

Развитие цифрового интеллекта

Все, что нужно знать о полноценной цифровой трансформации бизнеса



Развитие цифрового интеллекта

Содержание

Краткий обзор	3
Что такое цифровой интеллект	5
Как цифровой интеллект помогает изменить процессы и работу компании	6
Как развивать цифровой интеллект	7
Как повысить ценность бизнес-процессов компании	8
Как цифровые сотрудники меняют работу компании	10
Преимущества цифрового интеллекта для бизнеса	11
Какой уровень цифровой зрелости (Digital IQ) у вашей компании	12
Развивайте цифровой интеллект вашего бизнеса с решениями ABBYY	14

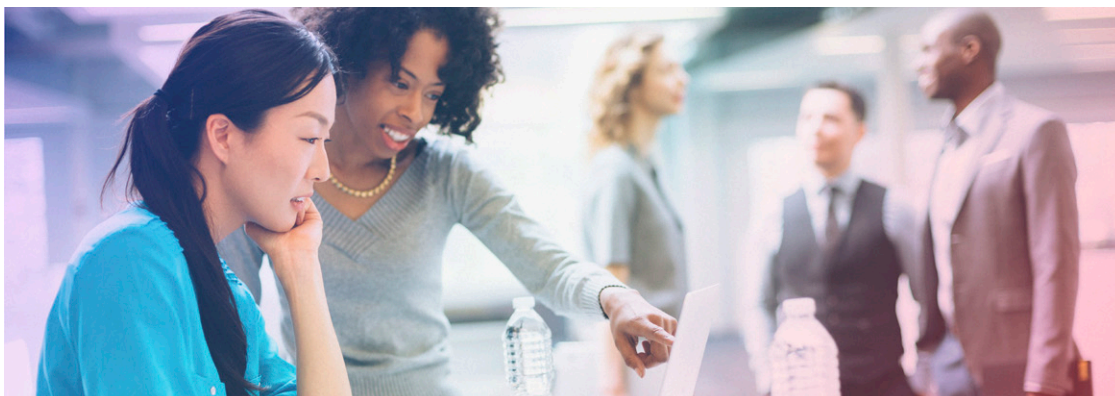
Краткий обзор

Сегодня компании постоянно ищут новые инновационные способы оптимизации своих бизнес-процессов, улучшения клиентского опыта и получения конкурентных преимуществ. Чтобы достичь этих целей, они обычно используют технологии для трансформации бизнеса. Однако погоня за «правильными» технологиями негативно отразилась на конкурентоспособности многих компаний, пытающихся сохранить позиции на рынке в постоянно меняющейся цифровой среде.



Подтверждает эту мысль высказывание бывшего генерального директора международной консалтинговой компании Accenture Пьера Нантерма: «Цифровые технологии — главная причина исчезновения чуть более половины компаний из списка Fortune 500 с 2000 года». Они прекратили свое существование, поскольку не успевали за быстро меняющимися технологиями. Одни ошиблись в выборе инструментов. Другие автоматизировали не те процессы, что в итоге не принесло ожидаемых бизнес-результатов. Третьи в процессе автоматизации исправляли то, что не нуждалось в доработках. Более того, они не знали, как эффективно использовать свои данные для оптимизации процессов, чтобы повысить качество обслуживания клиентов и сохранить позиции на рынке.

Компании пытаются прогнозировать результаты от внедрения таких ИТ-систем, как BPM, ECM, BI, CRM, RPA, Process Mining, а также технологий на базе искусственного интеллекта, решений для анализа клиентского пути, аналитики процессов. Этот список можно продолжать бесконечно. Для большинства компаний проблемой стало то, в каких сферах и как использовать перечисленные технологии.



Цифровой интеллект: ключевой тренд в работе компаний в будущем

С точки зрения отдельного человека, цифровой интеллект — это совокупность его социальных, эмоциональных и когнитивных способностей, сформировавшаяся в результате взаимодействия с информационными технологиями. По сути, это цифровая грамотность, навыки и умение справляться с вызовами цифровой эпохи. В бизнесе цифровой интеллект — это целостное представление о бизнес-процессах, людях и информации с разных точек зрения.

