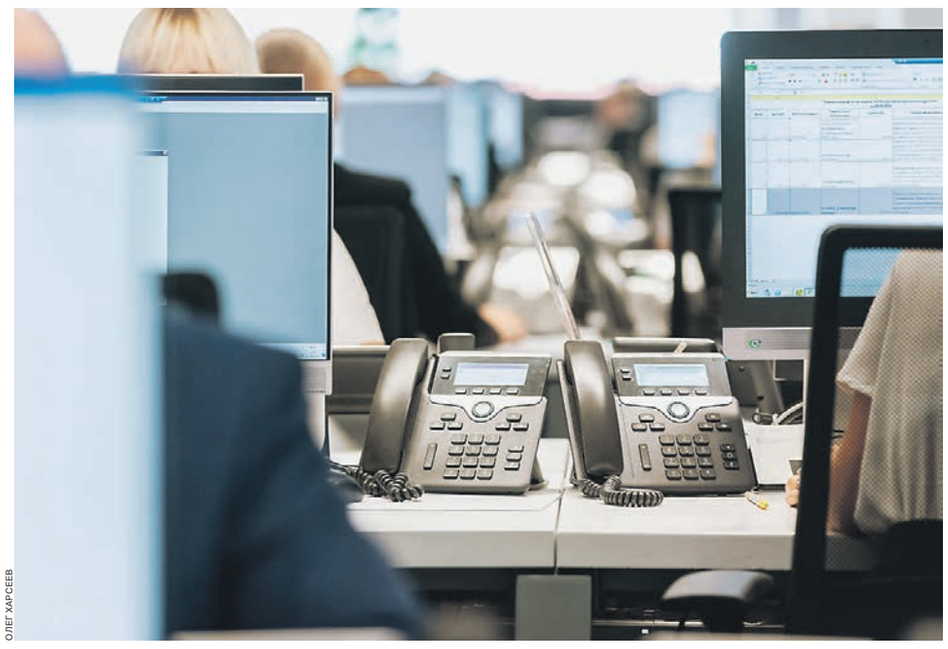
Робот на проводе

Вряд ли в 2020 году были компании, которым не пришлось серьезно трансформироваться — это касается как моделей работы внутри самой организации, так и переосмысления приоритетов клиентов и потребителей. Одним из новшеств, которое бизнесы начали все чаще использовать в коронавирусный год, стали голосовые роботы, которые помогают бизнесу оптимизировать затраты и коммуникации с клиентами, что особенно важно во время кризиса. Как новая технология становится все более популярной и чем она может помочь компаниям?

— цифровая трансформация —



ОЛЕГ ХАРСЕЕВ

Фактор пандемии

Когда в стране начинается резкий спад экономики, компаниям приходят на помощь IT-решения. По данным исследования, которое в августе 2020 года провели МТТ и LOGA Group, российские компании готовы автоматизировать ряд процессов с помощью технических решений, например чат-ботов и голосовых роботов, чтобы повысить качество обслуживания клиентов. В исследовании принимали участие топ-менеджеры 120 компаний численностью более 50 сотрудников из 7 федеральных округов России.

Среди операций, которые бизнес хотел бы автоматизировать,— получение обратной связи от клиента (32%), учет всех входящих сообщений (32%), напоминание о записи или заказе (23%), подтверждение записи или заказа (22%), а также информирование об акциях и новинках (20%). По данным Accenture, рынок голосовых роботов в 2020 году составит 1,95 млрд руб. и будет расти на 30% в год. Рынок чат-ботов в 2020 году может вырасти в 2,5 раза, а его объем может достигнуть 4 млрд руб., оценивает «ТМТ Консалтинг». Это сочетание «фактора пандемии» и органического роста рынка, объясняют аналитики.

