

Ключевые ТРЕНДЫ 2024 года

для бизнеса

В мире, где технологии развиваются с невероятной скоростью, а глобальные вызовы требуют немедленных и эффективных решений, руководители компаний сталкиваются с необходимостью адаптации к постоянно меняющемуся ландшафту бизнеса. Вместе с бизнес-аналитиком онлайн-сервиса «Битрикс24» в Беларуси Александром ГРАЧЁВЫМ рассмотрим ключевые тренды 2024 года, которые будут играть решающую роль в формировании бизнес-стратегий в ближайшем будущем, требуя от лидеров внимания, гибкости и инновационного подхода.



Рост искусственного интеллекта

Искусственный интеллект (ИИ) продолжает оставаться в авангарде технологического прогресса, проникая во все сферы нашей жизни. Уже сейчас технологии на базе ИИ преобразуют бизнес-процессы, делая их эффективными и экономичными.

Виртуальные ассистенты на основе искусственного интеллекта могут обрабатывать запросы клиентов 24/7, снижая время ожидания ответа и нагрузку на службу поддержки.

Применение нейросетей в оптимизации логистических цепочек сокращает расходы на доставку, помогает прогнозировать спрос и управлять запасами.

Использование ИИ и компьютерного зрения на производстве позволяет автоматизировать контроль качества, обнаруживать дефекты на ранних стадиях и предотвращать брак.

ИИ может анализировать большие объемы данных в реальном времени. Значит, предприниматели могут глубже понять поведение клиентов и рыночные тенденции, принимать точные решения, создавать инновационные продукты и услуги.

В нашей команде мы на себе почувствовали преимущества, которые дают нейросети. Почти год мы активно используем ИИ в рабочих процессах и задумались о том, как искусственный интеллект может помочь нашим клиентам. Так появился встроенный в Битрикс24

AI-помощник CoPilot. Сейчас он имеет несколько сценариев и может решать разные вопросы: писать тексты, придумывать идеи, ставить задачи, выделять главное в большом тексте, расшифровать телефонный разговор с клиентом и заполнить карточку в CRM за сотрудника. И это здорово! ИИ дополняет и ускоряет работу сотрудников, и они не тратят время на рутинные задачи.

Персонализация

В эпоху информационного перенасыщения потребители все больше ценят индивидуальный подход. Они ожидают, что бренды будут учитывать уникальные потребности клиента и предлагать соответствующие товары, услуги и решения. Использование CRM и алгоритмов машинного обучения для анализа данных о покупках и предпочтениях потребителей позволяет делать персонализированные предложения, что увеличивает удовлетворенность клиентов и способствует росту продаж. Посмотрим, как это работает на примере CRM Битрикс24:

- **Сегментация клиентов:** в CRM можно делить клиентскую базу по различным критериям – история покупок, предпочтения, демографические данные и поведенческие факторы. Для конкретных групп



клиентов можно запускать персонализированные маркетинговые кампании.

- *Автоматизация маркетинга:* можно настроить автоматическую отправку персональных предложений и сообщений клиентам на основе их предыдущих взаимодействий с компанией.
- *Встроенные инструменты аналитики и отчетности* помогают видеть предпочтения и поведение клиентов. Зная это, проще строить персонализированную коммуникацию с потребителями.
- *Обратная связь:* в CRM можно собирать отзывы и мнения клиентов через

интегрированные опросы и формы обратной связи. А значит – быстро реагировать на потребности клиентов и адаптировать свои продукты и услуги для улучшения удовлетворенности и лояльности.

- *AI-помощник Copilot* может составить письма для рассылки разным сегментам аудитории, сделать текст более дружелюбным, добавить смайлики для молодой аудитории.

Развитие e-commerce

Ускоренный рост онлайн-торговли трансформирует

ритейл. Традиционные игроки адаптируются к меняющимся предпочтениям потребителей, расширяя онлайн-ассортимент. Чтобы определить самые востребованные товары и категории, им приходится анализировать информацию о продажах и отзывы клиентов. Данные о предыдущих покупках и поведении пользователей на сайте ложатся в основу рекомендательных систем и позволяют создавать персонализированные предложения клиентам.

С увеличением объемов онлайн-покупок растет потребность в быстрой и удобной доставке. Компании внедряют услуги доставки в день заказа, появляются инновационные решения – роботы-курьеры или дроны. Малый и средний бизнес выстраивает партнерские отношения с логистическими компаниями для оптимизации процессов доставки и снижения ее стоимости.

Интернет-магазины инвестируют в улучшение дизайна своих сайтов и приложений, чтобы сделать процесс покупки максимально удобным и интуитивно понятным. Используют технологии дополненной реальности для виртуальной примерки товаров, что улучшает пользовательский опыт и снижает количество возвратов.



