

# **Как защитить бизнес-процессы и клиентов в период турбулентности рынков**

**Игорь Кириченко**

CEO, член совета директоров  
компании Naumen

# Игорь Кириченко

## CEO и член совета директоров NAUMEN

- Постоянный член 3-х рабочих групп в АНО «Цифровая экономика» («Цифровые технологии», «Искусственный интеллект» и «Цифровое государственное управление»)
- Глава комитета по цифровой трансформации в АРПП «Отечественный софт»
- Член экспертных советов Минцифры, фондов ФРИИ и РФРИТ
- Член редколлегии и соавтор первого в РФ «Учебника 4CDO»
- Ведущий экспертных сессий МШУ Сколково, РАНХиГС, МГИМО и АИМ
- Технологический директор курса «X10. Программа кратного роста»



# Награды и премии



## Топ-5

игроков рынка Искусственного интеллекта в РФ по выручке

‘2021



Участник программы  
и ассоциации  
«Национальные чемпионы»

‘2018-2021



20% компаний рейтинга

являются нашими клиентами

# NAUMEN



Naumen Contact Center

включен в отчет Gartner

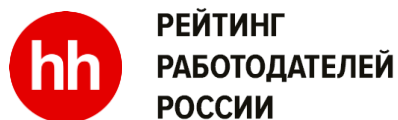
‘ 2017-2015

# Forbes

Дважды в рейтинге

лучших работодателей  
России

‘2020-2021



Топ-20

лучших работодателей  
России

‘2017-2021



ТОП-3

производителей BPM-решений  
в России по объему выручки

‘ 2018



ТОП-15 SaaS провайдеров

по обороту

‘ 2019

# Решениями пользуется 1000+ компаний

# NAUMEN

## Государственные корпорации и ОИВ



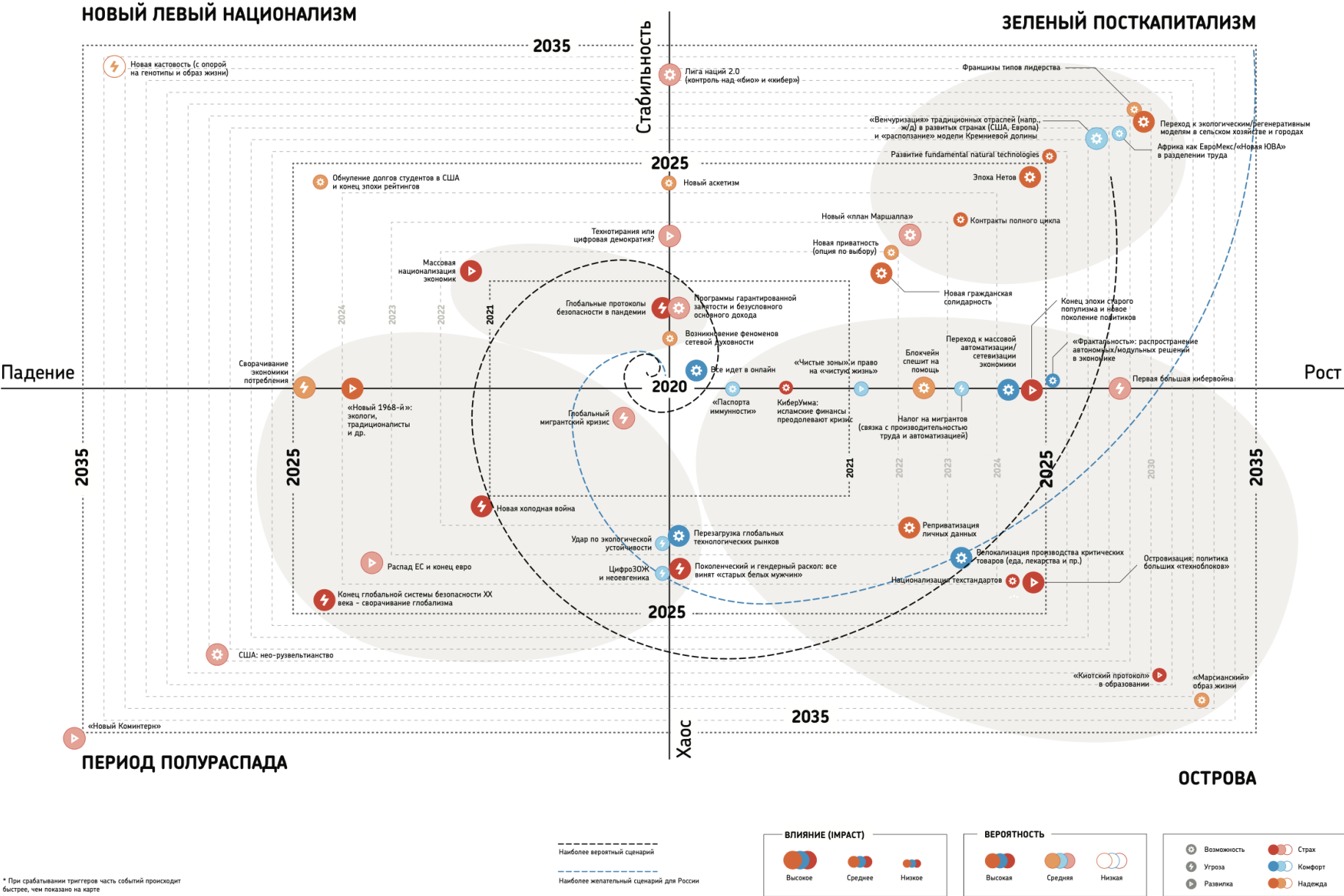
## Digital-native компании



## Представительства иностраннх компаний



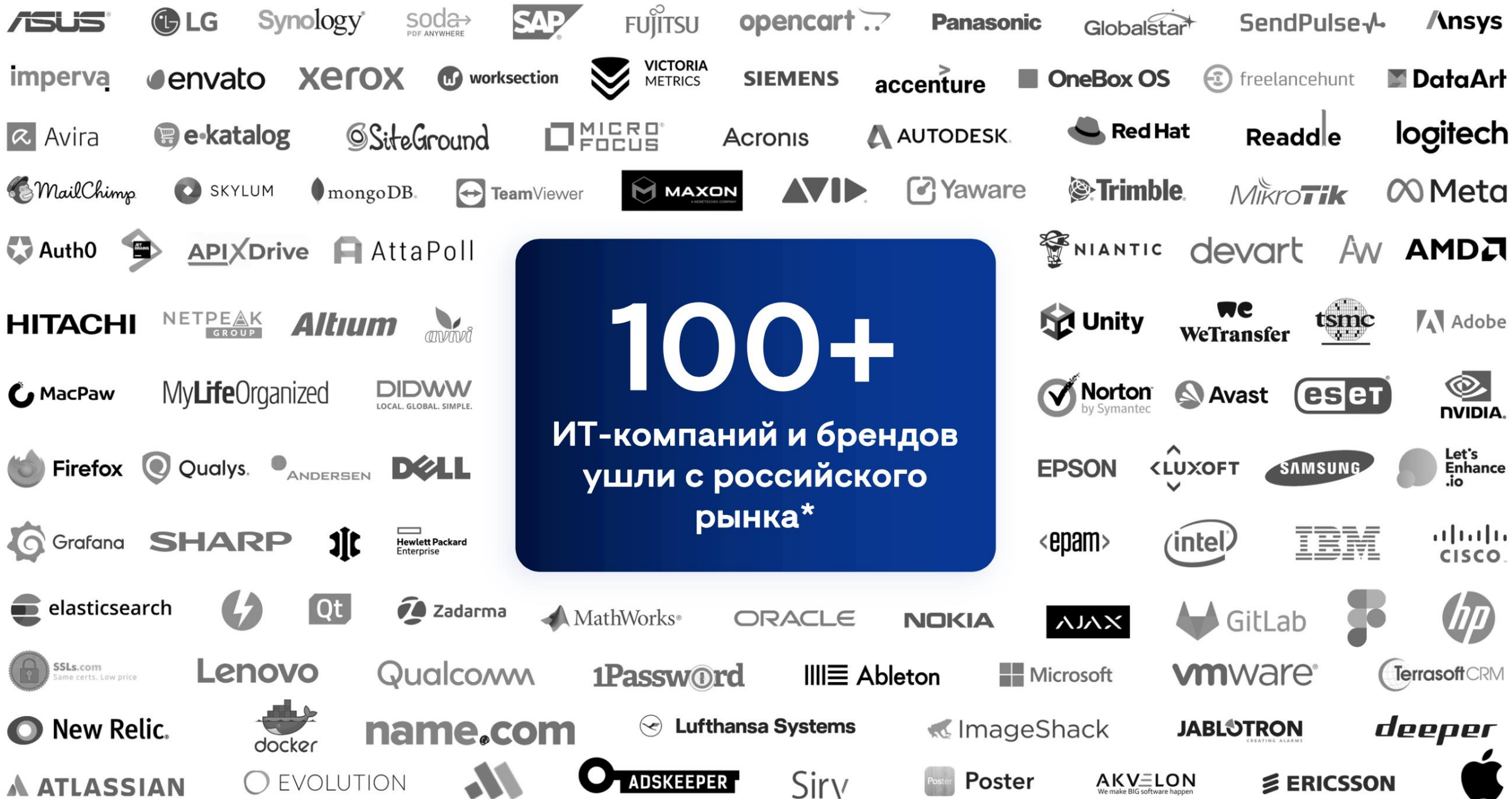




- 2020: Всё идёт в онлайн
- 2021: Космический интернет и цифровое образование
- 2022: Новая холодная война, перезагрузка глобальных технологических рынков
- 2023: Контракты полного жизненного цикла, релокация производств
- 2024: Острова: Национализация тех.стандартов, переход к массовой автоматизации/сетевизация экономики