По данным Forrester, ведущей международной компании, специализирующейся на исследованиях рынка, в частности на аналитике в сфере ИТ, организации «все чаще полагаются на интеллектуальные технологические платформы, в которых интегрированы функциональность для работы с данными, аналитика и возможности для оптимизации». Основываясь на этих критериях, компаниям необходимо искать интеллектуальные решения, которые, в дополнение к функциональности традиционных цифровых решений, предоставляют современные функции мгновенного анализа вовлеченности и ряд инструментов гиперавтоматизации. Инструменты гиперавтоматизации, такие как RPA, приложения, созданные на основе технологий искусственного интеллекта и машинного обучения, позволяют компаниям моделировать и визуализировать взаимосвязь функций, процессов и ключевых показателей эффективности. Эти данные служат источником аналитической информации о работе организации и средством для управления бизнес-ценностью.

В конце следующего десятилетия инструменты гиперавтоматизации и цифровой интеллект помогут организациям лучше понимать и оптимизировать эффективность работы за счет наглядного представления о том, как персонал, процессы и работа с технологиями влияют на результаты их деятельности.

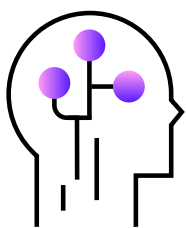


«Прежние устаревшие процессы и подходы к решению проблем больше не дают преимуществ. Если вы хотите двигаться вперед, вы должны изменить способ работы».

↳ Источник: сайт PwC о сервисах BTX Digital

Что такое цифровой интеллект

Цифровой интеллект в контексте бизнеса — это умение получать и применять на практике новые знания и навыки, связанные с сотрудниками компании, процессами и технологиями. Здесь следует учитывать, что, где, когда, кто, почему и как мы ведем бизнес, а также влияние, которое технологии могут оказать на повышение производительности и операционной эффективности.



Как отметил Имед Бафзала, заведующий кафедрой цифрового интеллекта для бизнеса и общества бизнес-школы Institute Mines-Telecom во Франции, «цифровой интеллект — это не использование цифровых технологий, чтобы вывести из игры человека; это соотношение сильных сторон людей и технологий и то, как мы можем капитализировать эти преимущества». Он считает, что когда мы взаимодействуем с цифровыми технологиями, мы развиваем свой цифровой интеллект. В отличие от IQ человека, который обычно считается генетически запрограммированным интеллектом, цифровой интеллект компании — это показатель умения организации глубоко понимать, как именно работает ее бизнес, что возможно благодаря прозрачному и полному представлению о процессах и о бизнес-информации.

Сервисным компаниям понимание процессов и информации позволит существенно сэкономить: как только они начнут применять в работе принцип поддержки на местах, то перестанут отправлять сразу нескольких подрядчи-

ков на один и тот же объект. В здравоохранении понимание того, как врачи, медсестры и другой персонал проводят диагностику и лечение пациентов в приемном покое, поможет спасти жизни. В сфере финансов понимание процессов важно для минимизации ручного ввода данных, что позволит более гибко управлять рисками, в частности репутационными, и избежать возможных штрафов. Независимо от отрасли или процесса, компании могут работать более эффективно, если знают о своих уязвимых местах.

Цифровой интеллект дает возможность заглянуть внутрь ваших процессов в различных бизнес-условиях. Такими условиями могут быть, к примеру, привлечение определенных клиентов и поставщиков, выполнение определенных функций разными членами команды или отделами либо использование ресурсов на разных уровнях. Понимая процессы, вы намного лучше узнаете, как на самом деле работает ваш бизнес и что нужно сделать, чтобы повысить бизнес-показатели.

Как цифровой интеллект помогает изменить процессы и работу компании

Сегодня цифровой интеллект форсирует фундаментальный сдвиг в парадигме способов работы компаний — сдвиг, меняющий специалистов, процессы и работу организаций, внедряющий новые навыки и умения сотрудников, которые не подчиняются традиционным ограничениям.

International Data Corporation (IDC), международный поставщик маркетинговых и консультационных услуг в области информационных технологий, называет это «будущим работы», хотя мы уже сегодня наблюдаем эти изменения.

