

**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 рутины 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 направлениях, «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

2 <https://phsreda.com>

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

---

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