- 2025-2030: Первая большая кибервойна



Источник:  
НТИ. «Форсайт 2020-х»  
Карты будущего



# «Jenga»

- Первое желание – починить все обратно, желательно самым быстрым и дешевым способом

<https://catalog.arppsoft.ru/replacement>



<https://переходим.рф/>



<https://всезапомним.рф/>



NAUMEN



# «Скупой платит дважды»

NAUMEN

- **Раз уж будут понесены расходы, то лучше выбрать наиболее современные решения, которые смогут быть опорой бизнеса еще 5+ лет**

Обязательны возможности коммуникации с клиентами и поставщиками не только по телефону и email, но также в веб-чатах, мессенджерах, соцсетях



Оmnиканальные платформы, «золотые профили» клиентов, единая история клиентских обращений, сервисы самообслуживания и другое

Изменение настроек ИТ-систем должно быть реализуемо в течение считанных минут, в крайнем случае — часов



Софт с поддержкой концепций Low Code & No Code, расширяемой модульной архитектурой, развитыми средствами администрирования и наглядными интерфейсами для Power users / Citizen developers

Залог выживания: высокая производительность труда и низкая себестоимость бизнес-операций



ИТ-системы с готовыми решениями с ИИ: цифровыми сотрудниками, «роботами».

Повышение конкурентоспособности компании в условиях усложнения отраслевых цепочек и роста доли сервисной экономики



Решения с архитектурой, поддерживающей гибкое и сквозное процессное управление, service management. Монолитные ERP и АИС уходят в прошлое.



# «Перемены как единственная константа»

NAUMEN

## ● — **Пандемия оказалась полезной тренировкой по пересборке бизнеса**

Необходимо вспомнить все верные и неверные управленческие меры из того периода, все те ошибки и медлительность, о которой вы потом жалели.

