

центром, где «Почта России» будет оказывать услуги по доставке, комплектации и хранению заказов, которые, в том числе, в дальнейшем пойдут на экспорт. Если эти параметры останутся после прохождения всех согласований, то этот центр станет первым с подобным наполнением на территории России. По предварительным подсчетам, объем инвестиций в реализацию проекта составит около 1,5 млрд рублей, но эта цифра не окончательная.

ВГ: Одной из целей превращения «Почты России» в акционерное общество было повышение качества услуг. Чего уже удалось добиться? Сократилось ли количество жалоб?

Д. С.: По нашему мнению, клиентоориентированный сервис напрямую связан с удовлетворенностью сотрудников, работающих в «Почте России». Если персонал доволен условиями труда, теми перспективами, которые есть внутри компании, тогда и уровень обслуживания будет принципиально другой. В текущем году мы запустили новый большой продукт «Корпоративный университет „Почты России“», при помощи которого уже удалось достичь существенных результатов: обучающие программы прошли десятки тысяч наших сотрудников, что позитивно сказалось на уровне клиентского сервиса.

Кроме того, мы существенно расширили и упростили число каналов обратной связи: это практически все социальные сети, которые развиваются в стране, и в мире, горячие линии, а также обратная связь на сайте и в приложении. К нам начало поступать значительно больше обращений, пожеланий и предложений, которые мы все без исключения рассматриваем. Отмечу, что из года в год количество негативных отзывов снижается, в частности, по обращениям, связанным с предоставлением дистанционных услуг. Пока что до конца нерешенными остаются проблемы новых микрорайонов и локаций: отделения «Почты России» не всегда успевают за темпом их прироста.

ВГ: Как вы собираетесь решить эту проблему?

Д. С.: Перед нами стоит амбициозная задача: уже в 2021 году мы планируем открыть более 20 отделений почтовой связи в новых микрорайонах Петербурга и Ленобласти, вложив от 85 до 95 млн рублей. Еще столько же отделений будет открыто и в 2022 году. Добавлю, что развитие «Почты России» связано не только с увеличением числа ее отделений, но и с созданием центров обслуживания корпоративных клиентов. В конце декабря, согласно нашему осторожно позитивному плану, должен быть запущен флагманский клиентский центр в Адмиралтейском районе Петербурга площадью 200–300 кв. м.

ВГ: Удастся ли выйти на плановые показатели по выручке и прибыли по итогам года?

Д. С.: Об этом следует пока говорить с осторожностью, но за счет изменений пропорций по различным сегментам мы планируем зайти в бюджет, показав небольшой рост по отношению к прошлому году. По чистой прибыли мы также рассчитываем показать позитивную динамику. Однако мы точно можем сказать, что в этом году проделали большую работу. И в первую очередь — в части цифровизации наших сервисов, которые доказали свою работоспособность и актуальность в период неблагоприятной эпидемиологической обстановки. ■

ИЗБЕЖАТЬ РУТИНЫ

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ОТ ВЫСОКОТЕХНОЛОГИЧНЫХ IT-КОМПАНИЙ ВПЛОТНУЮ ПОДОШЛА К ТРАДИЦИОННЫМ «НЕЦИФРОВЫМ» БИЗНЕСАМ. СЕЙЧАС ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ (ИИ) ПОМОГАЕТ СНИЗИТЬ ЗАТРАТЫ, ПОВЫСИТЬ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ТРУДА И БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ. ПРЕЖДЕ ВСЕГО ОН ЗАМЕНЯЕТ РУТИННЫЕ И ЦИКЛИЧНЫЕ ОПЕРАЦИИ, ИСКЛЮЧАЕТ ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ ОШИБКИ, КОНТРОЛИРУЕТ ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ПРОЦЕССЫ В ЛЮБОЕ ВРЕМЯ И ИЗ ЛЮБОЙ ТОЧКИ МИРА. АНАСТАСИЯ ДЕМИЧЕВА

Однако мечта о том, что ИИ сможет глобально упростить жизнь всему бизнесу, пока еще остается весьма туманной. Для внедрения высоких технологий необходима экономическая поддержка не крупного бизнеса и урегулирование законодательства в данной сфере. Пока в России технологии ИИ внедрены слабо. В 2019 году объем рынка составил почти \$140 млн, что равняется 0,2% мирового объема рынка ИИ. «Тем не менее интерес к этой технологии в РФ даже выше, чем в других странах: как выяснила корпорация Microsoft, 30% руководителей российских компаний внедряют искусственный интеллект в бизнес, тогда как среднемировой показатель достигает только 22%. При этом, по данным IDC, 70% компаний планируют заняться этим в ближайшие год-два», — утверждает Светлана Анисимова, генеральный директор Uipath в РФ и странах СНГ.

Эксперты отмечают, что «цифровая интеллектализация» в стране происходит даже быстрее, чем во всем мире. Виктор Орловский, основатель венчурного фонда Fort Ross Ventures, уверен, что это происходит за счет относительно дешевого и массового ресурса разработчиков в области ИИ. «Например, „Яндекс“ сейчас не отстает по технологическим возможностям от мировых лидеров, таких как Google или Microsoft», — приводит пример он.