Только лучше понимая, как сотрудники и клиенты работают с данными и процессами, компании могут повысить производительность и качество обслуживания клиентов для достижения конкурентных преимуществ. Forbes называет это окупаемостью опыта (англ. return on experience, ROX). ROX — это совокупность метрик, позволяющая оценить инвестиции в клиентский опыт. Forbes констатирует: «На фоне растущих ожиданий клиентов фокус от новой окупаемости инвестиций (ROI) сместился на окупаемость опыта (ROX). Благодаря усовершенствованным технологиям теперь легко отследить и повысить ценность взаимодействия с клиентами». За счет получения данных по транзакциям от начала до конца, в том числе информации о времени и завершении транзакции, компании могут оптимизировать взаимодействие с клиентами и улучшить показатель ROX.



«По мере развертывания более сложных технологий в рамках цифровой трансформации все большее значение приобретает умение контролировать операции во всех сферах деятельности организации».



Источник: Top 10 Artificial Intelligence Trends for 2020, by Ryan M. Raiker, MBA, 2019



Как развивать цифровой интеллект

Многие компании сейчас находятся на перепутье и еще не понимают, каким образом взаимосвязаны их сотрудники, процессы и данные. Но ведь невозможно улучшить то, что вы не понимаете.



Большая часть организаций уже приступила к цифровой трансформации, но многие не наблюдают ожидаемых результатов. А причина их неудач кроется в отсутствии инструментов для анализа того, в каких сферах автоматизация принесет больше пользы. Чтобы оптимизация процессов действительно отразилась на клиентском опыте и прибыли, стратегии должны основываться на фактах. Сегодня компании используют решения на базе интеллектуальных технологий во фронтенд-разработке, чтобы определить направления с наиболее высоким потенциалом для трансформации и обеспечить успех стратегий.

Цифровая трансформация вовсе не означает, что вам нужно заново изобретать колесо. Она означает, что вам нужно переосмыслить процессы, обработку информации и взаимодействие сотрудников с тем и другим. Возможно, вы подумаете, что большими препятствиями на пути станут затраты, сроки внедрения изменений или дефицит технических ресурсов.

Но с современными технологиями ключевым пусковым фактором является разработка выигрышной стратегии. Сегодня с помощью цифрового интеллекта легко начать преобразования и оптимизировать работу.

Как повысить ценность бизнес-процессов компании

Понимание процессов и проходящих через них данных — залог успешного результата.

Без глубокого осмысления того, как устроены процессы, будь то открытие новых счетов, подача заявки на кредит, оформление рекламации или логистических документов, невозможно инициировать изменения и улучшить работу.

Кроме того, понимание источника информации, например, онлайн-формы, сообщения электронной почты или текстовые сообщения, также важно для поиска эффективного решения. Понимание сути — путь к устранению проблемных мест и значительному повышению скорости и точности процессов. Как только вы выявите, в какой точке процесса автоматизация может принести наибольшую выгоду, вы можете обратиться к интеллектуальной автоматизации, чтобы добиться поставленных целей по оптимизации. Технологии Process Intelligence помогают организациям:

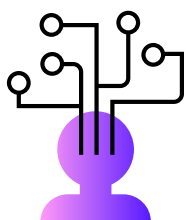
- анализировать и моделировать процессы, чтобы определить потенциал для улучшения;
- стимулировать соблюдение нормативно-правовых требований; оценивать эффективность работы как людей, так и цифровых сотрудников.



Компании, ориентирующиеся в работе на данные аналитики, имеют преимущество перед остальными. Их практика использования интеллектуальных технологий позволяет синхронизировать цифровую аналитику с цифровым взаимодействием, чтобы постоянно корректировать клиентский опыт в требуемом масштабе».

↳ Источник: Forrester, The Digital Intelligence Playbook For 2020, by James McCormick, December 31, 2019

Процессы затрагивают множество разных систем, где ответственным за них лицам приходится отслеживать и управлять принимаемыми решениями, влиять на обслуживание клиентов и операционную деятельность. Это значит, что у вас должны быть записи практически обо всех аспектах любого из имеющихся процессов. Остается только найти нужные инструменты, чтобы создать модель сквозных бизнес-процессов. Традиционные инструменты бизнес-аналитики, дашборды и отчеты не могут сделать это за вас. И здесь в игру вступает цифровой интеллект.



