



Яков и Партнёры × Яндекс

Опрос СТО про
искусственный интеллект:
Ритейл vs E-com

Контекст

В декабре 2023 г. «Яков и Партнёры» опубликовали исследование – «Искусственный интеллект в России – 2023: тренды и перспективы» в рамках которого опросили технических директоров (СТО) 100 крупнейших компаний России в 15 индустриях

Участники из ритейла и E-com



1. 9 из 10 крупнейших компаний

Уровни зрелости компаний по использованию искусственного интеллекта

01

Экспериментирование с ИИ

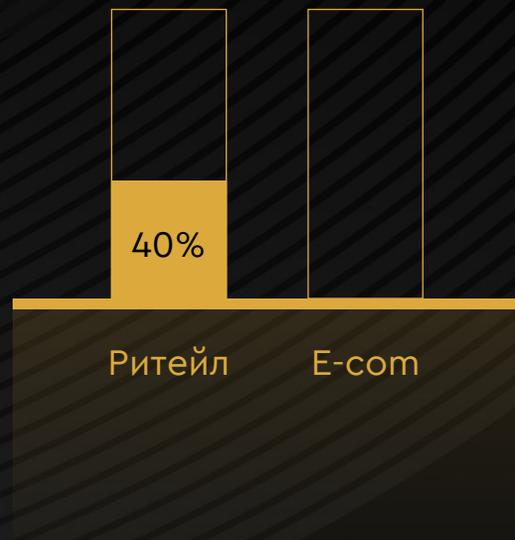
- Получение proof of concept в разных функциях
- Тестирование решений от вендоров



02

Внедрение ИИ

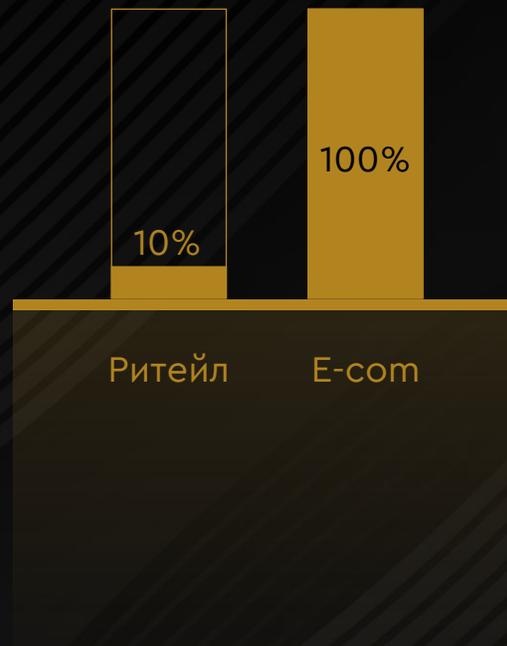
- Точечное внедрение ИИ в разных функциях
- Формализация планов по развитию ИИ внутри отдельных функции



03

Масштабирование ИИ

- Закрепление ИИ как стратегической цели компании
- Внедрение ИИ во всех функциях и получение эффекта от ИИ



E-com компании – более продвинутые с точки зрения использования ИИ

100%

E-com

компаний уже определили ИИ как ключевую стратегическую цель компании и успешно масштабируют ИИ-решения на уровне организации, в то время как

<10%

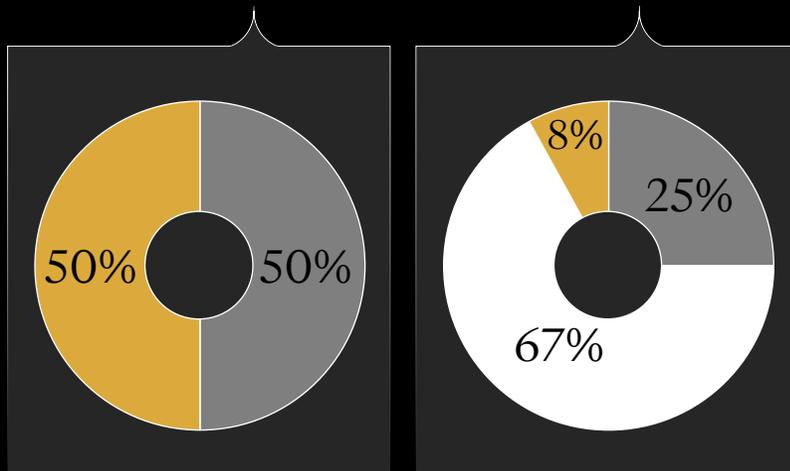
Ритейл компаний

находятся на этом же уровне

В то время как все E-com и ритейлеры уже используют машинное обучение, взаимодействие с генеративным ИИ идет значительно сложнее



