

ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ:

КАК РОССИЙСКИЙ БИЗНЕС ИСПОЛЬЗУЕТ ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Исследование РАЗК / НИУ ВШЭ при поддержке Microsoft

РАЗ⁺К



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

ПРИ ПОДДЕРЖКЕ:
 Microsoft

Первая волна исследования: декабрь 2018 - апрель 2019



**RIW 2018 /
Рунет 2018: Итоги Года**



**Презентация и
экспертное обсуждение
25 апреля 2019**



Материалы исследований онлайн:

a.raec.ru

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

комплекс технологических решений, позволяющий имитировать когнитивные функции человека (включая самообучение и поиск решений без заранее заданного алгоритма) и получать при выполнении конкретных задач результаты, сопоставимые, как минимум, с результатами интеллектуальной деятельности человека.

ТЕХНОЛОГИИ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

технологии, основанные на использовании искусственного интеллекта, включая компьютерное зрение, обработку естественного языка, распознавание и синтез речи, интеллектуальную поддержку принятия решений и перспективные методы искусственного интеллекта.

**Национальная стратегия
развития искусственного интеллекта на период до 2030 года**

Лидеры по внедрению и использованию искусственного интеллекта на российском рынке:

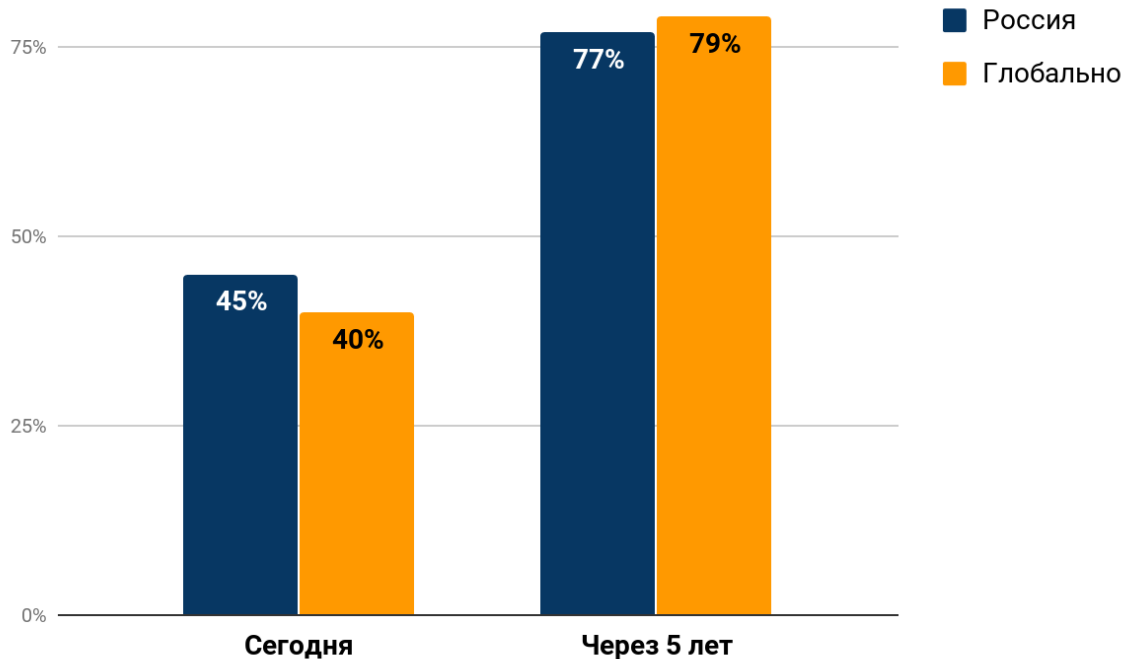
- банки
- телекоммуникационные компании
- ритейл
- промышленные предприятия

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В РИТЕЙЛЕ

практика
российского
бизнеса

42% российских ритейлеров используют технологии и решения на основе искусственного интеллекта **уже сегодня**

