

1 декабря состоялся форум лидеров цифрового развития о новых реалиях и смене бизнес-стратегии «**Пульс цифровизации**», организованный Forbes Congress.

В формате онлайн + офлайн форум объединил топ-менеджеров самых инновационных компаний страны и главных игроков рынка диджитал.

Лидеры цифровизации обсудили, как технологии трансформируют мир, какие новые направления открывают для себя передовые организации, как меняется потребитель и какие проблемы цифровой отрасли обнажила пандемия, что необходимо для того, чтобы быть конкурентоспособными на международном высокотехнологичном рынке, стать **движущей силой перемен**.

В открывающей форум сессии «**Ускоренная трансформация реальности. Новые правила игры**» модератором выступил **Александр Ивлев**, управляющий партнер по странам СНГ, EY. Первый заместитель председателя ЦБ РФ **Ольга Скоробогатова** отметила, что, несмотря на одну из лидирующих позиций России в сфере финансовых технологий, *«остаются элементы, которые в цифровом виде не позволяют полностью оказывать услуги от начала до конца»*, государство нацелено на совершенство и проработку задач по внедрению цифровых сервисов, способных упростить повседневную жизнь граждан (цифровая ипотека, биометрия, электронная подпись), что позволит оказывать услуги населению, избегая многочисленных печатных экземпляров документов и посещения офисов компаний.

Вадим Кулик, заместитель президента-председателя правления банка ВТБ, продолжая тему пандемии как импульса цифрового развития, заметил: *«встретились две тенденции, одна из них — объективно развивавшееся долгое время появление целых классов и видов новых технологий, которые потихоньку рождались и приходили в финансовый сектор и создавали определенные возможности, например, открытые протоколы API, микросервисная архитектура, BigData и технологии Искусственного интеллекта, биометрия и облака, которые создали в своем развитии большие предпосылки для скачка»* трансформации, который в итоге и спровоцировала пандемия этого года. Также, освещая тему роботизации, **Вадим Кулик** отметил, что параллельно с развитием технологий, которое в банке шло ускоренно в связи с пандемией, была отмечена тенденция к изменению самих клиентских привычек, и для повышения темпа цифровой трансформации банка сейчас активно используется система *«цифровых сотрудников»*.

Тема регулирования экосистем особенно актуальной становится с учетом изменений потребительских предпочтений и паттернов. В рамках сессии этот вопрос активно обсуждался со всеми спикерами. **Ольга Скоробогатова** отметила, что именно развитие нескольких экосистем способствует конкуренции за клиента, предоставляя ему возможность выбора. И один из ключевых *«вызовов этого времени — как крупные игроки будут создавать эти экосистемы»* (не только из финансового сектора). С точки зрения регулирования возникает вызов: *«как, создавая условия для развития экосистем (это уже настоящее, а не будущее), нас с вами обезопасить от рисков: утечки информации; неправильное использование наших данных; закрытости для нас услуг, при которых нами будут фактически повелевать, а не мы выбираем; где конкуренция; каким образом сохранить качество экосистем»*.

Со стороны одной из крупнейших телеком-компаний **Геворк Вермишян**, генеральный директор «МегаФон», продолжая тему экосистем, выделил две типовые модели, присущие телекомовскому сектору: *«own everything— то есть покупаешь все компании или строишь эту компетенцию изнутри, брендируешь ее своим лого, включаешь ее в свою кампанию продвижения и фактически через свои каналы продаж реализуешь, и вторая — принцип открытой архитектуры, принцип открытых партнерств экосистем. Обе эти системы не дезавуируют такое важное понятие, когда клиенту надо дать мультипродуктовое предложение, а не монопродуктовое»*. Геворк подчеркнул, что в «МегаФоне» опираются на принцип открытых архитектур. Внезапный локдаун стал огромным вызовом для телеком-компаний — наблюдались физические массовые перемещения населения, что спровоцировало толчок для отрасли в вопросе освоения новых территорий для установления покрытия связью отдаленных регионов страны, *«сектору пришлось очень срочно диверсифицировать сетевые нагрузки»* — обозначил Геворк, также однозначно *«пандемия подстегнула онлайн-потребление и сформировала достаточно серьезные устойчивые цифровые привычки»*: население оценило удобство онлайн-покупок, онлайн-кинотеатров, онлайн-образования, игровых сервисов.