- Определили приоритетные юз-кейсы и зафиксировали на уровне стратегии цели по развитию генеративного ИИ
- Точечно экспериментируют с генеративным ИИ
- Слышали, но еще не тестировали





Маркетинг и продажи, клиентский сервис и цепочки поставок – приоритетные функции для внедрения ИИ

Производство Исследования и разработки

Клиентский сервис Цепочки поставок

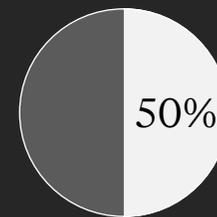
Стратегия HR Маркетинг и продажи

Финансы ИТ Внутренние коммуникации

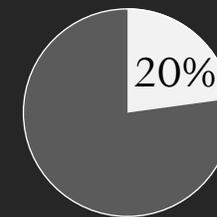
Другое

Также каждый
второй E-com
внедряет ИИ в ИТ,
в то время как
в ритейле - лишь
каждый пятый

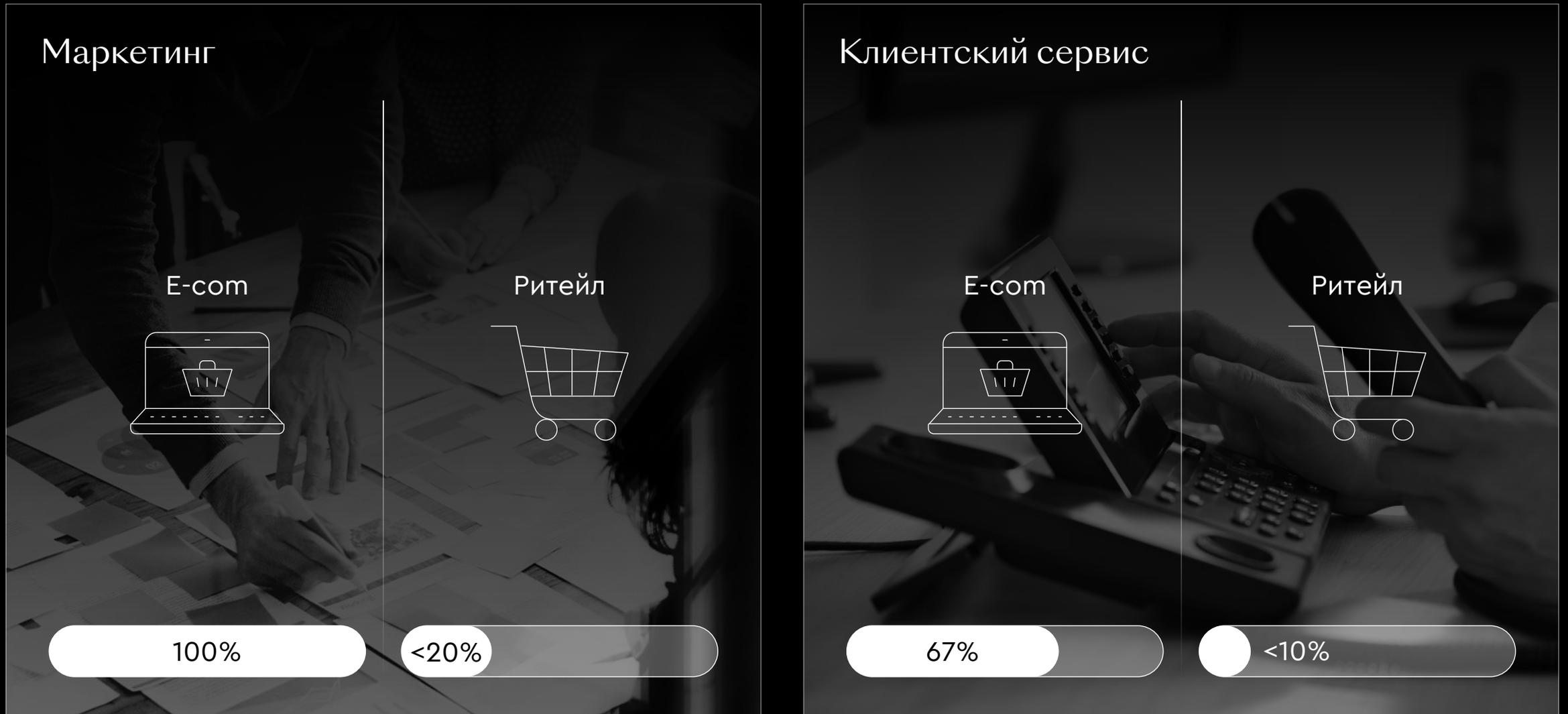
E-com



Ритейл

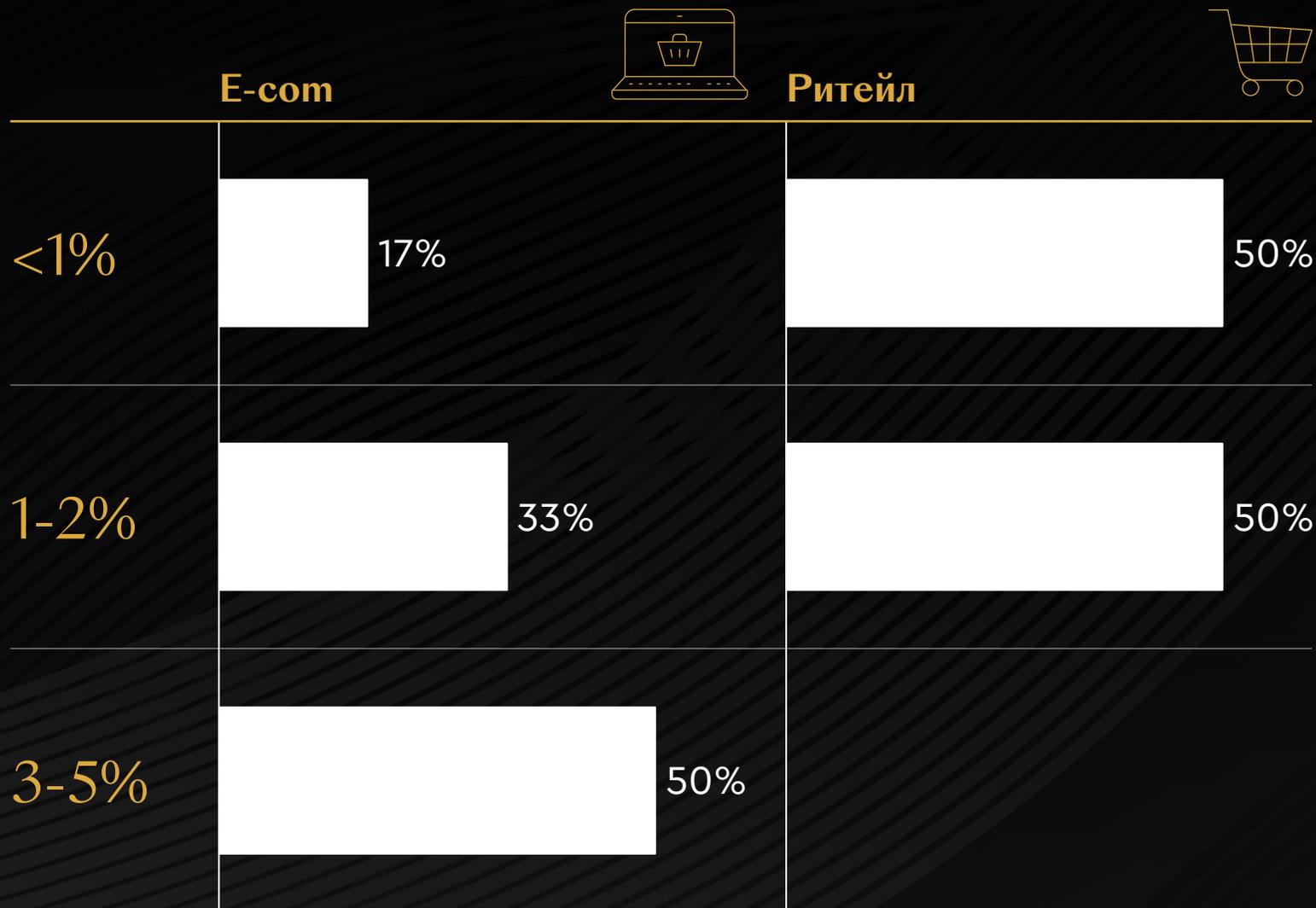


