

NexSummit 2024

Масштабный саммит о факторах роста цифровой отрасли

20 июня, Москва

20 июня 2024 года под эгидой **FCongress** и **Nexign**, при поддержке **Forbes Russia** состоялся **NexSummit, саммит о факторах роста цифровой отрасли**. Стейкхолдеры передовых технологических компаний телеком, ИТ, e-commerce, финтех и банковского сектора, ритейла, транспорта, производства и промышленной отрасли обсудили развитие цифровой инфраструктуры, применение партнерских экосистем, независимость от зарубежных решений и технологические тренды, а также инструменты, уже обеспечивающие рост эффективности.

Достижение технологической независимости, государственные программы и сотрудничества с корпорациями, форсированная модернизация и реорганизация ИТ-инфраструктуры — ключевые темы дискуссии лидеров цифровизации, которые обсуждались в рамках сессии **«Расширяем возможности цифровизации — извлекаем выгоды из кризисов»**. Модератором сессии выступила **Екатерина Кинякина, редактор отдела «Технологии и коммуникации», «Ведомости»**, начав сессию с вопроса: есть ли российские технологии, которые помогают быстро и безболезненно перейти на отечественные решения, и насколько они позволяют заместить иностранные аналоги?

«Импортозамещение в ИТ последние два года относится к перечню актуальных задач в нашей стране, — отмечает **Валерий Тихомиров, генеральный директор «Полюс Диджитал»** — Вопрос координируется на государственном уровне, созданы Индустриальные центры компетенции (ИЦК), основная задача которых — обеспечить переход на отечественные технические решения в ключевых отраслях экономики. Вопрос координации целых отраслей очень важен на данном этапе. Отмечу, крупные предприятия при цифровизации использовали в основном лучшие в классе решения западных вендоров. И когда те ушли с нашего рынка, возникли проблемы, т.к. функциональность российских аналогов, как правило, ниже того уровня, который требуется с учетом нашего опыта. Поэтому на предприятиях были запущены процессы по созданию и внедрению решений-аналогов, в том числе и через механизмы работы ИЦК. При этом мы не ставим целью импортозамещение ради импортозамещения, наша стратегия определяет разумный баланс между достижением компанией технологического суверенитета и устойчивостью бизнеса».

Олег Третьяк, CDO, начальник департамента по цифровой трансформации «Газпром нефти»: «Технологические ограничения дали дополнительный импульс и дополнительные возможности для развития всей российской экономики, включая нашу отрасль и ИТ-сектор. До введения санкций, как и другие участники нефтегазового рынка, мы занимались разработкой программного обеспечения точно, фокусируясь на тех областях, которые обеспечивали нам конкурентное преимущество. Когда в 2014 году западные вендоры ушли и пропали решения, для отрасли являющиеся базовыми, например, системы технологического моделирования, в отраслевом ландшафте образовались «белые пятна», которые требовалось закрывать. На тот момент отечественного софта использовалось только 8%. Сейчас российское ПО охватывает 78% бизнес-процессов всей отрасли. Это огромный шаг вперед. В 2023 году объем заказов на разработку специализированного ПО для нефтегазового сектора только в госкомпаниях составил около 100 млрд рублей. Мы ожидаем дальнейшей консолидации с ростом зрелости решений, что позволит отрасли к 2028 году достичь

NexSummIT 2024

Масштабный саммит о факторах роста цифровой отрасли

20 июня, Москва

полной технологической независимости и создавать продукты мирового уровня, которые станут базовыми для всех».

