

Бывшев Владимир Игоревич

канд. экон. наук, доцент

ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»

г. Красноярск, Красноярский край

СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ И ИХ ЗНАЧЕНИЕ В ФУНКЦИОНИРОВАНИИ ИННОВАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

***Аннотация:** цифровая трансформация в сфере услуг проявляется через технологические тренды: применение искусственного интеллекта (лидер – «Сбер» с экономией 800 млрд руб. за 3 года), чат-боты для автоматизации рутинных и виртуализация услуг (онлайн-кинотеатры, облачные решения). Экономические тренды включают снижение издержек за счёт автоматизации, сокращения физических офисов (безофисные банки) и изменение структуры занятости в пользу IT-специалистов, а социальные – продвижение через инфлюенсеров (рост рынка до 11,1 млрд руб. в 2022 г.). Эти тенденции формируют гибкую инновационную инфраструктуру, требующую стратегических инвестиций в технологии и кадры для поддержания конкурентоспособности организаций в условиях цифровизации.*

***Ключевые слова:** инновации, инновационная инфраструктура, организации сферы услуг, цифровая трансформация, тренды цифровой трансформации.*

Анализ цифровой трансформации как современного феномена развития организаций сферы услуг невозможен без анализа ее трендов. Под трендами цифровой трансформации организаций сферы услуг будет пониматься тенденции и изменения, которые осуществляются на массовой основе в организациях сферы услуг благодаря цифровой трансформации.

Рассмотрим тренды цифровой трансформации организаций сферы услуг технологического направления. Безусловно самым динамично развивающимся трендом последних лет является использование искусственного интеллекта в том числе и в организациях сферы услуг. При этом применение данной технологии

среди организаций сферы услуг осуществляется неравномерно, можно выделить сектора сферы услуг, где технологии искусственного интеллекта получили наибольшее распространение, такими являются сектор финансов и сектор связи и информационных услуг [1].

Приведем примеры использования искусственного интеллекта в деятельности организаций сферы услуг финансового сектора, как наиболее передового сектора, использующего данную технологию. Лидером использования искусственного интеллекта и лидером финансового сектора в России является «Сбер», который постоянно совершенствует свою деятельность, процессы и предоставляемые услуги. Искусственный интеллект в Сбере используется на телефонах горячей линии, что позволяет переводить только 0,5% звонков на операторов, при проведении процедуры андеррайтинга в отношении клиентов, что позволяет снизить человеческий фактор при оценке платёжеспособности клиента, проведения правовой экспертизы в рамках проекта «Робот-юрист» и других направлений, «Сбер» внедрил более 200 моделей искусственного интеллекта, которые помогают составлять портрет клиента, вести планирование, контроль и учет и принимать решения по урегулированию задолженности. Финансовый эффект от применения технологии искусственного интеллекта в Сбере в 2023 году превысил 350 млрд рублей, а за три года с 2021 по 2023 год – 800 млрд рублей. Таким образом цифровая трансформация и технологии искусственного интеллекта, позволяют обеспечивать лидерство в отрасли [2; 3].

Следующим трендом технологического направления цифровой трансформации организаций сферы услуг, который можно зафиксировать как массовый, является использование чат-ботов. При этом в большинстве случаев чат-боты нельзя отнести к технологиям искусственного интеллекта, так как он формирует шаблонные ответы, по ключевым словам, в запросе или же просто при нажатии на соответствующий вопрос, поэтому в рамках исследования данный тренд рассматривается отдельно. Применение чат-ботов получило широкое распространение среди всех секторов сферы услуг и в основном используется на сайтах организаций для быстрого ответа на шаблонные вопросы без подключения

сотрудника организации, что позволяет автоматизировать рутину. В некоторых крупных организациях сферы услуг используются чат-боты для взаимодействия внутри организации, что тоже позволяет оптимизировать процессы получения и предоставления базовой не сложной информации [3; 4].

Еще одним трендом цифровой трансформации организаций сферы услуг, который можно отнести к технологическому направлению является виртуализация предоставляемых организациями услуг. Под виртуализацией понимается процесс общего использования технологических ресурсов для расширения возможностей и упрощения вопросов управления, а также повышения эффективности использования ресурсов и перевод предоставляемых услуг в онлайн [5].

Следующим направлением цифровой трансформации организаций сферы услуг является экономическое, рассмотрим тренды в рамках данного направления. Наиболее ярко проявляющимся трендом цифровой трансформации организаций сферы услуг экономического направления является тренд на снижение затрат и издержек. Наиболее популярными решениями позволяющими снизить затраты и издержки при предоставлении услуги является автоматизация и оптимизация процессов и последующее сокращение численности персонала, задействованного в предоставлении услуги. Данные решения применяются в организациях таких секторов сферы услуг, как транспорт, финансы, развлечения и многие другие. Например, в транспортных услугах происходит процесс ликвидации контролеров, кондукторов, кассиров и организации процесса приобретения билетов и контроля проезда через онлайн кассы, терминалы самообслуживания, турникеты пропуска, валидаторы на поручнях и другие устройства, применяемые благодаря цифровой трансформации. В секторе развлекательных услуг, например кинотеатрах цифровая трансформация, как и в секторе транспортных услуг позволяет сократить расходы на контролеров и кассиров при помощи онлайн касс и турникетов, а также отчасти перенести просмотр в онлайн кинотеатры, ярким примером тому является проект группы офлайн киносети Формула кино и Синема парк по созданию онлайн кинотеатра Окко в партнерстве со Сбером в дополнение к своему офлайн бизнесу [6].