35% планируют начать использовать **в ближайшие 5 лет**

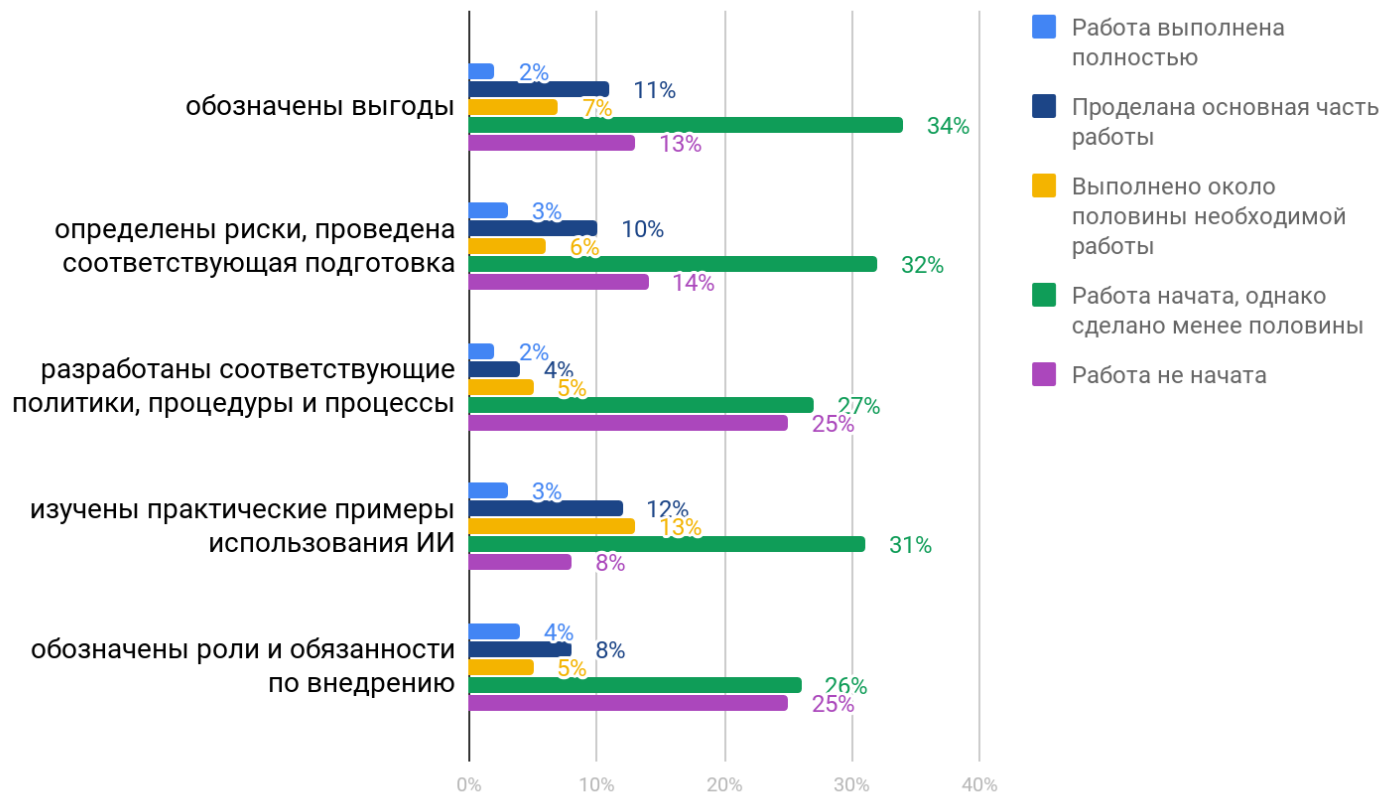


Источники: Россия - данные настоящего исследования, Глобально - IBM Institute for Business Value, Oxford Economic (опрос 1900 ритейлеров в 23 странах мира)

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В РИТЕЙЛЕ

практика
российского
бизнеса

В большинстве компаний российского ритейла решение задач по внедрению искусственного интеллекта находится **на ранних этапах реализации**



Только **38%** российских ритейлеров ожидают, что технологии ИИ создадут **новые рабочие места в их компании**. При этом **52%** респондентов считают, что **новые рабочие места будут созданы в индустрии ритейла**.

