлечению новых клиентов, но и задействовать максимально возможные ресурсы и методы для развития отношений с действующей клиентской базой и повышения ее лояльности. «Ведь потеря покупателей напрямую ведет к снижению выручки», — указывает Максим Илюхин, директор по продажам корпоративным клиентам «ЛАНИТ Омни». Так, согласно данным аналитических исследований, сохранение существующей базы экономит компаниям до 80% маркетингового бюджета. «При этом затраты на привлечение заказчиков редко окупаются с первой же сделки: в ряде отраслей исключительно повторные продажи и продолжительные отношения с клиентом позволяют бизнесу зарабатывать. Для этого применяют современные CRM-решения, которые помогают не только регулярно контактировать с потребителями, но и персонализировать коммуникации, предлагать релевантные продукты с помощью машинного обучения и прогнозировать успешность будущих сделок», — говорит господин Илюхин.

CRM-СИСТЕМА МОЖЕТ СТАТЬ КЛЮЧЕВОЙ ИНВЕСТИЦИЕЙ ДЛЯ ЛЮБОЙ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЙ КОМПАНИИ: ЕЕ ВНЕДРЕНИЕ ПРИВОДИТ К ЗНАЧИТЕЛЬНОМУ УСКОРЕНИЮ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ОРГАНИЗАЦИИ — ДО ПЯТИ РАЗ, ОСВОБОЖДАЯ ОТ РУТИНЫ ДО ПОЛОВИНЫ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ СОТРУДНИКОВ И РУКОВОДИТЕЛЕЙ



МАКСИМ ИЛЮХИН, ДИРЕКТОР ДЕПАРТАМЕНТА ПРОДАЖ КОРПОРАТИВНЫМ КЛИЕНТАМ «ЛАНИТ ОМНИ»

Участники мероприятия отмечают, что на высококонкурентном рынке CRM-система — это незаменимый для клиентоориентированной компании инструмент, который позволяет грамотно выстраивать отношения с заказчиками, агрегировать данные, персонализировать коммуникации. «Инструменты CRM помогают настраивать аналитику, с помощью которой принимаются взвешенные управленческие решения, а также повышают конверсию лидов в сделки и, соответственно, увеличивают объемы продаж и доходов компании», — считает Инесса Чернецова, руководитель службы качества и клиентского сервиса сети автоцентров «Петровский».

С ней солидарен эксперт CRM Алексей Кудинов. Он поясняет, что CRM-система может стать ключевой инвестицией для любой клиентоориентированной компании: ее внедрение приводит к значительному ускорению бизнес-процессов организации — до пяти раз, освобождая от рутины до половины рабочего времени сотрудников и руководителей.

По мнению госпожи Чернецовой, ключевым фактором при выборе CRM является возможность кастомизировать систему под собственные бизнес-процессы, потому что цикл продаж и постпродажное обслуживание в дилерской компании отличаются от аналогичных процессов в девелопменте или ритейле. «Поэтому мы оценили гибкость и масштабируемость решения от „ЛАНИТ Омни“. Могу сказать, что, благодаря внедрению BRMSOft мы получили больше, чем рассчитывали на этапе выбора CRM-системы», — делится она.

Господин Кудинов добавляет, что современные CRM-системы позволяют автоматизировать до 80% внутренних процессов и исключают потерю заявок, задач и данных о клиентах. По его словам, внедрение таких систем позволяет клиентским менеджерам и менеджерам по продажам креативно подходить к решению проблем заказчиков. ■

Тематическое приложение к газете «Коммерсантъ» (онлайн-выпуск Санкт-Петербург, Guide «Цифровая экономика»)

Владимир Желонкин — генеральный директор АО «Коммерсантъ», главный редактор
Анатолий Гусев — автор дизайн-макета
Андрей Ершов — главный редактор СПб страниц
Александр Коряков — бильд-редактор
Валерий Грибанов — выпускающий редактор
Марина Шевченко — корректор
Василиса Сатирская — верстка
Марина Победенная — рекламная служба

Адрес редакции и издателя: 123112, г. Москва, Пресненская наб., д. 10 этаж 35. Тел. (495) 797-6970. Адрес редакции в Санкт-Петербурге: 191024, Харьковская ул., д. 8А, лит А. Тел. (812) 324-6949

Учредитель: АО «Коммерсантъ». Тематическое приложение к газете «Коммерсантъ», зарегистрировано Роскомнадзором, регистрационный номер и дата принятия решения о регистрации ПИ №ФС77-76923 от 11.10.2019 года