Борис Добродеев, генеральный директор Mail.ru Group, рассказал о том, что бизнес-стратегия компании не подверглась существенным изменениям во время пандемии, так как вызов текущего года лишь ускорил темпы цифровизации и сократил срок внедрения новых технологий и сервисов с 3–5 лет до полугода. За 2020 года возросла востребованность сервисов онлайн-образования, игр и онлайн-доставки. В них компания и планирует активно инвестировать в ближайшем будущем. Также особую актуальность начали приобретать супераппы. Продолжая тему экосистем, Борис подчеркнул, что как одна из самых мультипродуктовых компаний не только в России, но и в мире, *«мы покрываем 95 процентов аудитории рунета»*) Mail.ru Group ориентирована на то, чтобы *«связать все эти продукты единой логикой так, чтобы пользователю было максимально удобно, чтобы он от кросс-использования двух или трех сервисов нашей экосистемы получал дополнительную пользу»*. Как экосистема Mail.ru Group нацелена на партнерства, а не на лобовую конкуренцию.

Главный управляющий директор «Альфа банка» **Владимир Верхошинский**, помимо ускорения цифровизации, выделил два важных тренда новых реалий: *«люди хотят общаться»* и *«люди хотят решать»*: *«в пандемию стало особенно ясно, насколько люди ценят теплое общение, доверительное общение»* и в последующие 5 лет физическое общение будет конкурентным преимуществом. Владимир поделился стратегией — концепцией Phygital (physical + digital), которая состоит в том, что развитие технологий и сервисов ориентировано на предпочтения клиентов, и для этого компания принимает во внимание пожелания своих потребителей и готова быстрыми темпами предоставлять желаемые цифровые услуги как клиентам, так и партнерам.

Юлия Соловьева, глава Google в России, предоставила статистику развития цифровизации в России на международном поле: *«если говорить о месте России и сравнивать ее по цифровой зрелости, нам есть чем гордиться и с точки зрения пользовательского успеха (...), если говорить про отрасли, то финтех и онлайн-банкинг гораздо более продвинуты, чем во многих развитых странах (Россия все еще относится к развивающимся рынкам с точки зрения цифровой зрелости)»*. Юлия также оценила цифровую зрелость госсектора, скачок

гейминга, онлайн-образования, а также подчеркнула необходимость развития цифровых навыков у населения.

Основатель RTP Global **Леонид Богуславский** отметил ускорение инвестиционных процессов под влиянием пандемии. Среди привлекательных проектов для инвестирования Леонид выделил как популярные направления, такие как цифровое образование, финтех, цифровая медицина, облачные сервисы, искусственный интеллект и BigData, так и новый сектор «агротеха». Но при этом ключевым моментом является команда, в которую инвестируешь.

Игорь Шехтерман, главный исполнительный директор X5 Retail Group, осветил опыт отрасли ритейла, которая оказалась «на передовой» линии во время пандемии: *«изменился ландшафт, покупатель стал более чувствителен к цене, но более важно — стал более чувствителен к безопасности»*. Пилотные высокотехнологичные проекты компании были ускорены в связи с потребительским спросом, и текущий год спровоцировал рост количества новых сервисов онлайн-ритейла. Один из трендов — *«окончательно стираются онлайн- и офлайн-границы, теперь это часть единого рынка, процесс удовлетворения потребностей, и где он превращается в единый клиентский опыт»*.

Блок «**На пике эффективности. Инвестиции в скорость, интеллект, технологии**» был посвящен инновационным технологиям и их использованию крупнейшими компаниями и государственными структурами РФ. **Борис Глазков**, вице-президент по стратегическим инициативам «Ростелекома», и **Павел Гонтарев**, управляющий директор «Mail.ru Цифровые технологии», рассказали о роли и рентабельности внедрения цифровых технологий, их экономической эффективности, как развиваются и используются инновации в диджитал-компаниях, о ценностях технологии Искусственного интеллекта.

Василий Номоконов, член правления, исполнительный директор «Сибур», и **Евгений Чаркин**, директор по информационным технологиям «РЖД», сделали акцент на вызовах и особенностях цифровой трансформации, фокусируясь на преимуществе совершенствования внутренних процессов крупных промышленных и производственных компаний.

Рачик Петросян, директор по цифровой трансформации госкорпорации «Ростех», **Айрат Хайруллин**, министр цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан и **Константин Шадрин**, директор центра цифрового развития «Роскосмоса», обсудили роль государства в разработке, внедрении и использовании технологий, ГЧП, будущее цифровизации государственного сектора и развитие инновационных отраслей.