**Удаленная работа
и гибкие графики**

Во время пандемии компании перестраивали бизнес-процессы и адаптировали информационную инфраструктуру для обеспечения удаленного режима работы. «Удаленка» стала настолько привычной, что бизнес до сих пор активно использует или полностью дистанционную работу, или гибридный формат, когда сотрудники часть дней проводят в офисе, часть – дома.

Новые форматы труда непосредственно связаны с цифровизацией рабочего места. Важно, чтобы команда имела доступ ко всем инструментам и ресурсам, которые необходимы для продуктивной работы с любого

устройства и локации. Значит, людей нужно обеспечить оборудованием и ресурсами. В организациях внедрить или усовершенствовать системы, поддерживающие дистанционный режим деятельности сотрудников. Настроить коллегам удаленный доступ к документам компании, защитить компьютеры и интернет-соединение, обеспечить безопасность данных предприятия. Обучить работников применению технологических решений, кибергигиене, цифровому этикету.

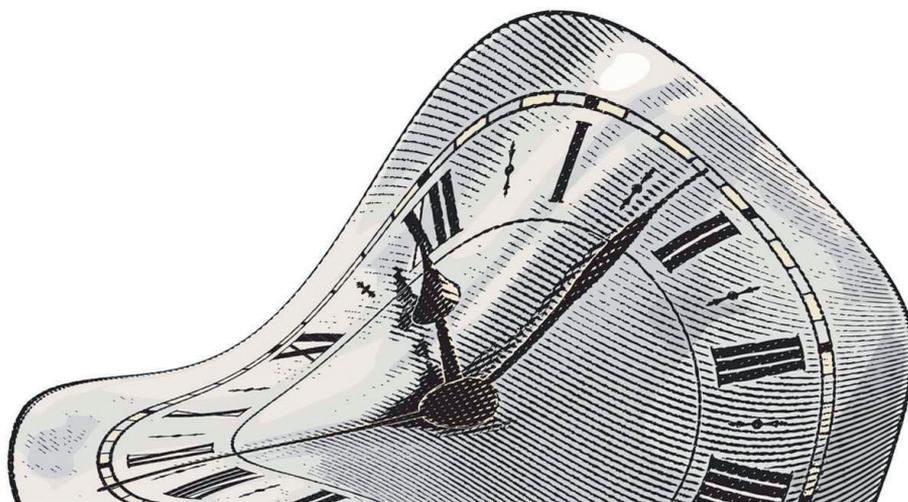
Обращение к облачным сервисам (SaaS) упрощает задачу. SaaS-решения, как правило, распространяются по подписке. Значит, компании не нужно покупать, устанавливать и обслуживать собственное оборудование

или арендовать сервер и платить лицензионные сборы за традиционный софт. А при изменении продукта или масштабов бизнеса не придется менять схему администрирования.

Поскольку инструменты SaaS расположены в облаке, в большинстве случаев для мгновенного доступа к функциям продукта достаточно просто зарегистрироваться, указав имя и адрес электронной почты. SaaS не зависит от конкретного устройства. А значит, ни замена девайса, ни его потеря не влияют на данные, которые находятся в облачном хранилище.

Управление ПО и безопасностью происходит централизованно, что снижает риски. Вендоры и провайдеры вкладывают огромные деньги в безопасность, потому что не могут рисковать своей репутацией. Для защиты данных и систем на всех уровнях используют технологии шифрования, многофакторную аутентификацию, развивают системы обнаружения и предотвращения вторжений, осуществляют резервное копирование данных и т.д.

Когда бизнес подключается к сервису, ему гарантируют защиту и конфиденциальность информации. Кроме того, задача вендора –





выполнение требований локального законодательства, обновление функционала, техподдержка и обеспечение работоспособности сервиса.

Бесконтактные технологии

В последние годы мы стали свидетелями широкого распространения таких технологий в различных сферах – от финансовых

операций до измерения температуры тела и запуска двигателя автомобиля. Мобильные платежные системы позволяют совершать покупки с максимальным удобством, используя лишь свой смартфон.

Бесконтактная доставка еды и товаров стала настоящим спасением в период пандемии, и этот тренд продолжает набирать популярность,

поскольку потребители ценят удобство и безопасность.

Использование бесконтактных билетов на концертах, спортивных событиях и фестивалях ускоряет процесс входа – гости могут просто приложить телефон или смарт-часы к считывающему устройству, минуя необходимость физического обмена билетами.

А бесконтактные меню в ресторанах предлагают гостям удобный и гигиеничный способ оформления заказов с помощью QR-кода.