Ритейлеры значительно отстают от E-com в уровне зрелости внедрения генеративного ИИ в маркетинг и клиентский сервис



Среди компаний E-com и ритейл, которые уже начали взаимодействовать с генеративным ИИ

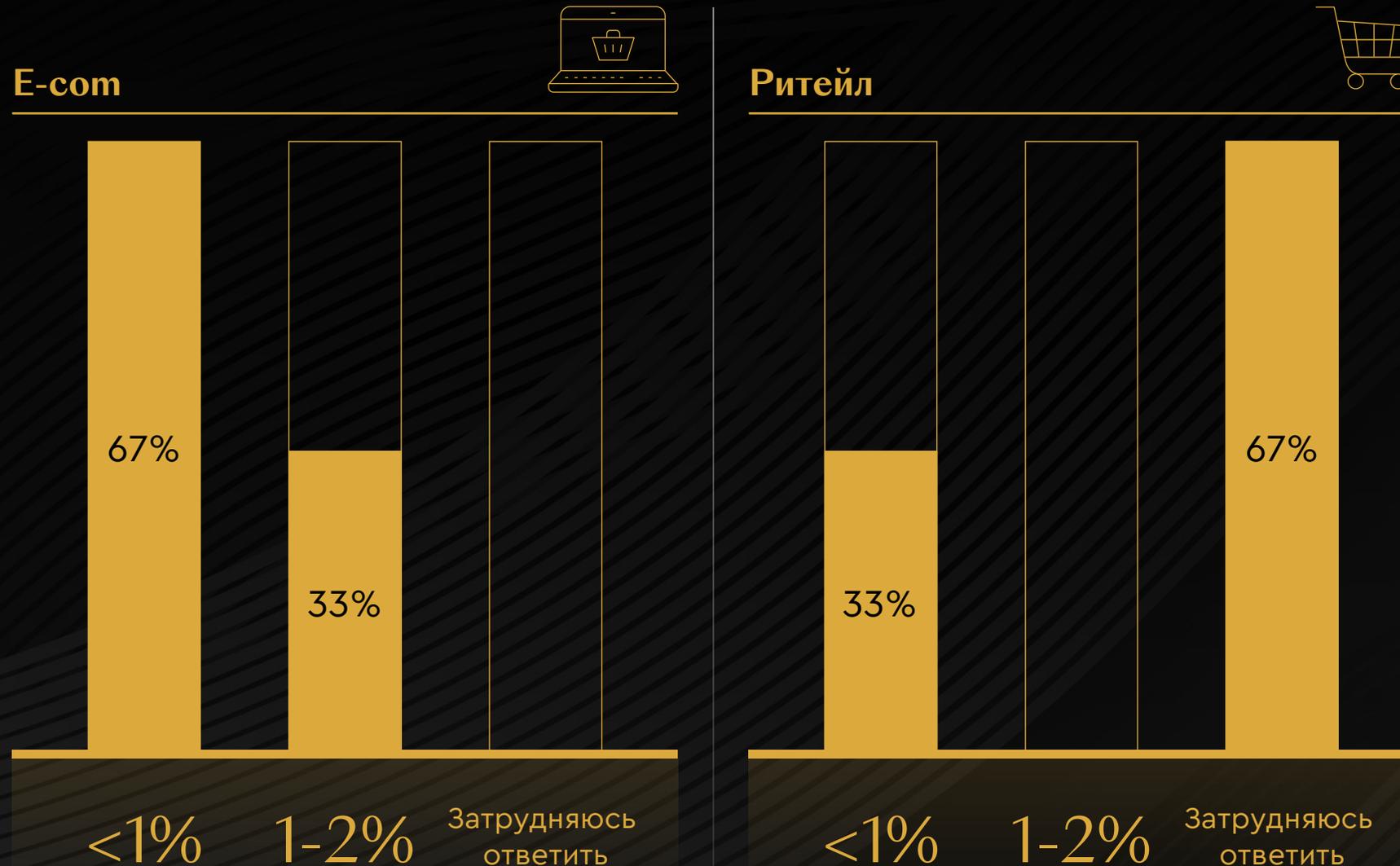
Доля бюджета на ИТ/цифровизацию, которую компания инвестирует в искусственный интеллект



