

Как малый бизнес использует цифровые технологии



Индекс цифровизации
малого бизнеса



Введение

Цифровые инструменты становятся незаменимыми для малого бизнеса. Всё больше предпринимателей используют их для оптимизации внутренних процессов, создания своих продуктов, улучшения взаимодействия с клиентами и повышения качества сервиса. Это помогает компаниям укреплять свой бренд, оптимизировать работу и расширять клиентскую базу.

Совместно с аналитическим агентством ORO мы провели исследование и изучили опыт российских компаний и предпринимателей.

Приглашаем вас подробно ознакомиться с результатами. Из нашего аналитического отчета вы узнаете, какие именно решения внедряет малый бизнес, как их интегрирует, какие цели ставит и каких эффекты от этого видит.

Участники исследования:

Мужчины и женщины старше 18 лет, ЛПР (лица, принимающие решения) в компаниях или ИП, отвечающие за выбор цифровых продуктов и услуг для своего бизнеса.

В рамках исследования мы руководствовались следующими целями:

- Оценить уровень цифровизации малого бизнеса
- Изучить опыт и практики использования цифровых продуктов и услуг
- Описать подход к принятию решений относительно покупки и внедрения цифровых продуктов/услуг бизнесом



Основные выводы

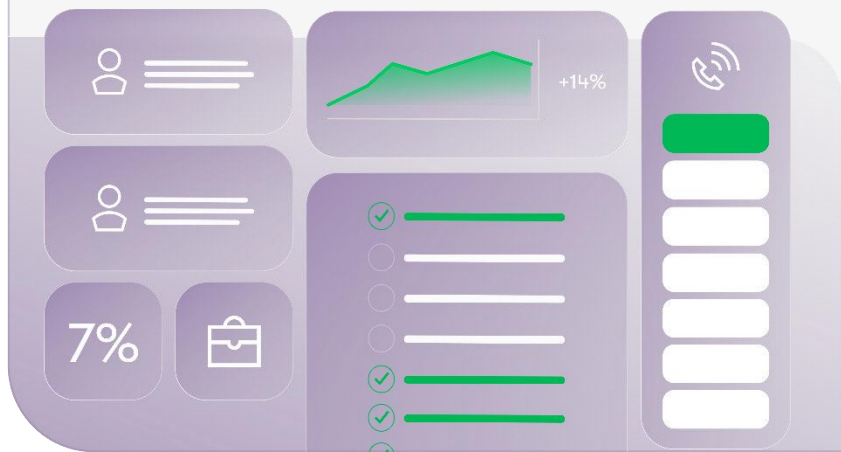
Роль цифровых решений

Малый бизнес осознает важность цифровых решений — для 74 % компаний цифровизация является частью развития бизнеса.

Компании видят необходимость в применении цифровых решений во всех основных бизнес-процессах.

По мнению предпринимателей, цифровизация влияет в большей степени на:

64 % Работу с текущими клиентами



Применение и преимущества внедрения цифровых услуг

Чаще всего цифровые решения применяются для:

- ведения и поддержки бизнес-процессов
- рекламы и взаимодействия с клиентами
- развития ИТ-инфраструктуры и ПО

Среди преимуществ внедрения цифровых решений компании называют:

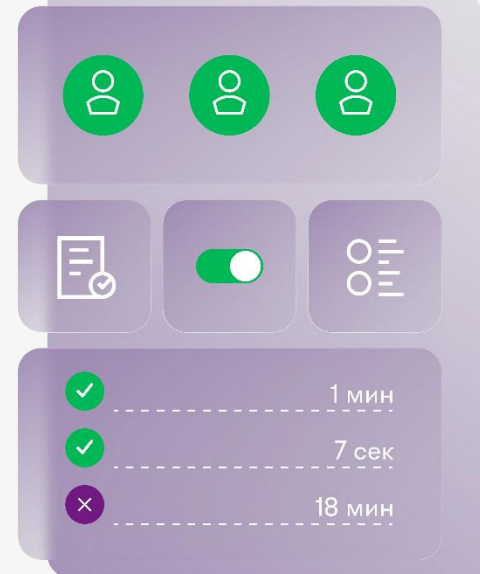
44 % Повышение удовлетворённости сотрудников компании