При условии правильной обработки, объединения и анализа эти массивы данных можно использовать для выявления закономерностей и полезных сведений, которые подскажут путь к улучшению клиентского опыта и новой операционной эффективности. В результате внедрения решений с использованием передовых технологий на базе искусственного интеллекта и машинного обучения, вы можете прогнозировать процессы в будущем, оптимизируя бизнес-операции за счет мониторинга в реальном времени. **В этом заключается ценность цифрового интеллекта для бизнес-процессов.**

Однако цифровой интеллект полагается не только на аналитику процессов. Для цифрового интеллекта принципиально важны обработка и глубокий анализ информации. Возможность извлечь ключевые данные благодаря преобразованию неструктурированного контента (изображений, сообщений электронной почты, текстов, деловой корреспонденции) в структурированную информацию помогает организациям ускорить цифровую трансформацию, дополняя платформы интеллектуальной автоматизации, такие как RPA.

Как цифровые сотрудники меняют работу компании

Более частое привлечение цифровых сотрудников видоизменяет подход к работе по всему миру. Согласно новому исследованию IDC, «вклад цифровых сотрудников, таких как программные роботы и искусственный интеллект, к 2022 году превысит 50%».

Сегодня создание программных RPA-роботов не занимает много времени, при этом они эффективно заменяют людей и автоматизируют такие рутинные задачи, как копирование и ввод данных. Но когда речь заходит о понимании и извлечении информации из неструктурированного контента (документов, изображений, сообщений электронной почты), RPA-роботы не справляются. Цифровой интеллект — ключ к пониманию того, как лучше использовать RPA. Он помогает разобраться с операционными данными, чтобы выявить потенциал для RPA. При этом цифровые сотрудники приобретают навыки для интеллектуальной обработки информации.

Рассвет эпохи непрофессиональных разработчиков

Многие лица, ответственные за оптимизацию процессов в компании, могут не владеть навыками программирования. Это привело к появлению нового поколения программных инструментов, которые не требуют привлечения разработчика для создания эффективных решений. Это инструменты, использующие искусственный интеллект и разработанные для развития цифрового интеллекта, очень просты в использовании. Они относятся к типу no-code решений, которые позволяют быстрее и с более широким охватом внедрять изменения в процессы и обучать роботизированным навыкам в рамках автоматизации.

Данные инструменты меняют подход к работе, обучая новую «цифровую рабочую силу» решать задачи, которые обычно выполняют люди. Обладая возможностями для принятия «умных» бизнес-решений, эти инструменты используют OCR-технологии, машинное обучение и искусственный интеллект, чтобы помочь компаниям автоматизировать процессы, связанные с данными. Благодаря этому организации могут автоматизировать комплексные процессы с использованием структурированной и неструктурированной информации без привлечения людей, обладающих специальными знаниями и опытом.

Преимущества цифрового интеллекта для бизнеса

Цифровой интеллект дает более полное представление о специалистах, процессах и информации, чтобы организации могли лучше понимать, как все работает.

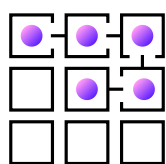


Цифровой интеллект в прямом смысле слова предлагает компаниям доступ к ценной, но часто труднодоступной информации об их операционной деятельности, с чего начинается трансформация бизнеса. Доступ к данным о текущем состоянии процессов позволяет компаниям получить практическую помощь для оптимизации работы персонала, а также понять, как технологии могут помочь принимать решения по оптимизации процессов. Цифровой интеллект дает компаниям возможность влиять на результаты работы там, где это наиболее важно: в сфере клиентского опыта, конкурентных преимуществ, прозрачности процессов и соблюдения нормативно-правовых требований.

Какой уровень цифровой зрелости (Digital IQ) у вашей компании

Все процессы играют значительную роль в успехе вашей компании и ваших клиентов.

Процессы способствуют внешнему взаимодействию с клиентами, а данные обеспечивают внутренние процессы необходимыми сведениями и контекстом для принятия решений. Чем выше уровень цифровой зрелости вашей компании, тем лучше вы готовы к трансформации бизнеса и принятию решений, влияющих на рост прибыли.



Пройдите тест ABBYY на уровень цифровой зрелости: 10 вопросов, которые помогут оценить уровень цифрового интеллекта компании, приступающей к цифровой трансформации

↳ www.abbyy.com/ru/what-is-your-digital-iq/

Вы узнаете, на каком уровне цифровой готовности находится ваша компания и что ей требуется для успешной цифровой трансформации. Результаты теста покажут уровень вашей зрелости в вопросах клиентского опыта, операционного превосходства, внедрения технологий и работы с данными, как показано в таблице ниже.