Рынок голосовых роботов только формируется, но уже есть игроки, которые его активно развивают. Так, МТТ предоставляет бизнесу удобный инструмент для автоматизации голосовых коммуникаций с клиентами: облачную платформу VoiceBox, рассказывает Рамиль Биккужин, коммерческий директор МТТ. VoiceBox — конструктор голосовых роботов, который может справляться с рутинными задачами. Решение предоставляется бесплатно, клиент оплачивает только трафик при условии состоявшегося разговора. Чтобы собрать робота, специалисту не нужно иметь навыки программирования — интерфейс интуитивно понятен и состоит из готовых программных блоков, которые клиент комбинирует в зависимости от своей задачи.

«В целом голосовые роботы — очень перспективное направление, которое растет на 30% в год, и мы видим большую заинтересованность бизнеса в таких решениях,— указывает Рамиль Биккужин.— Ведь они помогают оптимизировать бизнес-процессы, перенаправить освободившийся от рутинных обзвонов персонал на выполнение более важных задач».

Голос в помощь

Первыми голосовых роботов начали внедрять лидеры рынка, затем и другие компании увидели, что так тоже можно обслуживать клиента, и стали задействовать технологию у себя, рассказывает директор продукта IT-компании Sifox Юрий Воеводко. Как голосовые ассистенты решают проблемы компаний, которым нужно постоянно общаться со своими клиентами?

Как правило, время, которое у оператора уходит на обработку одного звонка, он может потратить на ведение коммуникации в чате параллельно с четырьмя клиентами без потери качества обслуживания, рассказывала операционный директор Teleperformance Russia Group Полина Аникеева изданию РБК. А голосовое общение могут взять на себя роботы.

Простой пример того, как удобно организовать оповещение клиентов, демонстрируют логистические службы, когда человеку звонит робот и сообщает, что его заказ прибыл в пункт выдачи. Сейчас «Почта России» активно внедряет и обучает свою систему по синтезу распознавания речи. «Если вы позвоните в отделение с вопросом по поводу своей посылки, то робот предложит произнести цифры и буквы кода трекинга, чтобы выдать необходимую информацию. Это решение хорошо реализовано, так как трекинг содержит цифры и латинские буквы, которые система умеет распознавать, но пока это все, что она может»,— заключает господин Воеводко.

Медицинские организации, нагрузка на которые во время пандемии многократно возросла, также научились делегировать часть обязанностей голосовым роботам. Разгрузить сотрудников колл-центра лаборатории «Гемотест», которая одной из первых начала делать ПЦР-тесты на коронавирус, помог голосовой ассистент VoiceBox от компании МТТ. У «Гемотеста» нагрузка на собственный круглосуточный колл-центр в период пандемии возросла в три-четыре раза. При этом из-за карантинных мер компании пришлось поменять правила работы сотрудников, поэтому у лаборатории не получалось сразу запустить тестирование на COVID-19 во всех отделениях: «Гемотест» был вынужден делать это постепенно. Информация о том, где можно сделать тест, менялась, а пациенты намного чаще обращались в контакт-центр. После внедрения VoiceBox обязанность согласовать время приезда медсестры, чтобы взять мазок на COVID-19, взял на себя голосовой помощник. Это позволило не только оперативнее обслуживать пациентов, но и снять рутинные задачи с сотрудников лаборатории.

Участником другого проекта — с минздравом Московской области — был Юрий Воеводко, который в тот момент работал в компании Voximplant. Весной, когда в Москве был объявлен локдаун, нужно было оперативно оповестить тех, кто был записан в МФЦ, что визит отменяется, вспоминает он. «Мы запустили также робота-информатора, который рассказывал, как можно получить больничный, не посещая поликлинику. Помимо этого робот обзванивал всех прикрепленных к больнице людей в случае, если ее экстренно отдавали под лечение больных COVID, и сообщал, что клиника закрыта для приема»,— говорит он.