40 % Привлечение новых клиентов

39 % Повышение качества принимаемых решений

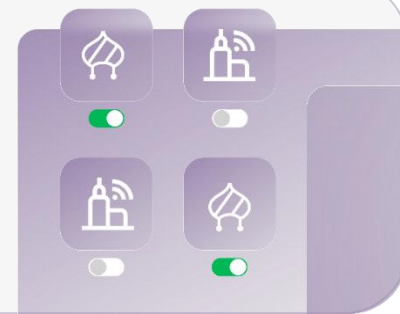
33 % Повышение узнаваемости бренда

30 % Рост доходов



Импортозамещение цифровых сервисов

41 % компаний малого бизнеса заменили иностранные сервисы на российские аналоги, из них **39 %** заметили улучшения в работе.

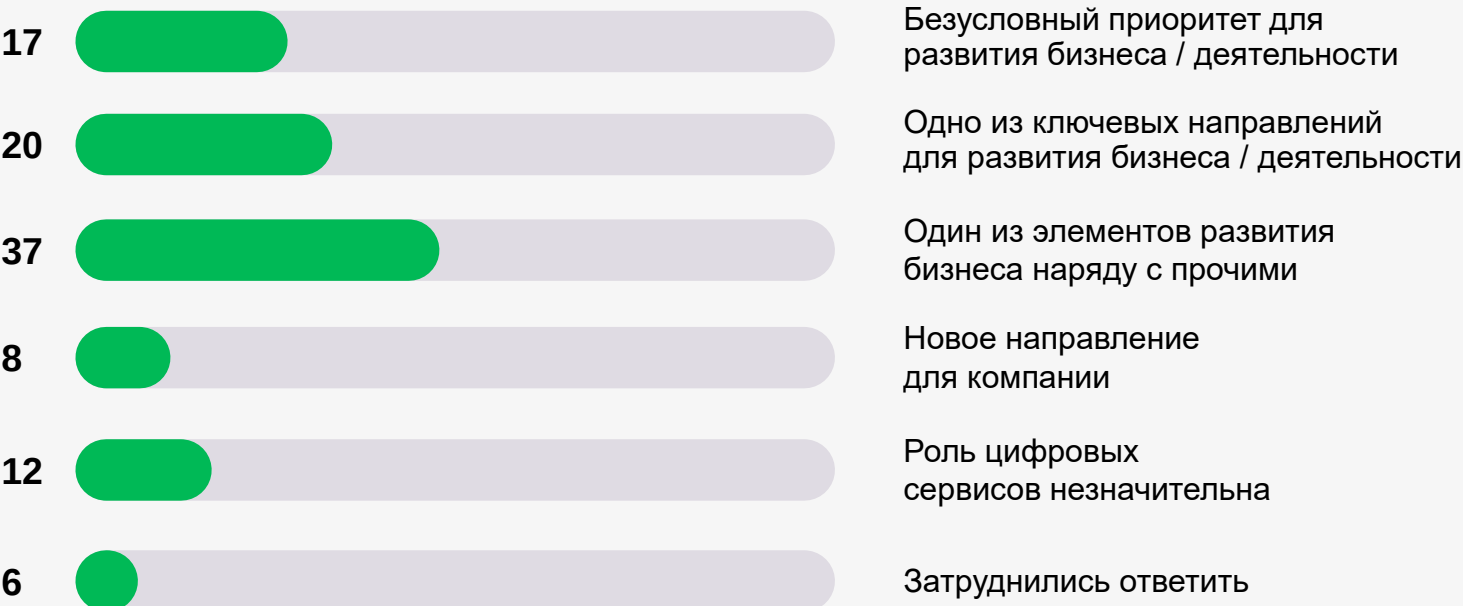


Роль цифровых решений