Ритейлеры значительно более консервативны в своих инвестициях в ИИ

Каждый второй ритейлер выделяет до 2% бюджета на ИИ, в то время как в E-com каждая вторая компания инвестирует 3-5%

Доля бюджета на ИТ/цифровизацию, которую компания на горизонте одного года планирует выделять на генеративный искусственный интеллект



E-com в отличие от ритейлеров готов более активно инвестировать в генеративный ИИ, так как каждая вторая E-com компания уже определила ключевые цели по развитию генеративного ИИ в организации и сформировала перечень приоритетных сценариев использования

Ожидания компаний по влиянию искусственного интеллекта на их бизнес в перспективе одного года

Е-com и ритейл ожидают от ИИ сокращения затрат и рост лояльности клиентов, в то время как Е-com также верят в повышение ценности продуктов, а ритейл – в увеличение выручки основного бизнеса

Е-com



Ритейл



1 Сокращение затрат



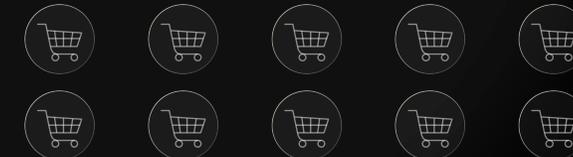
2 Увеличение выручки основного бизнеса



3 Появление новых бизнесов



4 Повышение ценности продуктов



5 Рост лояльности клиентов



Ключевые риски в использовании ИИ, в которые верят ритейлеры

Кибербезопасность



Соблюдение
нормативных
и законодательных
требований



Интерпретируемость
результатов



50% E-com

Компаний не видят рисков вообще



50% E-com

Компаний разделяют лишь риски по кибербезопасности



Поиск и привлечение специалистов с ИИ-компетенциями –

ключевая сложность во внедрении ИИ у E-com и ритейлеров

Все E-com также отмечают проблемы с поиском решений/инструментов на основе ИИ на рынке, либо их разработкой, в то время как эта проблема волнует лишь 2/3 ритейлеров