Круглосуточная работа

2020 год поставил перед каждой компанией задачу сохранить свою эффективность и не потерять клиентов. При этом руководителям важно понимать, какие технологии выведут бизнес на новый уровень и окупят вложения. При этом в нише голосовых помощников присутствуют не только крупные игроки. Например, HR-сервис Skillaz позволяет рекрутерам сформировать и разослать кандидатам список вопросов, а также записать видеоинтервью — это актуально для поиска работников на массовые позиции: кассиры в торговые сети, водители, операторы и т. д. Так, в сентябре банк ВТБ объявил, что использует технологию Skillaz для подбора нескольких тысяч сотрудников на линейные позиции. Секрет в том, что робот-рекрутер может обзванивать одновременно сотни человек, в то время как сотрудник HR-отдела — всего одного.

Одно из ключевых преимуществ роботов — скорость, рассказывал «Ведомостям» директор по работе с портфельными компаниями ФРИИ Сергей Негодяев. Если потенциальный клиент в 11 вечера изучает сайты строящихся объектов и хочет в моменте узнать подробности, преимущество определенно будет у того девелопера, который сможет максимально быстро эти подробности дать, считает он. Кроме того, риэлтор не сможет работать круглосуточно семь дней в неделю, колл-центр сможет, но это может быть достаточно дорого. А голосовой робот или чат-бот может ответить на запрос клиента и в 5 утра, и в 11 вечера, отправить клиенту письмо с более подробным описанием объекта и даже присвоить ему личного менеджера, который должен будет отзвониться в течение первых часов своего рабочего времени, замечает эксперт.

В августе свою коммуникационную платформу для улучшения взаимодействия с профессиональным сообществом запустила Ассоциация менеджеров: для этого организация начала сотрудничать с МТТ и стала использовать технологию VoiceBox. Ассоциация каждый год проводит множество крупных форумов, на которые собирает 50 тыс. человек, а также составляет рейтинг лучших российских управленцев. В результате на услуги колл-центров для внешних коммуникаций по таким проектам ассоциация могла тратить больше 1 тыс. руб. в час, кроме того, эта сумма увеличивалась, если в работе были задействованы несколько операторов.

«Мы работаем с людьми, реализуем множество проектов, и нам принципиально важны обратная связь и реакция членов ассоциации. Отдавать эту работу на аутсорс не всегда рационально: тратится очень много времени, которое можно посвятить более важным задачам»,— говорит первый заместитель исполнительного директора Ассоциации менеджеров Вадим Ковалев. По его словам, организация выбрала именно VoiceBox от МТТ, потому что платформа не требует знания программирования и других специальных навыков: ее могут использовать сотрудники разных департаментов. С помощью VoiceBox сотрудник ассоциации в несколько кликов сможет собрать обратную связь и информацию от партнеров, а остальную работу сервис выполнит сам. Кроме того, решение позволяет сократить число обращений к внешнему колл-центру либо вовсе отказаться от него после автоматизации звонков. Если раньше стандартная конверсия по опросам ассоциации не превышала 16%, то с введением VoiceBox она достигла 48%. В итоге Ассоциация менеджеров начала быстрее проводить опросы для исследований и концентрироваться на менее рутинных операциях.

Сейчас перед бизнесом стоит сложная задача: с одной стороны, нужно помочь компании устоять во время шторма, сократив расходы и избавившись от груза неэффективных технологий и бизнес-процессов. С другой — бизнес выполняет важную роль и дает рабочие места в период, когда множество специалистов потеряли работу из-за коронакризиса. В то же время нагрузка на персонал после снятия локдауна во многих отраслях возросла: нужно одновременно удерживать клиентов, привлекать новых и следить за качеством оказываемых услуг. Поэтому быть цифровой для компании — не просто план на будущее, а необходимость, чтобы отвечать на вызовы времени и справляться с нагрузкой. Голосовые роботы в такой ситуации позволяют не только справиться быстрее с повседневными задачами, но и дают возможность компании совершить технологический рывок, на который она могла не решаться многие годы.