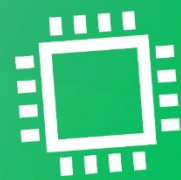
Важность цифровизации

Роль цифровых сервисов в бизнесе, %



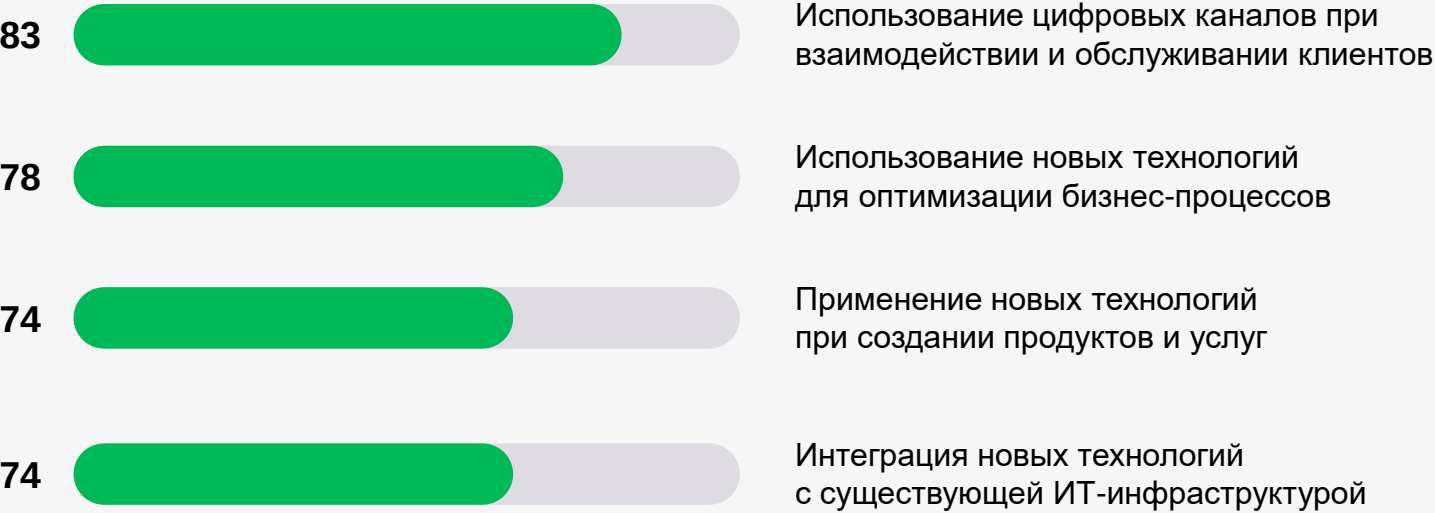
74%

компаний считают цифровизацию частью развития бизнеса



Уровень цифровизации малого бизнеса

Уровень цифровизации
бизнес-процессов, %



>70%

компаний видят
необходимость
в применении
цифровых решений
во всех основных
бизнес-процессах