Об актуальных трендах, партнерствах и факторах смещения технологий в телеком-отрасли рассказал **Борис Глазков, вице-президент по стратегическим инициативам, «Ростелеком»**: «У группы компаний «Ростелеком» достаточно диверсифицированный в цифровом секторе бизнес. Есть софтверные решения, есть решения для госсектора, есть услуги связи — самая большая часть нашего бизнеса. Основная ценность института Индустриальных центров компетенции (ИЦК) для игроков рынка — прежде всего, уплотнение связей и коммуникаций. Мы с коллегами по цеху телекома стали больше работать вместе по вопросам внедрения конкретных прикладных решений, выявлять совместные потребности, перестали видеть друг в друге только конкурентов. У ИЦК «Мобильная связь» с 2022 года как было три особо значимых проекта, так их три пока и остается, но они реализуются успешно и в срок. Активно прорабатываем с коллегами по ИЦК новые особо значимые проекты. Что касается именно «Ростелекома», то видим перед собой задачу обеспечения технологической устойчивости, обеспечения гарантированного доступа к оборудованию и комплектующим, из которых это оборудование состоит. А это значит, что кроме бизнес-показателей мы должны научиться управлять ещё одним параметром, который называется "технологическая независимость". Из чего она состоит? Прежде всего, это возможность экономически взвешенно смотреть на степень своей зависимости от неконтролируемых нами поставщиков оборудования, его комплектующих и программного обеспечения. Вот процесс управления своей технологической независимостью мы сейчас в «Ростелекоме» и строим».

Продолжил дискуссию **Александр Дмитриев, член правления, вице-президент по трансформации, МТС**: «Если мы говорим про зрелость решений сегодня, которые вообще есть на рынке, то кажется, что в простых сферах в стандартных операциях, будь то учет, как совершенно правильно говорили, ERP и прочее. Да, они есть, их много, и мы тоже их используем, тот же документооборот, мне нравится. Да, мы его докручиваем. Я думаю, что это нормально, что каждая компания докручивает телевизионные системы под себя, под свою специфику, все понятно. Но если мы поднимаемся на уровень более высокой ценности в части зрелости, а для меня зрелость — это не столько технологическая стабильность, универсальность, тиражируемость, сколько достижение эффекта. Я думаю, что 100% МТС уже стал и является технологической компанией, не только телеком-оператором. Мы в этом году выпустили очень интересный продукт. Это МТС Линк. Это полная замена того, что мы называем Zoom. Мы все привыкли к Zoom в той же степени, к жизни в конференциях. И вот что прикольно, что ценно, что помимо базового сервиса мы всегда пытаемся сделать что-то такое крутое, интеллектуальное. Впервые появилась история, когда наш искусственный интеллект может ваши разговоры по факту конференции протоколировать. Вам автоматически делается протокол, сделаются summary — о чем говорили, что хотели, что решили. В этом смысле МТС не только вендор и, возможно, интегратор в этих решениях, а я бы сказал, такой умный вендор и интегратор умных решений, действительно нужных бизнесу для извлечения конечной выгоды и пользы».

NexSummit 2024

Масштабный саммит о факторах роста цифровой отрасли

20 июня, Москва

Владимир Месропян, директор по связям с государственными органами, «Мегафон»: «Для качественного развития отечественных технологий необходим баланс между корпоративными и открытыми инновациями. За прошлые 25 лет в стране появилось большое количество технологически прорывных коллективов, каждый из которых развивал свое направление независимо, иногда вопреки, создавал новые, тогда еще не востребованные технологии и продукты. Оказавшись в условиях санкций и дефицита иностранных компетенций, индустрия столкнулась с дисбалансом: сейчас каждый крупный технологичный бизнес стремится поглотить вот эти отдельные разработки и компании, усилив таким образом себя. Сила — в партнерстве. Нужно инвестировать, но не управлять, помогать развитию, но одновременно делиться технологиями, оставлять их независимыми и доступными для других. Таким образом бизнес будет усиливать не только себя, но и отрасль и экономику в целом».

Михаил Матюшин, генеральный директор, Nexign: «Текущий показатель зрелости российских решений довольно высок и составляет около 74%. Вендоры импортозаместили продукты, которые можно было разработать относительно быстро и для которых существует широкий рынок потенциальных заказчиков, позволяющий быстро вернуть инвестиции. Теперь мы переходим к более сложным рыночным нишам и созданию конкурентных решений для них. При этом актуальной остается доработка сложных систем до уровня полноценной функциональной замены зарубежных аналогов. Отмечу, что российский технологический ландшафт заметно отличается от зарубежного. Поэтому импортозамещающие решения не должны слепо копировать зарубежные, необходимо подстраиваться под потребности локального рынка, что будет способствовать развитию отечественных компаний. При этом важно соблюдать баланс экспертизы вендоров и собственной разработки крупных игроков на рынке».