Сессия «**Новый пользователь и новые предпочтения**» под руководством модератора **Константина Анкилова**, управляющего партнера «ТМТ консалтинг», собрала за одним столом представителей телеком-отрасли (**Вячеслав Николаев**, первый вице-президент по клиентскому опыту, маркетингу и экосистемному развитию, член Правления МТС, **Влад Вольфсон**, коммерческий директор «МегаФон», и **Джордж Хелд**, исполнительный вице-президент по развитию цифрового и нового бизнеса, «ВымпелКом»), банковского сектора (**Максим Коновалихин**, старший вице-президент, руководитель департамента анализа данных и моделирования, банк ВТБ), маркетплейсов (**Дмитрий Зборовский**, вице-

президент, директор по аналитике и росту Сбермаркета, и **Олег Дорожок**, директор по маркетингу и монетизации, Ozon), масштабных видео-сервисов, которые были на пике популярности в период пандемии и их регуляторов (**Яна Бардинцева**, генеральный директор, Okko, и **Алексей Янчишин**, заместитель генерального директора по стратегии и инвестициям, «Национальная Медиа Группа») и крупной технологичной компании «Яндекс» в лице директора по операционному маркетингу **Петра Аброськина**. Дискуссия спикеров строилась вокруг новых алгоритмов взаимодействия с потребителем, новых предпочтений клиентов и усилий компаний по предоставлению наилучших продуктовых решений. *«В новых реалиях суперсильной волатильности мира у потребителя возникло огромное доверие к компаниям с историей, брендом – это гарант стабильности»,* — отмечает **Дмитрий Зборовский** (Сбермаркет), доля проникновения онлайн резко выросла: *«Большое количество людей в первый раз столкнулись с возможностью заказать продукты или товары онлайн. Поэтому компании с лидерскими амбициями абсолютно точно должны снимать максимальное количество рисков с клиента и идти на встречу. Это может быть возврат денег, если ты не успел вовремя или подвел с качеством, или любые другие риски для первого опыта. Всё это происходит на фоне ускорения диджитализации рынка: мы за 3 месяца пролетели те этапы, на которые раньше уходили 3 года».*

Блок **«Уровень доверия под угрозой. Новые вызовы для системы безопасности»** был посвящен защите гражданских и клиентских данных от мошеннических атак и мерам компаний и госсектора по поддержке должного уровня безопасности потребителей и доверия граждан.

Александр Горбатько, заместитель руководителя ДИТ города Москвы, предоставил аналитику и рекомендации по цифровой гигиене, рассказал о том, что делает ДИТ Москвы для обеспечения информационной безопасности, защите электронных систем.

«Мы за 2 недели марта получили такое ускорение в нашей цифровизации, которое в реальной жизни не получили бы», — отметил **Игорь Ляпунов**, вице-президент по информационной безопасности Ростелекома: *«по данным Банка России произошел более чем трехкратный рост мошенничества, который был направлен ровно на физических лиц, потому что все, поголовно все категории населения пошли в цифровые услуги».*

«Мошенники активизировались, особенно в части социальной инженерии, которая сейчас является доминирующим способом мошенничества и доставляет массу проблем всем. Проблематика усиливается неспособностью в текущем оснащении противодействовать подменам номеров телефонов, используемым мошенниками», — подчеркнул **Вячеслав Касимов**, директор департамента информационной безопасности МКБ, предоставив статистику по росту мошеннических атак во время пандемии и разнообразия схем киберугроз. Также о трендах и вызовах, с которыми сталкивается финансовый сектор, как обеспечивается безопасность открытого банкинга в мире и России, рассказала **Татьяна Жаркова**, генеральный директор Ассоциации ФинТех. Новые вызовы цифровой экономики, связанные с использованием данных, в том числе личных данных пользователей, что поменялось за этот непростой год, функционирование Кодекса этики использования данных и ответственность бизнеса в рамках активного диалога обсудили с **Анной Серебряниковой**, президентом Ассоциации больших данных. **Юлия Соломахина**, партнер

юридической фирмы Cleary GottliebSteen&Hamilton LLC осветила юридическую сторону протекции данных клиентов, рассказала про новое регулирование цифровых услуг и онлайн-платформ, которое предполагает открытость и справедливый доступ к данным, запреты ограничения доступа к ним, запреты использования данных гейткенерами для получения преимуществ перед другими игроками на рынке, что является особенно актуальной темой в Евросоюзе, Великобритании и США в последние два года.

Модератором сессии выступил **Антон Устименко**, партнер, руководитель практики по оказанию услуг компаниям сектора технологий, медиа и связи в России и СНГ, EY.

В завершении форума зрителям было предоставлено эксклюзивное видео-интервью с визионерами бизнеса, где **Николай Усков**, редакционный директор Forbes, пообщался с **Сергеем Горбачевым**, генеральным директором сети «Пятерочка», **Вадимом Куликом**, заместителем президента-председателя правления банка ВТБ, и **Андреем Алексеенко**, генеральным директором Teradata, о вызовах пандемии, импульсе цифровизации, актуальности развития деловых экосистем, широком спектре использования передовых технологий в банках, ритейле и ИТ-сфере.

Генеральным партнером форума выступила компания «МегаФон», мероприятие также поддержали партнеры: **ВТБ**, **Teradata**, **Сбермаркет**.

КПМГ, **Cleary Gottlieb**, **МКБ**, **EY**.

Видео-партнер форума — компания **77 Experts**.