Влияние цифровизации на бизнес

На что влияет цифровизация, %



Применение цифровых услуг



Какими категориями цифровых услуг пользуется малый бизнес

54%

Ведение и поддержка
бизнес-процессов



46%

Реклама, продвижение
и взаимодействие
с клиентами



37%

IT-инфраструктура и ПО



Ведение и поддержка бизнес-процессов

Пользование услугами, %

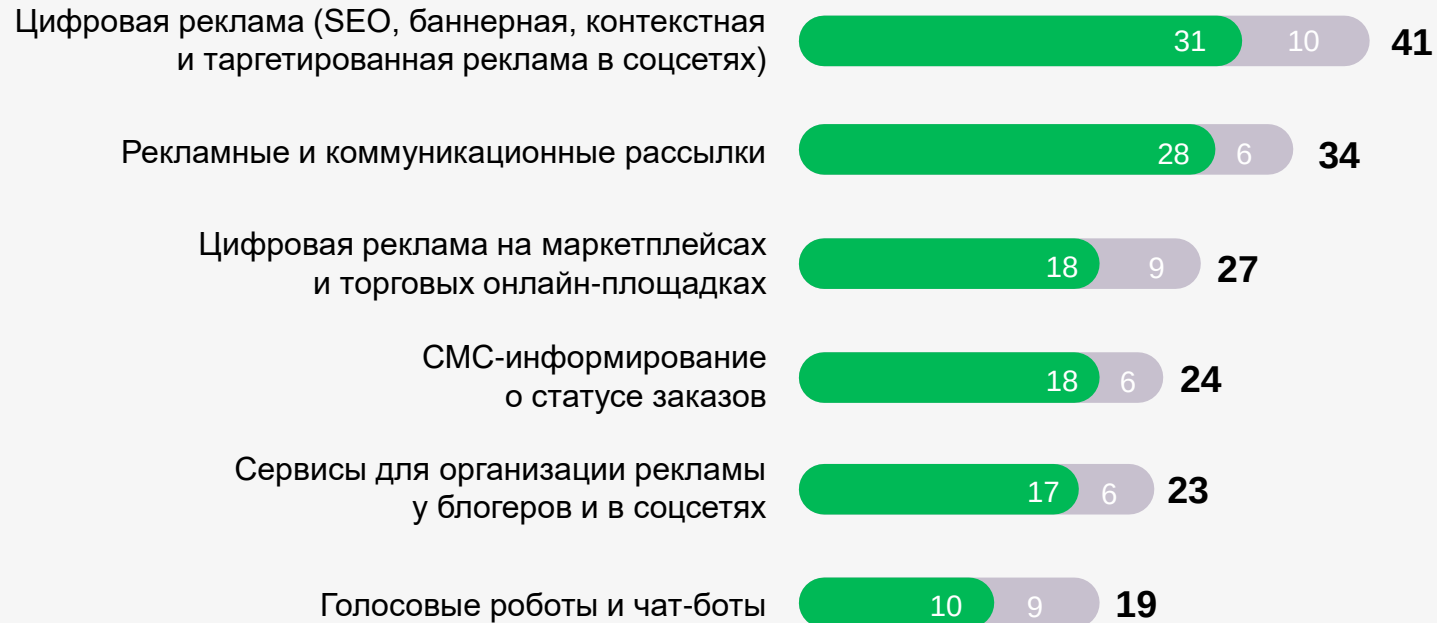


 Уже пользуются  Планируют пользоваться



