

Влияние цифровых технологий на бизнес российских компаний сектора интеллектуальных услуг

Институт статистических исследований и экономики знаний (ИСИЭЗ) НИУ ВШЭ проанализировал востребованность цифровых технологий в компаниях сектора интеллектуальных услуг и эффекты от их применения. Проведенный опрос руководителей, в частности, показал, что инструменты анализа больших данных используют почти 50% компаний, а технологии виртуальной и дополненной реальности — лишь 5.4%. В целом по сектору около 80% компаний еще до массового освоения цифровых инструментов в период пандемии внедряли различные их виды для оптимизации бизнес-процессов и повышения конкурентоспособности.

В 2019 г. в рамках Мониторинга состояния и динамики сектора интеллектуальных услуг в России специалисты ИСИЭЗ НИУ ВШЭ провели опрос руководителей компаний. Респонденты представляли более 600 организаций, работающих в сфере информационных технологий, права, бухгалтерского учета, аудита, управленческого консалтинга, архитектуры, инжиниринга, промышленного дизайна, рекламы, маркетинга и исследований рынка. В выборку вошли крупные фирмы и представители малого и среднего бизнеса, ведущие деятельность в Москве, Санкт-Петербурге, Новосибирске, а также других городах-миллионниках. Респондентам было предложено ответить на серию вопросов о востребованности цифровых технологий и их роли в деятельности компании.

Главные выводы

Три четверти компаний сектора интеллектуальных услуг отметили высокую значимость цифровых технологий для ведения бизнеса, трансформации продуктовой линейки услуг и оптимизации процессов. Среди них 49.7% организаций выделяли большие данные, включая предиктивную аналитику (табл. 1). На втором месте оказались технологии компьютерного инжиниринга (19.6%), особенно активно они используются в сфере архитектуры и инжиниринга (46.8%). Технологии искусственного интеллекта и машинного обучения наиболее широко распространены в управленческом консалтинге (38.9%) и в сфере ИТ-услуг (26.8%), а технологии беспроводной передачи данных (5G, NFC и т.д.) равноценно представлены во всех отраслях сектора. Технологии виртуальной и дополненной реальности чаще востребованы в сфере рекламы и маркетинга, однако в целом их значимость пока еще остается невысокой.

Таблица 1. Топ-5 цифровых технологий, оказывающих наиболее заметное влияние на компании сектора интеллектуальных услуг (% от общего числа компаний)

	Сектор интеллектуальных услуг	Архитектура и инжиниринг	Информацион- ные технологии	Управленческий консалтинг	Реклама, мар- кетинг, иссле- дование рынка	Право, бухгал- терский учет, аудит
Большие данные, в т.ч. предиктивная аналитика	49.7	33.1	55.2	50.0	61.2	60.9
Компьютерный инжиниринг	19.6	46.8	9.3	8.3	7.5	4.7
Искусственный интеллект и машинное обучение	18.4	7.1	26.8	38.9	13.4	14.1
Технологии беспроводной передачи данных	12.4	11.0	14.9	11.1	13.4	7.8
Технологии виртуальной и дополненной реальности	5.4	5.8	5.2	5.6	10.4	0.0
Ничего	22.9	22.1	21.1	22.2	23.9	29.7

Результаты опроса показали, что позитивные эффекты от цифровых технологий наблюдаются в части взаимодействия компаний с клиентами, повышения эффективности их бизнес-процессов и операционной деятельности (рис. 1). Так, организации сектора интеллектуальных услуг вдвое чаще отмечают увеличение скорости взаимодействия с клиентами (53.6%), чем снижение его стоимости (26.9%) или персонализацию клиентского опыта (27.4%). Эффективность и гибкость бизнес-процессов возросла у 47.7 и 34.9% компаний соответственно. В отношении операционной

деятельности наиболее сильным эффектом респонденты считают снижение себестоимости продуктов и услуг (41%) и значительно реже достигают сокращения финансовых и операционных рисков (20.8%) или расширения кооперации в рамках экосистем (19%).

Рис. 1. Основные положительные эффекты от цифровых технологий для ведения бизнеса компаниями сектора интеллектуальных услуг
(% от числа компаний, отметивших влияние цифровых технологий на их бизнес)



Ключевые вызовы, связанные с развитием цифровых технологий, организации сектора видят в росте потребности в переобучении сотрудников и найме специалистов с иным профилем навыков (49.7%), а также необходимости искать дополнительные источники финансирования для внедрения этих технологий (46.9%). Каждая третья компания опасается конкурентного давления со стороны новых игроков (в первую очередь технологических компаний) и широкого распространения киберугроз, а каждая пятая – усиления регуляторных требований и роста зависимости от внешних партнеров в рамках построения экосистем.

Рис. 2. Основные отрицательные эффекты от цифровых технологий для ведения бизнеса компаниями сектора интеллектуальных услуг
(% от числа компаний, отметивших влияние цифровых технологий на их бизнес)



Наиболее серьезное влияние на бизнес российских компаний сектора интеллектуальных услуг оказывают технологии больших данных и предиктивной аналитики. Ключевыми положительными эффектами от развития цифровых технологий являются повышение скорости взаимодействия с клиентами и эффективности бизнес-процессов. Вместе с тем использование таких технологий сопряжено с вызовами в части поиска источников инвестиций для их внедрения и необходимости развития человеческого капитала.



Источники:

Расчеты ИСИЭЗ НИУ ВШЭ по данным Мониторинга состояния и динамики сектора интеллектуальных услуг в России; результаты проекта «Исследование активности субъектов инновационного процесса: стратегии, сетевые взаимодействия, институты» тематического плана научно-исследовательских работ, предусмотренных Государственным заданием НИУ ВШЭ.

■ Материал подготовили **Н.Ю. Чичканов, В.Ю. Белоусова**

Данный материал НИУ ВШЭ может быть воспроизведен (скопирован) или распространен в полном объеме только при получении предварительного согласия со стороны НИУ ВШЭ (обращаться issek@hse.ru).

Допускается использование частей (фрагментов) материала при указании источника и активной ссылки на интернет-сайт ИСИЭЗ НИУ ВШЭ (issek.hse.ru), а также на авторов материала. Использование материала за пределами допустимых способов и/или указанных условий приведет к нарушению авторских прав.