Далее рассмотрим тренды цифровой трансформации организаций сферы услуг социального направления. Одним из основных трендов данного направления последних лет является продвижение организаций сферы услуг через инфлюенсеров. Термин инфлюенсер появился в России сравнительно недавно и обозначает эксперта, знаменитость или блогера имеющего большую целевую аудиторию. Термин очень близок к термину «Лидер мнений», который был предложен Элихом Кацем и Полом Лазарсфельдом в книге «Личное влияние». Рынок инфлюенс-рекламы растет с каждым годом, так в 2022 г. рынок инфлюенс рекламы составил 11,1 млрд рублей, что на 63,6% более чем годом ранее, а треть организаций тратило на нее до 50% рекламного бюджета. Примерами реализации тренда на инфлюенс-маркетинг у организаций сферы услуг является онлайн-школа «Умскул» взаимодействующая более чем со 150 инфлюенсерами, организации финансового сектора сферы услуг – Сбер для продвижения молодежной карты сотрудничал с Егором Кридом и Даней Милохиным, сектор услуг связи МТС осуществляет продвижение услуг с Дмитрием Нагиевым. При этом данный тренд не стоит на месте и начиная с 2023 г. происходит развитие данного явления, организации, которые не могут позволить продвижение через крупных инфлюенсеров прибегают к услугам локальных инфлюенсеров [7].

Рассмотрим значение в функционировании инновационной инфраструктуры развития организаций сферы услуг современных трендов цифровой трансформации организаций сферы услуг. Современные тренды цифровой трансформации имеют важное значение в формировании и функционировании инновационной инфраструктуры организаций сферы услуг [8; 9]. Они способствуют созданию интеллектуальных, гибких и клиентоориентированных решений предлагаемых инновационной инфраструктурой развития организаций сферы услуг, которые помогают организациям сферы услуг адаптироваться к изменениям рынка и оставаться конкурентоспособными в условиях цифровой трансформации. Успешная реализация этих решений требует стратегического планирования, инвестиций в технологии и подготовку кадров. В результате формируется

инновационная инфраструктура развития организаций сферы услуг, которая обеспечивает устойчивое развитие сферы услуг в условиях цифровой трансформации.

Список литературы

1. Восколович Н.А. Особенности трансформации сферы услуг в новой экономической реальности / Н.А. Восколович // Государственное управление. Электронный вестник. – 2023. – №99. – DOI 10.24412/2070-1381-2023-99-35-48. – EDN PAKCEF
2. Мосин Д.А. Искусственный интеллект в банковском деле: обзор применения и потенциал для развития / Д.А. Мосин // Актуальные исследования. – 2023. – №8.
3. Ларина О.И. Влияние искусственного интеллекта на качество цифровых финансовых продуктов / О.И. Ларина, Д.А. Харламенкова // Стандарты и качество. – 2023. – №12. – С. 108–110. DOI 10.35400/0038-9692-2023-12-292-23. EDN RPGBSQ
4. Тарасенко В.М. Чат-боты и робоэдвайзинг / В.М. Тарасенко // Финансовые рынки и банки. – 2022. – №6. – EDN EKLRCX
5. Нетес В.А. Виртуализация, облачные услуги и надежность / В.А. Нетес // Вестник связи. – 2016. – №8. – С. 7–9. – EDN XDCVMN.
6. Абрамов В.О. Бизнес-аналитика: сравнение АО» Тинькофф Банк»; ПАО Сбербанк; банк ВТБ (ПАО) / В.О. Абрамов, М.М. Манукян // Модели, формы и методы финансовой аналитики в современной геополитической ситуации: сб. материалов Междунар. науч.-практ. конф. (г. Самара). – 2024. – Т. 11. – С. 5–10. EDN MHSTKG
7. Tleubayeva N. The influence of the mass media on the process of digitalization of social services / N. Tleubayeva, A. Beresova // Herald of journalism. 2023. Vol. 67, No. 1. DOI 10.26577/hj.2023.v67.i1.010. – EDN JGSSRE.
8. Результаты поддержки гуманитарных научных исследований на территории Красноярского края в рамках Региональных конкурсов «Российское могущество прирастать будет Сибирью и Ледовитым океаном» 2016–2018 гг. /

В.И. Бывшев, И.А. Пантелеева, К.В. Парфентьева, Д.А. Бакшт // Северные архивы и экспедиции. – 2019. – Т. 3. №2. – С. 59–69. DOI 10.31806/2542-1158-2019-3-2-59-69. EDN EEUEGC

9. Пантелеева И.А. Итоги экспертной дискуссии «Региональные институты развития науки как драйвер роста кадрового потенциала региона» (Красноярский экономический форум 2023 г.) / И.А. Пантелеева, И.В. Писарев, В.И. Бывшев // Управление наукой и наукометрия. – 2023. – Т. 18. №1. – С. 141–151. – DOI 10.33873/2686-6706.2023.18-1.141-151. – EDN MDXDXU.