Александр Филимонов

Запутанный маневр

— законодательство —

Пандемия коронавируса, под знаком которой прошел почти весь 2020 год, оказала влияние практически на все сферы экономики, включая IT. Еще весной компании этого сектора заговорили о необходимости господдержки. В конце июля президент подписал поправки в Налоговый кодекс, более известные как налоговый маневр. Новые правила для IT-компаний начнут действовать с 1 января 2021 года, но в отрасли до сих пор нет понимания, к чему это приведет.

EYEEM / GETTY IMAGES

Пострадавшая отрасль

В конце марта правительство назвало список отраслей, наиболее пострадавших от пандемии, и сфера IT в него не вошла. Российские компании «цифрового контура» с такой оценкой своего положения не согласились. Отраслевые ассоциации предупредили о грядущем снижении выручки у многих игроков рынка и, как следствие, серьезных кадровых потерях, грозящих IT-компаниям. Согласно майскому опросу «Руссофта», сокращения планировались в 42% IT-компаний, а 15% респондентов сообщили о планах сократить более 10% штата.

С этим связывали угрозу отката развития отрасли на годы назад и отъезда квалифицированных кадров из страны. В качестве меры предлагалось признать отрасль пострадавшей от пандемии, чтобы IT-компании могли получить господдержку. Кроме того, предлагалось ввести рассрочку выплат страховых взносов по ФОТ и НДФЛ для IT-компаний с 2020 до 2024 года включительно, а также поддержать или субсидировать государственный спрос на отечественную IT-продукцию.

23 июня в одном из обращений к россиянам Владимир Путин объявил о налоговом маневре в IT — предстоящем снижении ставки налога на прибыль с 20% до 3%, а также бессрочном снижении ставки по страховым взносам с 14% до 7,6%. 31 июля 265-ФЗ был принят.

Уже осенью прогнозы по потерям IT-отрасли были скорректированы. Так, IDC, которая в конце апреля предрекала рынку падение на 30% в ноябре, сообщила, что снижение не превысит 8,2% в долларовом выражении. Корректировка прогноза связана с данными рынка: спрос на IT-продукты и услуги перераспределен, а реализация замороженных весной проектов в третьем квартале возобновилась.

Суть маневра

Налоговый маневр даст возможность IT-компаниям численностью от семи человек, аккредитованным в Минцифре, с начала 2021 года платить меньше отчислений с ФОТ, а также воспользоваться льготами по налогу на прибыль. При этом по предложению Минцифры нулевой НДС при продаже ПО с того же момента начнет применяться в виде субсидий и лишь для разработчиков софта, включенного в реестр отечественного ПО. Для остальных компаний будет действовать ставка НДС 20%. По расчетам ведомства, отмена общей льготы по НДС в 2021 году принесет в бюджет дополнительные 42,5 млрд руб.

Предложение об отмене нулевого НДС вызвало шквал критики: некоторые участники отрасли посчитали, что в этом случае маневр не снизит налоговую нагрузку на IT-компании, а, напротив, повысит ее. Но главным в обсуждении стал вопрос, какие компании в принципе могут получить льготы, а какие — нет. В законе есть немало условий — так, льготы действуют в случае, если не менее 90% дохода компания получает от реализации своих программных продуктов и услуг, связанных с ними. Присутствует и весьма обширный список «исключений».

На сегодня недостаточно документов, которые бы четко описывали налоговый маневр, указывает гендиректор компании «Мой офис» Дмитрий Комиссаров: «Есть довольно много разночтений, которые на текущий момент не утрясены. Нет понятной структуры — до сих пор обсуждается, кто должен получать налоговые льготы, должен быть какой-то специальный реестр компаний или будет использоваться имеющийся реестр отечественного софта».