Реклама и продвижение

Пользование услугами, %



 Уже пользуются  Планируют пользоваться



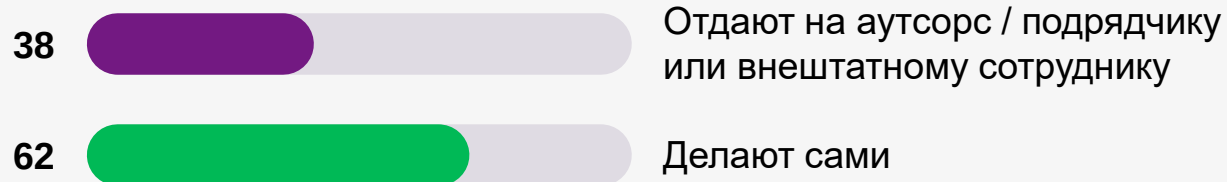
IT-инфраструктура и ПО

Пользование услугами, %

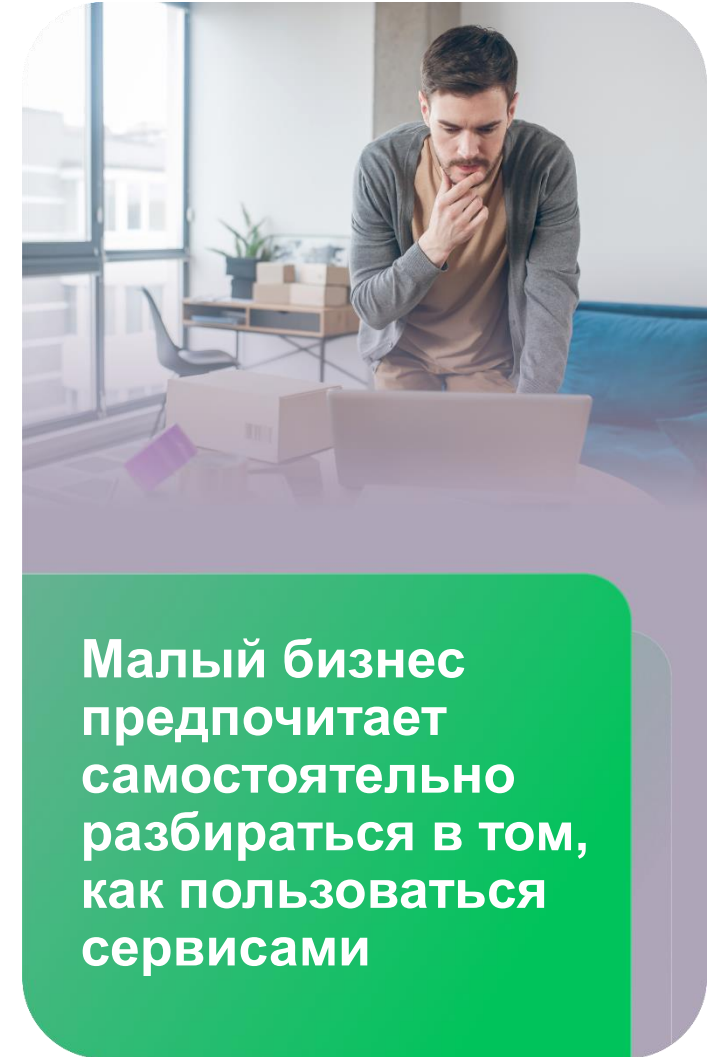
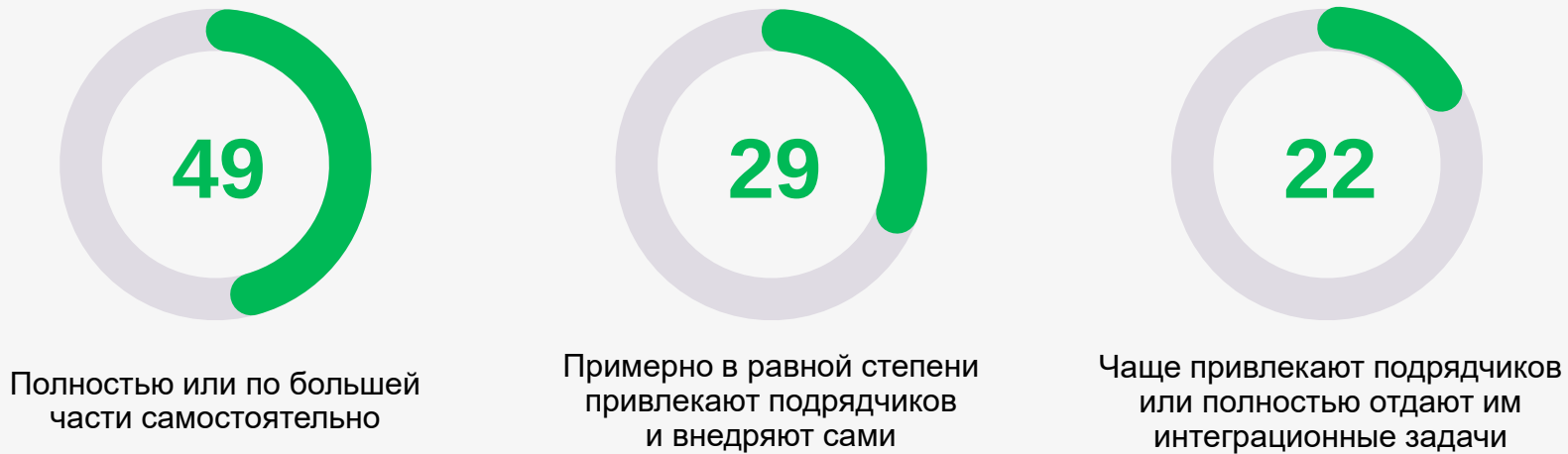


Пользование цифровыми услугами

Как пользуются услугами, %



Как интегрируют услуги, %



Малый бизнес предпочитает самостоятельно разбираться в том, как пользоваться сервисами

