

# 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.

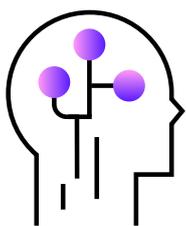


«Прежние устаревшие процессы и подходы к решению проблем больше не дают преимуществ. Если вы хотите двигаться вперед, вы должны изменить способ работы».

↳ 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:

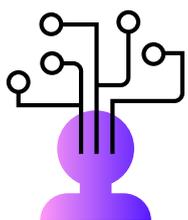
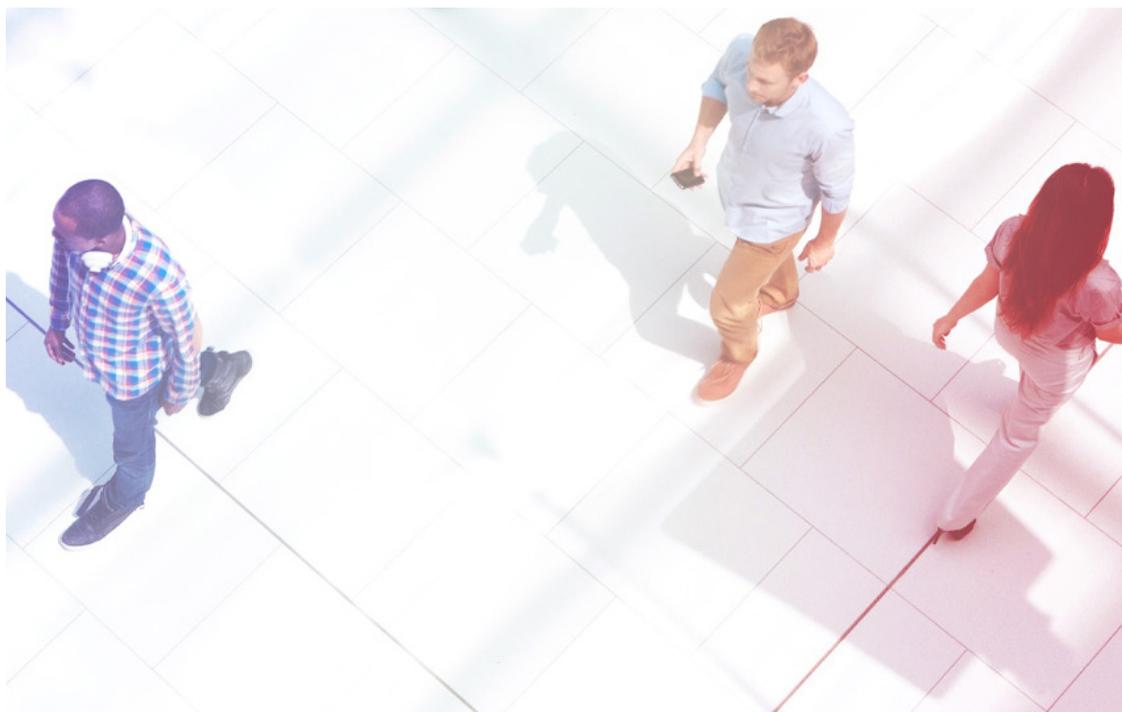
- анализировать и моделировать процессы, чтобы определить потенциал для улучшения;
- стимулировать соблюдение нормативно-правовых требований; оценивать эффективность работы как людей, так и цифровых сотрудников.



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.

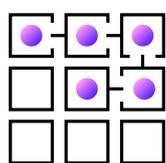
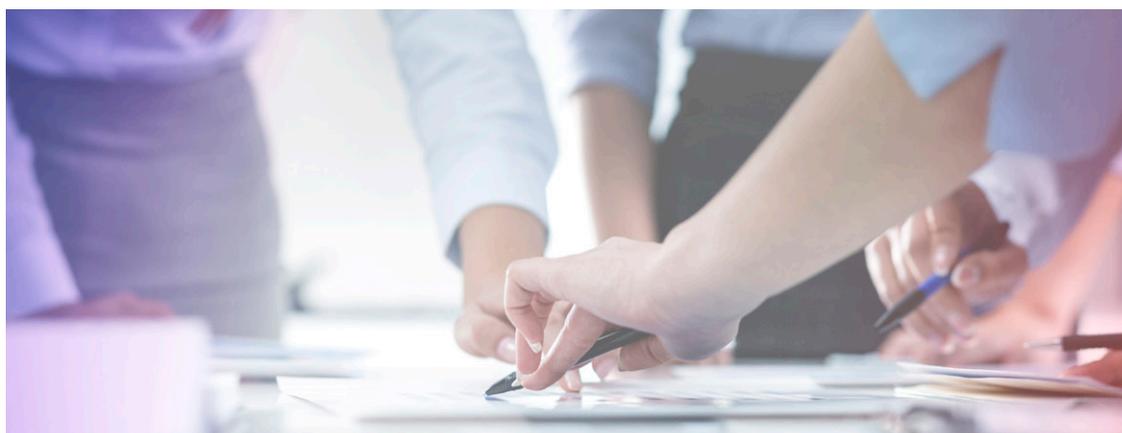


Цифровой интеллект в прямом смысле слова предлагает компаниям доступ к ценной, но часто труднодоступной информации об их операционной деятельности, с чего начинается трансформация бизнеса. Доступ к данным о текущем состоянии процессов позволяет компаниям получить практическую помощь для оптимизации работы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



# 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 BPA-платформы, помогает организациям и бизнес-пользователям, не имеющим навыков программирования, ускорить цифровую трансформацию.