Светлана Соловьева, директор по цифровой трансформации бизнеса, «Юнилевер Русь», рассказала о том, что до 2023 года компания, помимо того, что использовала глобальные системы, работала в глобальном ИТ-контуре и получала экспертизу в части информационных технологий, безопасности и цифровой трансформации от головной компании. «В 2022 году компания приняла решение об ИТ-локализации с целью обеспечения устойчивости бизнеса. Специфика нашего перехода заключалась в том, что мы переходили единовременно. Условно говоря, мы в один момент переключили все системы и начали жить уже в адаптированном локальном контуре. У нас было более 200 глобальных систем, в которых мы работали, их мы частично заменили на локальные, а от части вообще были вынуждены отказаться и заменить на внесистемные решения или даже ручные. Сейчас мы активно строим локальную экспертизу, которой не обладали ранее. Наши главные слова в момент локализации и сейчас это — бесперебойность бизнес-операций и скорость».

Далее были представлены индивидуальные выступления на тему факторов роста компаний, где спикерами выступили:

Юрий Швыдченко, директор технологической практики, ТеДо (ex PwC)

Сергей Карпов, коммерческий директор, Nexign

Сергей Сосин, руководитель департамента продуктового менеджмента, Nexign

Андрей Князев, технический директор по бизнес-системам, «Мегафон»

Максим Семенов, руководитель бэк-офисных продуктов, Urent

NexSummIT 2024

Масштабный саммит о факторах роста цифровой отрасли

20 июня, Москва

Мария Ермак, директор по персоналу, член правления, «Воздушные Ворота Северной Столицы», управляющая компания аэропорта Пулково

Спикеры рассказали об актуальных ИТ-трендах и поделились прогнозами для крупного корпоративного бизнеса, разобрали кейсы — истории успеха в различных отраслях, привели обзор эффективных ИТ-решений для корпоративного бизнеса.

В рамках дискуссии **«Новые роли HR: от поддерживающей функции до стратегического партнера для бизнеса»**, ведущие эксперты HR-отрасли обсудили, как HR-Tech помогает бизнесу удерживать и развивать ценные кадры и многое другое. Модераторами выступили **Иван Распов**, журналист, ведущий авторской программы, «Москва 24», и **Валерия Теняева**, директор по персоналу Nexign.

Как сегодня эволюционируют отношения между людьми и работой?

Дарья Крячкова, вице-президент по кадровой политике, «Норильский Никель», подчеркнула, что индустриальные компании лучше были подготовлены к кризису кадров, он не стал таким неожиданным: «Мы постоянно живем в ситуации борьбы за кадры. Наши предприятия расположены в регионах, и мы видим, как молодежь устремляется в центральные города, ребят удерживать все сложнее. Молодежь стремится в Москву, Санкт-Петербург, Екатеринбург. При этом по разным оценкам мы видим острую нехватку кадров в промышленности в ближайшие годы. Поэтому мы уже давно и системно выстраиваем сотрудничество с Заполярным государственным университетом, Сибирским федеральным университетом и другими профильными вузами для подготовки и привлечения ребят в нашу компанию, занимаемся подготовкой персонала на базе нашего корпоративного университета, постоянно обновляем и расширяем наши образовательные программы, переводя то, что возможно, в дистанционную форму. Одними из первых в отрасли для быстрого старта карьеры молодых специалистов мы запустили лидерскую программу «Первая Арктическая», расширили программу стажировки «Профессиональный старт», запустили сообщество молодых специалистов «В хорошей компании».

Александр Чигарьков, директор по HR-цифровизации, «Северсталь»: «В «Северсталь» мы ежегодно исследуем восприятие бренда работодателя среди нашей целевой аудитории — потенциальных сотрудников. Мы наблюдаем, что из года в год растет важность таких факторов, как комфортное рабочее место и уровень стресса. Эти критерии вышли на второе место после финансовой стабильности и официального трудоустройства. Также важно отметить, что сейчас существует множество вариантов заработка, не связанных с работой на производстве, включая возможность совмещения нескольких ролей. Кроме того, потрясения последних пяти лет заставляют людей больше ценить то, что у них есть здесь и сейчас».