	Отставание	Соответствие	Лидерство	Трансформация
Определение	Отставание от стандартов отрасли или потребностей бизнеса	Соответствие стандартам отрасли или потребностям бизнеса	Лидерство по стандартам отрасли или потребностям бизнеса	Прорыв по стандартам отрасли или потребностям бизнеса
Клиентский опыт	<ul style="list-style-type: none"> Полное отсутствие представления о потребностях и ожиданиях клиента Нет понимания клиентского пути Важный аспект, но получает мало финансирования 	<ul style="list-style-type: none"> Ограниченное представление о потребностях и ожиданиях клиента Ограниченное понимание клиентского пути Рост инвестиций, компания поддерживает инвестирование 	<ul style="list-style-type: none"> Клиентская аналитика лежит в основе стратегии Цифровое присутствие в нескольких каналах Единый клиентский опыт (полное представление о клиенте на 360°) 	<ul style="list-style-type: none"> Использование омниканального подхода Предоставление сервисов самообслуживания клиентов (движение в направлении нулевого контакта) Клиентский опыт как основа стратегии
Операционное превосходство	<ul style="list-style-type: none"> Низкий уровень стандартизации процессов Ограниченное понимание поведения и результативности работы сотрудников и поставщиков 	<ul style="list-style-type: none"> Средний уровень стандартизации с уже реализованными программами по оптимизации Среднее понимание поведения и результативности работы сотрудников и поставщиков 	<ul style="list-style-type: none"> Высокий уровень стандартизации процессов с планируемыми инициативами по непрерывной оптимизации Принятие конкретных действий в зависимости от поведения и результативности работы сотрудников и поставщиков 	<ul style="list-style-type: none"> Высокий уровень стандартизации процессов с уже реализованными инициативами по непрерывной оптимизации Стратегическое мышление сотрудников в части совершения операций
Технологии	<ul style="list-style-type: none"> Ручной документооборот и несколько решений для документирования процессов Сбор и сканирование информации для загрузки в приложения Обсуждение автоматизации, но отсутствие конкретного плана по реализации 	<ul style="list-style-type: none"> Ручной анализ с планируемыми пилотными инструментами глубинного анализа процессов Ручное сканирование с планируемыми пилотными проектами или инструментами для распознавания данных Низкий уровень автоматизации с планируемыми пилотными проектами RPA 	<ul style="list-style-type: none"> Интеграция инструментов анализа процессов в бизнес-подразделениях компании и стеке технологий Интеграция инструментов анализа информации в бизнес-подразделениях компании и стеке технологий Инвестирование в стратегию автоматизации компании 	<ul style="list-style-type: none"> Инструменты анализа процессов и информации для отслеживания успеха и дополнительного потенциала Реализованные инициативы в сфере RPA и искусственного интеллекта Интегрированные и подключенные интеллектуальные системы
Данные	<ul style="list-style-type: none"> Использование данных в общем виде Использование данных не влияет на успех/неудачу бизнеса или проекта 	<ul style="list-style-type: none"> Неправильное использование или неиспользование данных, которое может привести к снижению производительности или даже неудачам в бизнесе или проекте 	<ul style="list-style-type: none"> Использование данных как средства достижения успеха и/или повышения эффективности бизнеса и проектов Игнорирование данных как движущей силы в стратегии роста компании 	<ul style="list-style-type: none"> Использование данных как актива и главного компонента бизнес-стратегии Повторное использование/переработка/переоценка данных в бизнес-цикле для стимулирования новых бизнес-инициатив и проектов



Развивайте цифровой интеллект вашего бизнеса с решениями ABBYY

Компании могут повысить свой уровень цифровой зрелости и ускорить цифровую трансформацию, расширив функциональность платформ интеллектуальной автоматизации, таких как RPA, BPM и прочих, технологиями ABBYY, которые помогают эффективно использовать корпоративные данные и управлять бизнес-процессами.