Сейчас налоговый маневр содержит огромное количество непонятных формулировок, которые можно интерпретировать так или иначе, соглашается управляющий партнер Leta Capital Александр Чачава. «Ситуация видится довольно сложной: с началом 2021 года наступит хаос, из которого мы будем долго и мучительно выбираться, конкретизируя понятия, убирая двусмысленности, поясняя IT-компаниям, что же все это значит и как это правильно применять»,— говорит он.

Спорные формулировки

Как отмечала Российская ассоциация электронных коммуникаций, большинство компаний интернет-отрасли не смогут получить налоговые льготы, так как не подпадают под критерии поддержки. Что касается непосредственно разработчиков софта, для которых и разрабатывался маневр, то и с ними совсем не все гладко. По оценке гендиректора Института исследований интернета Карена Казаряна, льготами не смогут воспользоваться сотни разработчиков, даже если формально они соответствуют критериям.

«В законе есть хитрая формулировка — это предложение на полстраницы, которое совсем непросто читается. Если его аккуратно разбирать, из-под действия льгот исключаются далеко не только рекламные платформы, условные маркетплейсы и сервисы заключения сделок, а, по сути, любое ПО, которое позволяет заключить сделку — а это масса бизнес-софта, системы электронного документооборота и прочее»,— поясняет Карен Казарян. Законотворцы, видимо, опасались, что меры поддержки для IT-отрасли в итоге позволят уйти от НДС не IT-компаниям, а тем, кто хочет ими быть, добавляет Александр Чачава: «И для этого вводится много уточнений, которые, если их внимательно читает юрист, отрубают от возможности пользоваться новыми льготами до 80% компаний IT-рынка».

По словам собеседников „Ъ“, Минцифры поначалу объясняло, что отрасль просто не так поняла спорные формулировки. На что бизнес потребовал гарантий, что любой налоговый инспектор сможет понять их так, как нужно. «Конкретно эту зубодробительную формулировку собираются аккуратно поменять, чтобы достичь первоначальной цели — исключить рекламные системы, сайты вроде „Циана“ или „Авито“, интернет-магазины, но оставить „правильных“ разработчиков софта»,— рассказал представитель одной из отраслевых ассоциаций.

Нет определенности и в других моментах, рассуждает Дмитрий Комиссаров: «Например, нет документов, которые поясняют, не приведет ли получение гранта к невозможности воспользоваться налоговым маневром. Мы столкнулись с вопросом гранта от РФРИТ — компания встает перед выбором: если получить грант и он составит более 10% от выручки за год, то может ли компания в таком случае использовать освобождение от НДС? Ведь если у нас меньше 90% выручки от продаж ПО и услуг, связанных с ним, мы теряем налоговую льготу».

Из-за всей этой неразберихи некоторым компаниям проще будет не пользоваться субсидией, чтобы не подпасть под разбирательства с ФНС, считает Александр Чачава: «Получается, директору IT-компании нужно сделать выбор: не платить НДС с риском попасть под разбирательства с налоговыми органами — а речь тут о ставке 20%, пене, штрафах, судах. Или на всякий случай заплатить НДС, увеличив стоимость своего продукта. А кто-то и вовсе поменяет юрисдикцию, чтобы застраховаться от непонятных последствий — это, например, компании, которые имеют заказчиков не только в России, но и за рубежом».

Ожидаемая польза

Снижение ставки страховых взносов окажет положительное влияние на издержки организаций, работающих в IT-отрасли, однако точные размеры экономических выгод будут зависеть от фактического регресса конкретных компаний. «Подсчет усложняется тем, что нынешние 14% страховых взносов распределяются по разным фондам и имеют разные регрессы. По нашим прогнозам, предложенная президентом льгота может „сберечь“ от 25% до 30% от годовой суммы взносов,— рассуждает финансовый директор компании „Рексофт“ Денис Каморджанов.— Снижение ставки налога на прибыль также крайне позитивно для IT-индустрии. Налоговая льгота — это мощный инструмент поддержки бизнеса, особенно в текущих условиях кризиса, спровоцированного пандемией коронавируса».

с18