---

### **ABBYY FlexiCapture**

#### **Интеллектуальное извлечение данных для эффективной обработки информации**

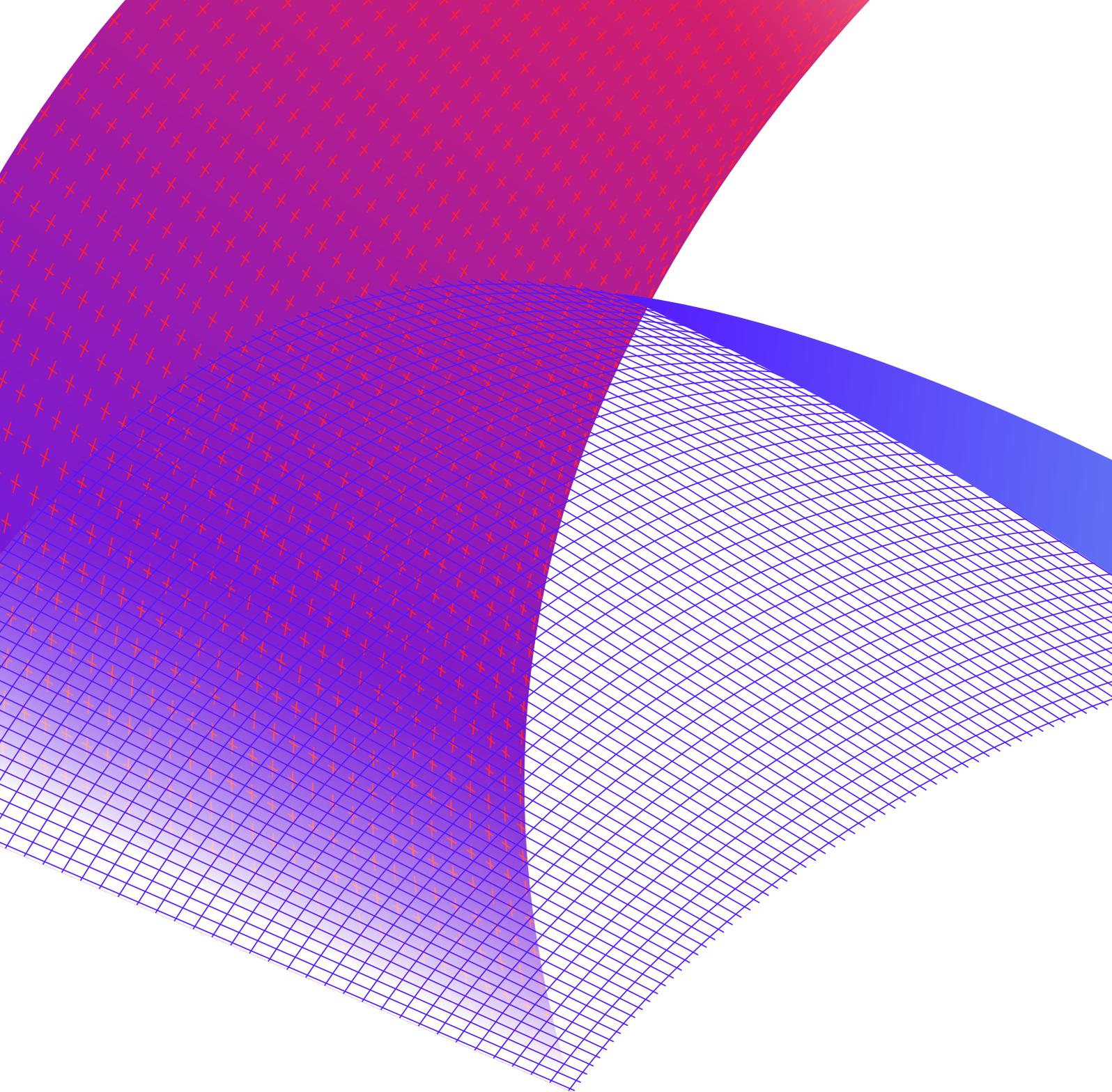
Развитие цифрового интеллекта начинается с универсальной платформы, которая распознает, извлекает, проверяет и передает нужные данные в ИТ-системы. ABBYY FlexiCapture – это платформа для интеллектуальной обработки документов, разработанная для удовлетворения потребностей современных компаний. FlexiCapture 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](http://www.abbyy.com/ru)



# ABBYY

Если у вас возникли дополнительные вопросы, обращайтесь к местному представителю ABBYY по указанным здесь контактным данным: [www.abbyy.com/ru/contacts](http://www.abbyy.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](http://WWW.ABBYY.COM)