Решения ABBYY для интеллектуального анализа бизнес-процессов (Process Intelligence) дают полное представление о процессах и их эффективности, а решения ABBYY для интеллектуальной обработки информации (Content Intelligence) помогают цифровым сотрудникам научиться преобразовывать неструктурированную информацию в структурированные полезные данные. Эта совокупность сведений и образует цифровой интеллект, с помощью которого компании могут:

- оптимизировать процессы,
- улучшить клиентский опыт,
- снизить эксплуатационные издержки,
- повысить конкурентоспособность на рынке.

К ключевым интеллектуальным решениям ABBYY относятся:

ABBYY Timeline

Process Intelligence для более эффективного анализа процессов

ABBYY Timeline – единственная универсальная платформа Process Intelligence, предназначенная для полного преобразования бизнеса. С помощью интеллектуальных технологий она позволяет компаниям использовать информацию из ИТ-систем для визуализации процессов, их анализа в реальном времени с целью выявления узких мест и прогнозирования результатов в будущем, от которых будут зависеть решения по инвестициям в технологии. Это самый подходящий инструмент для оценки прототипов перед их внедрением и контроля результатов после внедрения.

ABBYY Vantage

Платформа интеллектуальной обработки информации с помощью когнитивных навыков для цифровых сотрудников

ABBYY Vantage – основной компонент цифрового интеллекта. Платформа с помощью когнитивных микросервисов на базе технологий искусственного интеллекта позволяет на уровне человека извлекать и обрабатывать данные из неструктурированного контента с целью оптимизации бизнес-результатов. ABBYY Vantage, дополняя интеллектуальные RPA- и VPA-платформы, помогает организациям и бизнес-пользователям, не имеющим навыков программирования, ускорить цифровую трансформацию.

ABBYY FlexiCapture

Интеллектуальное извлечение данных для эффективной обработки информации

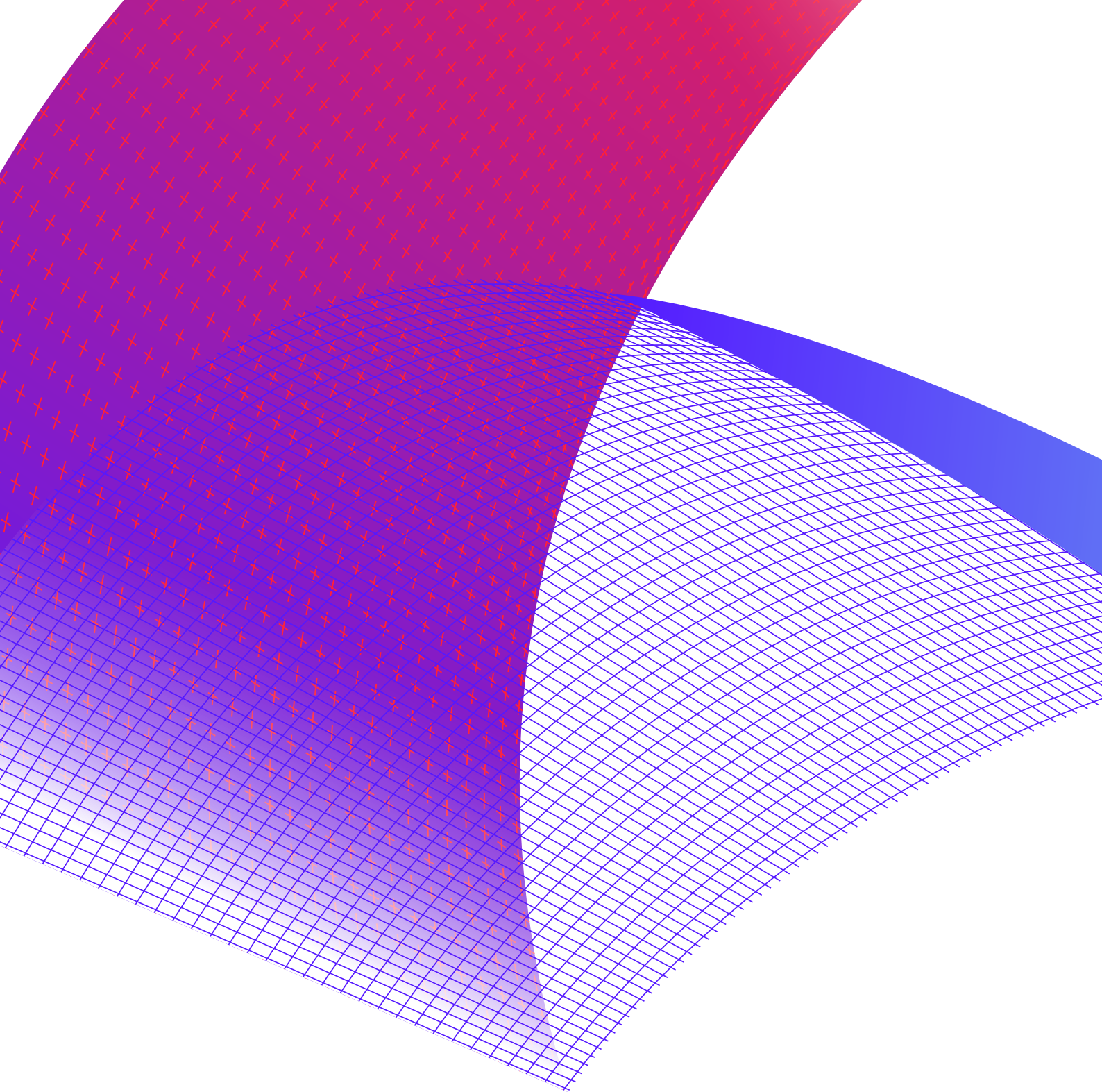
Развитие цифрового интеллекта начинается с универсальной платформы, которая распознает, извлекает, проверяет и передает нужные данные в ИТ-системы. ABBYY FlexiCapture – это платформа для интеллектуальной обработки документов, разработанная для удовлетворения потребностей современных компаний. FlexiCapture объединяет лучшие OCR технологии, технологии для обработки текстов на естественном языке (Natural Language Processing, NLP) и возможности машинного обучения в единую корпоративную платформу для обработки любых типов документов – от простых форм до сложных документов в произвольной форме.