Оксана Кармишина, директор департамента кадровой политики, «Росатом», поделилась своим опытом: «Мы видим изменение роли эйчаров — они стали стратегическими партнерами бизнеса. Это в том числе связано с развитием цифровизации и сокращением числа транзакционных ручных операций. Например, в «Росатоме» сегодня оцифровано около 80% кадровых процессов. Накапливая большой

NexSummIT 2024

Масштабный саммит о факторах роста цифровой отрасли

20 июня, Москва

объем информации, связанной с кадровым потенциалом сотрудника, мы создаем благодатную почву для масштабного применения технологий искусственного интеллекта. Его можно будет использовать уже не просто для подбора обучающих курсов или прогноза успешности кандидатов и сотрудников, но также для кратного повышения качества принимаемых кадровых решений».

Венера Ельчина, директор по персоналу, «Лемана ПРО» («Леруа Мерлен»), рассказала о том, как в компании решают вопросы доверия, безопасности данных и конфиденциальности: «С одной стороны, это задачи информационной безопасности. С другой — обеспечение безопасности данных сотрудников также входит в зону ответственности HR. Как это работает у нас? Мы используем систему, которая дает доступ к информации определенному кругу лиц для определенных функций. То есть в одной и той же программе разный уровень информации для каждого грейда и каждой функции. Конечно, все данные хранятся в отдельной защищенной базе. Для её работы мы используем программу, которая записывает действия посетителей и тут же осуществляет мониторинг нетиповой активности. Например, у администратора есть определённые права доступа, но, если он попытается зайти в функцию, к которой не имеет отношения, программа отправит данные в службу информационной безопасности. Благодаря этому коллеги смогут оперативно принять необходимые меры. Так мы обеспечиваем сохранность конфиденциальной информации».

Никита Черкасенко, директор департамента HRM-технологий и аналитики, «Ростелеком»: «Конечно, в HR есть большое количество транзакционных процессов, часто повторяющихся массовых, генерящих большое количество костов и калорий и на стороне HR, и на стороне бизнеса в широком смысле сотрудников, которые, конечно, можно алгоритмизировать, типизировать, автоматизировать. Дальше, если там есть какая-то вариативность, которая не укладывается в линейные, можно совершенно спокойно перекладывать это на инструменты с использованием машинного обучения. Не хочу называть это искусственным интеллектом».

В рамках CASE SHOW «**Эффективных сценариев цифровой адаптации для Телеком-отрасли и актуальных направлений развития индустрии**» представители компании Nexign и приглашенные эксперты рассказали о трендах развития IoT-бизнеса в России и за рубежом, мировом опыте 5G и перспективных B2C/B2B сервисах на рынке.

Спикеры:

Максим Нартов, директор по развитию бизнеса, Nexign

Сергей Варнавский, ведущий системный архитектор, Nexign

Сергей Сосин, руководитель департамента продуктового менеджмента, Nexign

Павел Кравченко, старший системный архитектор, Nexign

Дмитрий Ретюнский, директор по управлению комплексными проектами, МТС

Представитель телеком-компаний стран СНГ (Казахстан)

Сессия «**Управление данными превращается в управление организацией**» объединила выступления, касающиеся управления данными, API и агрегации корпоративных данных, генеративного искусственного интеллекта и т. д.

Спикеры данной сессии:

NexSummIT 2024

Масштабный саммит о факторах роста цифровой отрасли

20 июня, Москва

Ринат Абдурахманов, директор департамента управления данными, МКБ
Сергей Демидов, директор департамента операционных рисков, информационной безопасности и непрерывности бизнеса, Московская биржа
Константин Крамков, директор управления продуктового развития, «РТК ИТ»
Дмитрий Лемеш, Product Manager, Nexign
Андрей Рыбинцев, директор по работе с данными, «Авито»

Итоговую сессию саммита **«Человекоцентричность NEXTech-реальности»** модерировал **Антон Устименко, партнер, Б1**: «Начнем с общего портрета потребителя: что в нем поменялось, какие технологии теперь используются и как компании формируют и управляют его ожиданиями?»