E-com



Ритейл

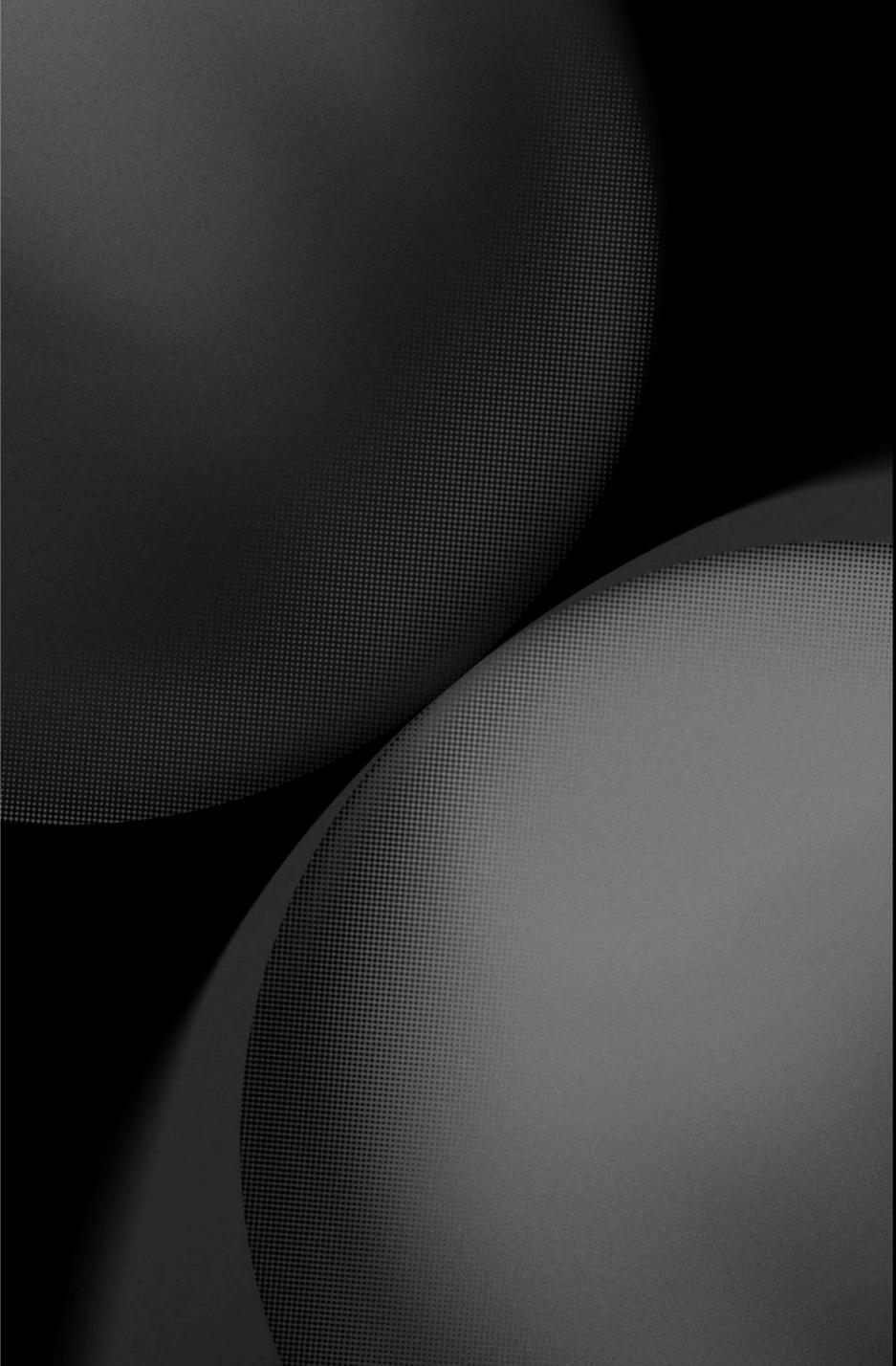


Предпочтительный способ внедрения решений/инструментов на основе искусственного интеллекта



Аутсорсинг разработки ИИ-решений под свои задачи – предпочтительная опция E-com и ритейл компаний

Также все E-com компании готовы **самостоятельно разрабатывать ИИ-решения** в виду наличия сильных внутренних ИТ-команд



Яков и Партнёры × Яндекс

Яков и Партнёры × Яндекс



Yakov-partners



Yakov.partners



YakovPartners

«Яков и Партнёры» – международная консалтинговая компания со штаб-квартирой в Москве и представительствами в Дубае, Абу-Даби, Нью-Дели и Шанхае. Мы увлеченно работаем над задачами по стимулированию развития и трудимся плечом к плечу с лидерами различных отраслей промышленности и общественного сектора. Вместе с ними мы формируем поворотные моменты в истории отдельных компаний и общества в целом. Мы добиваемся устойчивых результатов, масштабы которых выходят далеко за пределы отдельных организаций.

За дополнительной информацией и разрешением на перепечатку обращайтесь по адресу media@yakov.partners.

Чтобы ознакомиться с нашими другими исследованиями и публикациями, посетите сайт yakov.partners.