Интеллектуальные технологии ABBYY помогают современной компании:

- ✔ Автоматизировать обработку больших объемов документации.
- ✔ Быстро выявлять особенности каждого процесса, в том числе нерегламентированные и вариативные рабочие операции.
- ✔ Легко идентифицировать, подсчитывать и определять наиболее значимые процессы для цифровой трансформации или автоматизации.
- ✔ Обеспечивать наглядность процессов на 100% с использованием актуальных операционных данных, чтобы проще определять потенциал для RPA.
- ✔ Распознавать данные из документов, поступающих по любому каналу в любом формате, и автоматически извлекать, понимать и передавать значимую информацию на обработку.
- ✔ Использовать данные от клиентов для ускорения транзакций, принятия более эффективных решений и предоставления клиентам быстрых и точных ответов.
- ✔ Автоматически создавать основу для принятия решений на основе информационно-ориентированного подхода с помощью количественных показателей, таких как затраты, продолжительность и объем.
- ✔ Быстро определять первопричину несоответствующих, нестандартных или дорогостоящих процессов.
- ✔ Легко определять сложные сценарии и автоматически выявлять их по мере возникновения, инициируя меры по исправлению.
- ✔ Использовать данные на ранних этапах для прогнозирования результатов процесса и заблаговременного планирования или реагирования.

Обращайтесь к **ABBYY** уже сегодня!

Наши специалисты расскажут, как интеллектуальные решения помогут оптимизировать процессы компании, повысить производительность, улучшить клиентский опыт, получить гарантированное конкурентное преимущество — и все это при значительном снижении эксплуатационных издержек. ABBYY поможет найти верное решение актуальной задачи. Подробная информация об интеллектуальных технологиях ABBYY и адресах офисов ABBYY — на сайте: www.abbyy.com/ru



ABBYY

Если у вас возникли дополнительные вопросы, обращайтесь к местному представителю ABBYY по указанным здесь контактным данным: www.abby.com/ru/contacts.

Брошюра © 2020 ABBYY USA Software House Inc

ABBYY, ABBYY Vantage, Vantage, FlexiCapture и другие упомянутые здесь товарные знаки являются зарегистрированными товарными знаками и товарными знаками Аби Софтвр Лтд или других аффилированных компаний ABBYY. ООО «Аби Продакшн» (ИНН 7723594937). #12723

WWW.ABBYY.COM