Сергей Карпов, коммерческий директор, Nexign: «Сейчас мы наблюдаем, как активно развиваются экосистемы, это предполагает расширение дилерских сетей и числа партнеров. И при таком росте бизнес нуждается в специализированном решении, которое позволяет автоматизировать работу с партнерами. На мой взгляд, это становится все более актуально для представителей финтех, e-commerce, ритейла и страховых компаний. Мы как вендор в своем решении для автоматизации взаиморасчетов многоуровневой партнерской сети стараемся учитывать специфические потребности заказчиков и совместно развивать его».

«Когда мы говорим про человекоцентричность сервиса, — подчеркнул **Дмитрий Марков, исполнительный директор, МТС AI**, — мы имеем в виду не просто предоставление какого-либо сервиса или выдачу какой-либо рекомендации, которая улучшает жизнь клиента, но и быстрое и качественное решение проблем клиентов в момент их возникновения. Обычно такого рода проблемы при взаимодействии с клиентом через разные каналы коммуникации решаются в том числе с использованием чат-ботов и voice-ботов с применением технологий искусственного интеллекта. Однако я считаю, что следует запретить злоупотребление термином «искусственный интеллект» во время различного рода сессий и обсуждений. Под этим термином часто скрывается набор довольно стандартных ML-технологий, широко используемых последние 5 лет, иногда мне кажется, что люди, употребляя определение «искусственный интеллект», просто пытаются придать характер инновационности своему выступлению. Вместо этого, мне кажется, было бы лучше приводить конкретные примеры как изменится мир ввиду внедрения технологии или продукта, о котором идет речь. В качестве хорошего примера могу привести следующий: через три года, звоня в колл-центр с различными запросами, вы сможете общаться с живым оператором, только если являетесь премиальным клиентом».

Константин Романов, директор по искусственному интеллекту и цифровым продуктам «Билайна», «Вымпелком» (бренд «Билайн»): «Компании сегодня имеют возможность гораздо шире, чем раньше, изучать данные о своих пользователях и использовать их комплексно, чтобы точнее строить модели на их основе. Если говорить про операторов, то, например, технология объединения данных на основе секьюрных анклавов используется компаниями для того, чтобы, с одной стороны, не передавать куда-то лишнюю информацию, а с другой — чтобы иметь возможность строить аналитику объединенных данных и получать из этого измеримый результат. Нейросети

NexSummIT 2024

Масштабный саммит о факторах роста цифровой отрасли

20 июня, Москва

сегодня позволяют также моделировать поведение пользователей, привычки и даже вкусы в среднесрочной перспективе. Но искусственный интеллект может иметь и более глобальное влияние на общество и экологию. Например, применение нейросети "Билайна" в портах позволило не только сократить издержки бизнеса через двукратное уменьшение времени обслуживания одного судна, но и снизить выработку вредных промышленных газов, сократить использование горючего и так далее. На основе собственной аналитики данных мы смогли определить, где наиболее востребована новая станция метро, оптимизировали транспортные потоки. Технологии компьютерного зрения помогли проанализировать загруженность поликлиник, в результате чего время ожидания для пациентов сократилось в среднем в 4 раза. Есть у ИИ и социальный аспект — в нашем случае он воплотился в совместном проекте с «Лизой Алерт». Мы помогаем этой организации медиаэкранами в торговых сетях на базе платформы Veeline Indoor — она использует умные алгоритмы для настройки сообщений на удаленных рекламных носителях. По статистике отряда 9 из 10 человек находятся за счет того, что информация о поиске отображена своевременно в проходимом месте».

Ольга Болбат, управляющая корпоративными инновациями в Startup Lab и лидер программы внутреннего предпринимательства «ВкусВилл», а также эксперт школы стратегического лидерства Beyond Taylor, высказалась о человекоцентричности и важности клиентократии в современном мире: «Для нас клиент всегда на первом месте. Все, что мы делаем, направлено на создание ценности для клиента. Наши сотрудники постоянно генерируют множество идей и инициатив, и мы всегда задаемся вопросом: какую пользу это принесет клиенту? Клиентократия — это основа нашего подхода к управлению. Мы ставим клиента в центр нашего внимания, а технологии помогают нам быть ближе и поддерживать высококачественный контакт с ним. Человекоцентричность и Клиентократия позволяют нам не только удовлетворять текущие потребности клиентов, но и предвосхищать их, создавая инновационные решения и улучшая их опыт взаимодействия с нами».