Благодаря использованию смартфонов, QR-кодов или биометрии для разблокировки дверей мы можем обеспечить более высокий уровень безопасности, избавившись от необходимости использования традиционных ключей, которые можно потерять. А системы контроля доступа, использующие RFID-технологии или отпечатки пальцев, позволяют идентифицировать личность и широко применяются в офисных зданиях и на производственных объектах.

Эти примеры демонстрируют, насколько широко бесконтактные технологии применяются в современном мире, упрощают жизнь и открывают новые возможности для развития бизнеса.

Устойчивое развитие

становится не только трендом, но и необходимостью для компаний, стремящихся к долгосрочному успеху. Нас уже не удивляют «зеленые» офисы, которые используют солнечные панели для производства электроэнергии, переход на экологичную упаковку товаров. Корпоративные стратегии устойчивого развития

включают в себя различные подходы и практики, направленные на минимизацию воздействия на окружающую среду, социальную ответственность и экономическую эффективность.

В некоторых странах государство предоставляет льготы и субсидии для «зеленых» проектов, что делает этот тренд привлекательным для предпринимателей. Кроме этого, демонстрация социальной ответственности улучшает имидж компании в глазах клиентов и партнеров.

Так, по данным Nielsen Global Corporate Sustainability Report 66% потребителей готовы заплатить больше за продукцию или услуги брендов, которые демонстрируют социальную и экологическую ответственность. Среди молодежи от 15 до 20 лет этот показатель еще выше – 73%.

Согласно опросу от Accenture 83% потребителей считают важным или очень важным, чтобы компании разрабатывали продукты, которые можно перерабатывать или повторно использовать. А исследование Unilever фиксирует, что бренды, которые активно заявляют о своей устойчивости и внедряют соответствующие практики, растут на 50% быстрее, чем их конкуренты.



Непрерывное обучение и навыки будущего

Чтобы быть готовым к любым вызовам в меняющемся мире, нужно постоянно работать над ростом своей экспертизы и гибкостью применения знаний. Благодаря непрерывному обучению человек лучше адаптируется к новым технологиям, имеет преимущество и уверенно себя чувствует во время любых перемен. Кроме этого,



изучение новых предметов – увлекательное занятие, которое может непосредственно влиять на самооценку, личный рост и саморазвитие.

Расширение возможностей для онлайн-обучения и самообразования через цифровые платформы и инструменты, развитие EDTech делают процесс получения знаний доступным и гибким – люди могут учиться не выходя из дома в удобное для них время и в своем собственном темпе.



Что касается востребованных навыков, то сейчас много внимания уделяют soft skills, хотя это зависит от отрасли. Если в целом говорить об актуальных на рынке труда скиллах, то условно их можно разделить на три направления:

- *Межличностное общение, коммуникация с коллегами, клиентами, партнерами:* умение слушать, задавать вопросы, выражать свои мысли, работать в команде и адаптироваться к различным стилям коммуникации. Умение объективно оценивать информацию, стрессоустойчивость, эмоциональный и витальный интеллект.
- *Цифровая грамотность и технологическая компетентность:* умение работать с программным обеспечением, различными технологиями, большими массивами данных. Понимание платформ, основ веб-дизайна, кибербезопасности, способность ориентироваться в технологиях из смежных областей.
- *Управленческие и лидерские навыки:* способность управлять временем, ресурсами и проектами. Умение принимать решения, делегировать задачи, обеспечивать мотивацию и эффективность команды.

Ключевые тренды 2024 года показывают, на что нужно обращать внимание управленцам, нацеленным на долгосрочный успех и заинтересованным в конкурентоспособности своего бизнеса. А именно:

- Активно внедрять искусственный интеллект и автоматизированные системы для оптимизации бизнес-процессов, улучшения качества обслуживания клиентов и повышения эффективности работы сотрудников.
- Использовать данные и аналитику при создании индивидуализированных предложений и запуске маркетинговых кампаний.
- Расширять онлайн-присутствие и улучшать интернет-магазины для удобства и удовлетворения потребностей цифровых покупателей.
- Адаптировать модели удаленной работы и гибких графиков, обеспечивать сотрудников необходимыми инструментами и ресурсами для эффективной работы в любых условиях.
- Внедрять и развивать бесконтактные технологии для упрощения взаимодействия с клиентами и партнерами.
- Стимулировать и поддерживать непрерывное обучение и развитие навыков сотрудников, чтобы быстро адаптироваться к изменениям рынка.
- Фокусироваться на экологической ответственности и социальной значимости при разработке долгосрочных стратегий развития бизнеса.