В печатном виде номер не выходит. Распространяется бесплатно. 16+

Фото на обложке: Евгений Павленко

Коммерсантъ

В лучших местах Петербурга

РЕСТОРАНЫ

«Кремль»	Выборгская наб., 55 (БЦ Gregory's Palace)
Ресторан-гостиница «Штакеншнейдер»	Миллионная ул., 10
«Шалепин»	Тверская ул., 12/15
Таверна «Гролле»	Большой пр. В. О., 20
«Сказка Востока 1001 ночь»	Лесной пр., 48
Stroganoff Steak House	Конногвардейский б-р, 4
«Метаморфоз»	Литейный пр., 5/19
Ресторан русской кухни Siberika	Лейтенанта Шмидта наб., 43
Cafe Claret	Марата ул., 11
Marius	Марата ул., 11
SETTLERS	Наличная ул., 24/1 А
Бар-ресторан «География»	Рубинштейна ул., 5
Ресторан MEZE	Московский пр., 206
Aquamarine	Казанская ул., 2
Ресторан «Сыроварня»	Ковенский пер., 5
Панорамный ресторан «На Поляне»	Свердловская наб., 44 Д
Дворяне	Почтамтская ул., 1
Kiln beef&beer	Чайковского ул., 36

КАФЕ

Kroo cafe	Суворовский пр., 27 / 9-я Советская ул., 11
Пространство Freedom	Казанская ул., 7
Кофейня «Щегол»	Радищева ул., 38/20

ГОСТИНИЦЫ

Отель «Индиго»	Чайковского ул., 17
Akuan Hotel	Восстания ул., 19
M-hotel	Садовая ул., 22 (вход с переулка Крылова, 2, со двора)
«Гранд Отель Эмеральд»	Суворовский пр., 18
Majestic Boutique Hotel Deluxe	Садовая ул., 22/2
The Gamma Hotel	наб. Обводного кан., 130
Grani Aparthotel	Большая Зеленина ул., 24
Trezzini Palace Hotel	Университетская наб., 21
Welton Club Hotel & Apartments	Малая Разночинная ул., 11
Four Seasons Hotel	
Lion Palace St. Petersburg	Вознесенский пр., 1
Crowne Plaza St. Petersburg — Ligovsky	Лиговский пр., 61
Официальная гостиница «Эрмитаж»	Правды ул., 10
Author Boutique Hotel	Владимирский пр., 9
Airportcity Plaza St. Petersburg	Стартовая ул., 6 А
«Гранд Отель Мойка 22»	наб. реки Мойки, 22
«А1 Отель Санкт-Петербург»	Кирпичный пер., 3
«Cronwell Inn Стремянная»	Стремянная ул., 18 А
Бутик-отель «Северный цветок»	Марата ул., 40

Отель «Братья Карамазовы»	Социалистическая ул., 11 АВ
Отель «Гельвеция»	Марата ул., 11
MoLo	Вс. Вишневого ул., 2/12 К
Екатерина	Миллионная ул., 10
Отель «Мартин»	Марата ул., 12
«Лотте Отель Санкт-Петербург»	Антоненко пер., 2, стр. 1
Отель «Невский Берег»	Невский пр., 122
Avenue Apart на Малом	Малый пр., В. О., 54, к. 2, стр. 1
Palace Bridge Hotel	Биржевой пер., 4 А
Cosmos St. Petersburg	
Olympia Garden Hotel	Батайский пер., 3 А
Бутик-отель Miris	Всеволода Вишневого, ул. 1 А
Отель «Коринтия Санкт-Петербург»	Невский пр., 57
DIPLOMAT Hotel	Дегтярный пер., 7 А
Талион Империял Отель	наб. реки Мойки, 59

ИНТЕРЬЕРНЫЕ МАГАЗИНЫ

Салон «Сентябрь»	Каменноостровский пр., 19
------------------	---------------------------

БИЗНЕС-ЦЕНТРЫ

Gregory's Palace	Выборгская наб., 55
Gustaf	Средний пр. В. О., 36/40
Деловой центр NEVKA	Гельсингфорсская ул., 3, к. 11 Д, вход с Выборгской наб., 45-47
Magnus	9-я линия В. О., 34
«Оскар»	наб. реки Фонтанки, 13 А
Коворкинг «Пушкин»	Торжковская ул., 5

АВТОСАЛОНЫ

Автодом «Пулково»	Пулковское ш., 14 А
Gregory's Cars	Выборгская наб., 55
Петровский на Софийской	Софийская ул., 87

АВИАКОМПАНИИ

ЦБА «Пулково-3»	
ГТК «Россия»	

РАЗНОЕ

Миграционный центр	Красного Текстильщика ул., 10/12
Поезда «Сапсан»	бизнес-класс
Аэропорт Пулково	бизнес-залы, VIP-зал



Узнайте подробную информацию о корпоративной подписке по телефону **8 800 600 0556** (звонок по России бесплатный) или электронной почте podpiska@kommersant.ru

www.kommersant.ru