Александр Сидоров, Head of Data Science, Wildberries: «Здесь говорили о том, как меняются клиенты. Что-то остаётся неизменным: им все ещё нужно очень много внимания, нужно угадывать их нужды, понимать, чего люди хотят. Если вспоминать самые важные кейсы применения машинного обучения в Wildberries, то это рекомендации товаров — весь этот продукт на машинном обучении. У нас довольно много разных видов рекомендаций: есть персональные, есть похожие и сопутствующие, есть основанные на похожих изображениях и даже поиск по фото. Рекомендации, с одной стороны, улучшают клиентский опыт покупателей, с другой — растят продажи у продавцов».

Отвечая на вопрос модератора о том, как меняется клиент в новой реальности, **Мария Мустафаева, директор Центра компетенций в области цифровой трансформации, «Роскачество»,** отметила: «Разбирая современные истории успеха, в том числе примеры, которыми коллеги поделились в рамках нашей дискуссии, можно подытожить: единственная успешная модель ведения бизнеса — это как раз та самая человекоцентричность. И я как представитель «Роскачества» могу сказать, что качество равно человекоцентричности. То есть бизнес, который ставит своим

NexSummIT 2024

Масштабный саммит о факторах роста цифровой отрасли

20 июня, Москва

приоритетом доставить максимальное счастье клиенту, будет успешен. И здесь компаниям важно учитывать, что клиент ожидает не только высокого качества обслуживания, но и максимально быстрой реакции на его запросы. Стандарты скорости и уровня сервиса становятся очень высокими, и этим ожиданиям необходимо соответствовать. Поэтому очевидно, что бизнесу необходимо меняться вместе со своим клиентом. Для этого нужно иметь цифровую стратегию развития, качественно работать с данными и использовать цифровые инструменты именно для того, чтобы наиболее точно, быстро и качественно удовлетворять потребности, наращивать лояльность и даже устанавливать некоторую эмоциональную связь с потребителями».

Об особенностях и задачах применения и внедрения передовых технологий в InsurTech/MedTech/HealthTech, а также непосредственно в клиническую практику в в России и зарубежных странах, а также про отличительные подходы и каналы коммуникаций с клиентами в рамках «теории поколений» рассказал **Егор Сафрыгин, директор по цифровой трансформации и развитию цифровых технологий/eСomп «Европейский Медицинский Центр»**: «Когда 3 года назад мы вместе с нашими партнерами в России запустили в рамках платформы неголосовых коммуникаций whatsapp (business Api), мы не думали, что больше 35% наших клиентов выберут его приоритетным каналом, а «продажи» в нем в дальнейшем будут иметь самую высокую конверсию — до 18%. Если наши зарубежные коллеги и партнеры в своей стратегии цифровизации в первую очередь смотрят на оптимизацию, чтобы пациент не смог «достучаться» до клиники и максимум получил рекомендацию «приложить подорожник или принять парацетамол», то в России мы стремимся в digital максимально расширить воронку, коммуницируя с клиентом и предлагая ему различные услуги, включая online. Если помните, 15-20 лет назад была такая реклама у "Альфа-Банка", где менеджер мог разговаривать на языке клиента? Так вот мы регулярно делаем замеры, общаемся с нашей ЦА и клиентами. В прошлом году даже создали digital-зону, в которой разместили киоски самообслуживания, «как в МакДональдсе», где представители поколения Z и Альфа могут самостоятельно оформить услуги и быть навигированными по клинике без физического контакта с ресепшен. Мы разговариваем на том «языке», который понятен представителям разных поколений».

NexSummIT — 2024 зарекомендовал себя как единая площадка для диалога лидеров цифрового развития — представителей крупного бизнеса индустрий, развивающих, внедряющих и инвестирующих в скорость, интеллект, технологии, способные трансформировать мир.

После завершения сессий состоялась вечерняя программа, где гости насладились итальянским ужином в ресторане OVO, поучаствовали в розыгрыше призов от партнеров, обменялись деловыми контактами.

С более подробной информацией и презентациями спикеров можно ознакомиться на сайте [форума](#), в разделе «Материалы».