## ● — **Кто еще этого не сделал – рекомендуем сегодня же организовать оперативный штаб бизнеса из представителей разных функций (маркетинг, производство, продажи, HR, IT, юристы и т.д.)**

Можно по «продуктовым» группам, тогда обязательно в составе:

- CEO (бенефициар)
- COO (организатор)
- CTO (технолог) для каждой бизнес-единицы

# В качестве резюме

- 1** Бесплезно автоматизировать «вчераший день»: при внедрении ИТ-систем важно пересматривать цели.
- 2** Иногда лучше быстро запустить ИТ-систему из «облака», чем долго ждать «костюм на заказ» и дорого платить за него.
- 3** Опытные вендоры могут быть партнерами в проектировании новых ИТ-систем и процессов, поскольку обладают широкой «насмотренностью» и экспертизой.
- 4** При пересмотре бизнес-эффективности процессов компании нередко обнаруживают, что данные по ним отсутствуют или недостоверны. Это сигнал к быстрому переносу такого процесса в новую цифровую среду.
- 5** В отдельных случаях правильнее отдать функцию целиком на аутсорсинг, чем тратить деньги и время на то, что никогда не станет лучшим на рынке.
- 6** Сейчас необязательно иметь внутренние инвестиции на цифровизацию. РФРИТ, Сколково, Минцифра помогают в этих вопросах. NAUMEN проконсультирует о привлечении средств (<https://ит-гранты.рф/>)

# Обращение к партнерам

NAUMEN

”

- **NAUMEN открыт к сотрудничеству** с компаниями, готовыми закрывать различные этапы жизненного цикла: консалтинговых услуг, создания новых продуктовых и отраслевых решений, заниматься внедрениями и сопровождением проектов
- **NAUMEN ценит ваши знания** особенностей и потребностей заказчиков, а также специализированную предметную и отраслевую экспертизу
- Для успешного партнерства необходимо, чтобы у партнера существовала **действующая практика** в целевой области и запрос от клиента