Влияние на индустрию ритейла



Влияние на компании



ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В РИТЕЙЛЕ

практика
российского
бизнеса

Интеллектуальная поддержка принятия решений - самая широко используемая технология ИИ в российском ритейле



Персонализация - наиболее часто применяемое решение ИИ, но через 5 лет она уступит место **выявлению закономерностей и отклонений**



Наиболее часто ИИ используется в области **накопления знаний**, через 5 лет первое место по использованию будет занимать **прогнозная аналитика**

ТОП-5 областей использования сегодня

- 24%** - накопление знаний
- 19%** - исследования и разработка
- 16%** - прогнозная аналитика
- 13%** - управление кадрами
- 11%** - юридические функции (поиск, составление контрактов)

ТОП-5 областей использования через 5 лет

- 42%** - прогнозная аналитика
- 38%** - накопление знаний
- 38%** - исследования и разработка
- 35%** - управление кадрами
- 27%** - взаимодействие с клиентами (чат-боты, виртуальные помощники)

Российский ритейл чаще использует ИИ **во внутренних бизнес-процессах**, в то время как российский бизнес чаще использует ИИ **во взаимодействии с клиентами**.

8% российских ритейлеров используют ИИ для составления профилей, анализа целевой аудитории, поиска новых клиентов и т.д.)

5% российских ритейлеров используют ИИ в сфере обслуживания клиентов (индивидуальные предложения, скидки, подбор товаров и т.д.)

В то время как среди направлений использования ИИ российским бизнесом лидируют*:

32% - работа с клиентами (например, персонализация)

31% - обслуживание клиентов

по **20%** - клиентские инсайты, накопление знаний, управление операциями в реальном времени

*по данным исследования “Цифровая экономика от теории к практике: как российский бизнес использует ИИ

56% российских ритейлеров считают **совершенствование бизнес-коммуникаций** основным **преимуществом** использования технологий ИИ

Преимущества использования искусственного интеллекта для российского ритейла:

46% - снижение рисков (хищений, мошеннических транзакций, отставание от конкурентов, упущенная выгода и др.)

25% - повышение качества продуктов и услуг

24% - разработка новых продуктов и услуг

24% - увеличение выручки

19% - привлечение новых клиентов

По мнению зарубежных ритейлеров такими преимуществами являются рост операционной эффективности, появление новых возможностей (новые рынки, новые клиенты, новые продукты и услуги), повышение скорости принятия решений, увеличение **выручки**. *(по данным IBM Institute for Business Value, Oxford Economics)*

Среди **главных вызовов**, связанных с использованием ИИ указываются:

35% - необходимость изменения существующих бизнес моделей

33% - недоверие к автоматизированным решениям, принимаемым с использованием ИИ

30% - бюджетные ограничения

24% - недостаточно данных / нехватка качественных данных

23% - нехватка квалифицированного персонала

39% российских ритейлеров считают **основными рисками** использования ИИ **репутационные риски** (влияние на имидж бренда неудачных кейсов внедрения ИИ, увольнение сотрудников вследствие замены их на ИИ-решения, и др.) и **безопасность использования ИИ**.

Обеспечение безопасности необходимых платформ и устройств -
наиболее важный фактор для успешного внедрения ИИ . Так считают
54% респондентов.

**Также важными
факторами являются:**

37% - формирование ясного видения преимуществ ИИ среди сотрудников компании

37% - соответствие стратегии внедрения ИИ с планами развития бизнеса

37% - доверие лиц, принимающих решения, к автоматизированным технологиям принятия решений

32% - понимание сотрудниками имеющихся возможностей применения ИИ

30% - создание культуры, открытой к изменениям и инновациям

27% - обладание необходимыми навыками и ресурсами

РАЭК



ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В РИТЕЙЛЕ

практика российского бизнеса

ИССЛЕДОВАНИЕ РАЭК / НИУ ВШЭ
ПРИ ПОДДЕРЖКЕ MICROSOFT

a.raec.ru