Растут в этом направлении и инвестиции. «По данным аналитиков IDC, в 2019 году они составили \$172,5 млн (для сравнения, в Европе они достигли \$7 млрд). Что касается структуры расходов, то больше всего в ИИ вкладывали представители финансового сектора — 41%, производственные компании — 16%, оптовая и розничная торговля — 14%, государственный сектор — 6%, остальные рынки — 23%», — делится Максим Буртиков, директор по внешним связям RIPE NCC в Восточной Европе и Средней Азии.

НЕОДНОЗНАЧНОЕ ОТНОШЕНИЕ Однако пока даже к самому термину у участников рынка неоднозначное отношение. «Недавно ходила шутка, которая очень была похожа на правду, что если в названии компании присутствуют слова „блок-

чейн“ и „искусственный интеллект“, то рыночные котировки акций компании в разы превышали аналогичные компании, но без таких звучных обозначений», — замечает Олег Найденов, генеральный директор компании Dataplex, специализирующейся на программных решениях для промышленной автоматизации.

Впрочем, у наступающей цифровой трансформации есть как плюсы, так и минусы. Госпожа Анисимова уверена, что «основная проблема с ИИ в российском бизнесе — высокая стоимость технологических решений. Поэтому внедряют ИИ в основном крупные или богатые компании, причем „точно“, что и предопределяет малый объем рынка». Основные барьеры на пути внедрения Евгений Овчаров, директор по инновационным решениям Oberon, видит в том, что решений «из коробки» сегодня практически нет, таким образом, продукты на основе ИИ должны создаваться для выполнения конкретной — зачастую узкоспециализированной — задачи. Как результат, такую технологию уже нельзя масштабировать для использования где-то еще, нужно проходить все этапы разработки снова. Поддерживает его Александр Кадников, руководитель Digital Agency Anverali, уверенный в том, что «технология еще находится не на высоком уровне, и в процессе взаимодействия с роботами и системами ИИ часто возникают разные казусы. Если мы говорим про продажи, то там, где человек мог бы закрыть сделку и отработать возражение, роботы еще не справляются».

При этом весьма туманно не только российское, но и мировое законодательство в этой сфере. На данный момент создается база, на которой в дальнейшем будут решаться юридические вопросы. Так, в феврале 2020 года в ЕС была представлена так называемая White Paper («Белая книга»). В ней прописаны меры по развитию научных исследований, укреплению сотрудничества между странами ЕС в сфере ИИ, а также увеличению инвестиций в разработку и внедрение ИИ. Также в ней предложены варианты политики для будущей нормативно-правовой базы ЕС. Ранее в Великобритании была принята Стратегия цифровой экономики



АЛЕКСАНДР КОРЖКОВ

РОССИЙСКИЕ ЭКСПЕРТЫ СХОДЯТСЯ ВО МНЕНИИ, ЧТО СЕЙЧАС ПРАВОВЫЕ И ЭТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ ИИ В НАШЕЙ СТРАНЕ НАХОДЯТСЯ В ПРОЦЕССЕ ЗАРОЖДЕНИЯ И ПРОРАБАТЫВАЮТСЯ С СЕРЬЕЗНЫМ ЗАПОЗДАНИЕМ

на 2015–2019 годы. В США в 2018 году утверждена национальная стратегия «План развития и исследования искусственного интеллекта». В Китае в 2017 году Государственным советом была утверждена программа «План развития искусственного интеллекта следующего поколения», которая предусматривает основные направления правового регулирования ИИ в Китае.

ВОПРОС ЭТИКИ Российские эксперты сходятся во мнении, что сейчас правовые и этические вопросы ИИ в нашей стране находятся в процессе зарождения и прорабатываются с серьезным запозданием. Так, независимый эксперт Леонид Хазанов отмечает, что до сих пор проблема заключается в трудности его определения. Формально оно закреплено в федеральном законе от 24 апреля 2020 года № 123, предусматривающем лишь проведение эксперимента в Москве. А сам документ оставляет множество вопросов. «Непонятно, кто же именно будет нести ответственность за действия ИИ. Например, если он делал операцию человеку и его действия привели к смерти, то кто будет возмещать ущерб семье покойного? Вроде бы это должен делать его владелец, но ведь операцию проводил ИИ, и, может быть, его действия следует считать непреодолимой силой? Или, может быть, ответственность лежит на его создателях? Или же если ИИ нарисовал картину, то кому тогда принадлежат авторские права — ему самому или же программистам, которые его разработали? Дословно следуя статье 1228 Гражданского кодекса России, ими может обладать только ИИ, однако он не является физическим лицом и гражданином, поэтому авторских прав у него нет. Его разработчики тоже их иметь не могут — вот такой получается юридический парадокс», — комментирует господин Хазанов.

Есть и другие этические проблемы. «Их возникновение связано с хранением всех полученных ИИ данных, ведь существует риск разглашения конфиденциальной информации не только вследствие неправомерного доступа к ней, но и вследствие „действий“ ИИ», — отмечает Светлана Хмельевских, управляющий партнер юридической группы Lexrus. → 18