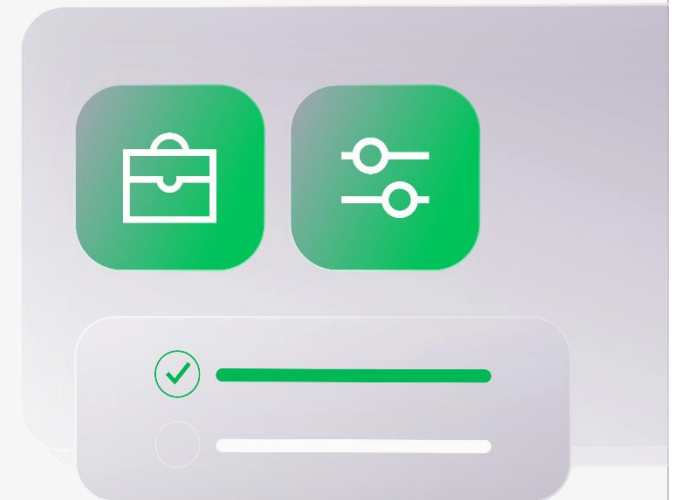
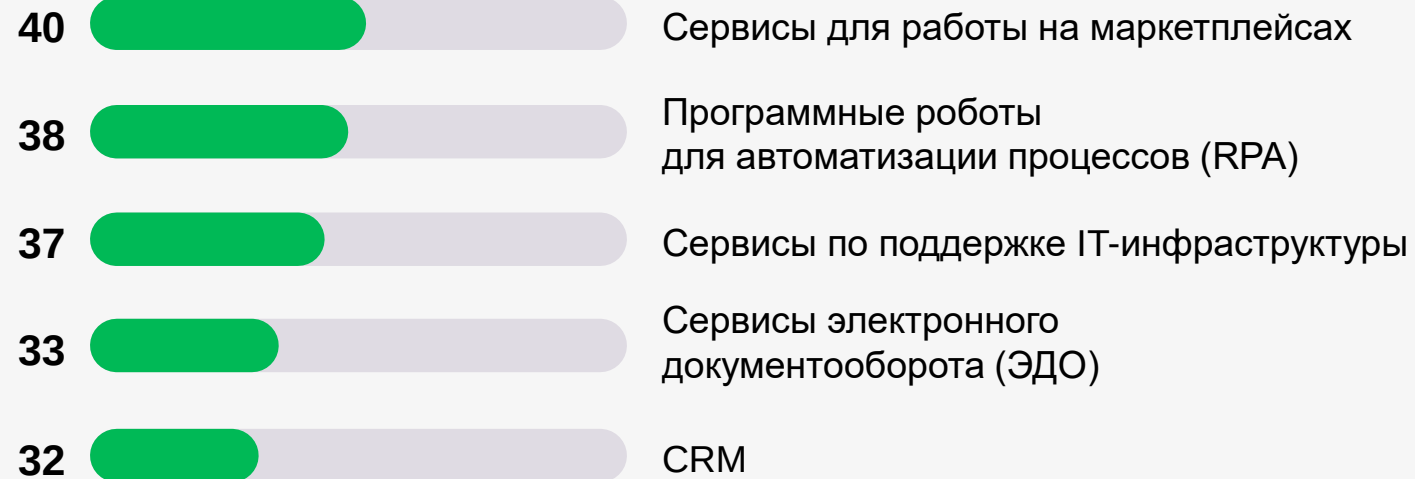
54%

используют сервисы
по ведению и поддержке
бизнес-процессов

1,8

услуги по ведению и поддержке
бизнес-процессов в среднем
отдают на аутсорс

Из них отдают на аутсорс услуги, %



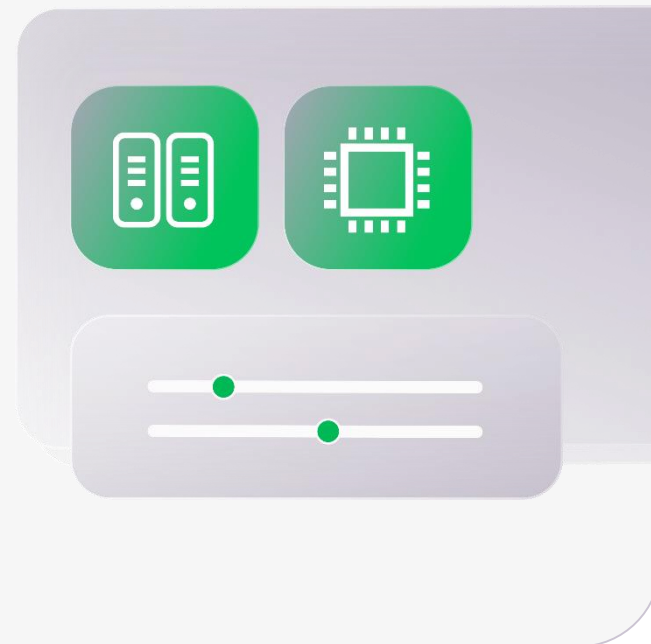
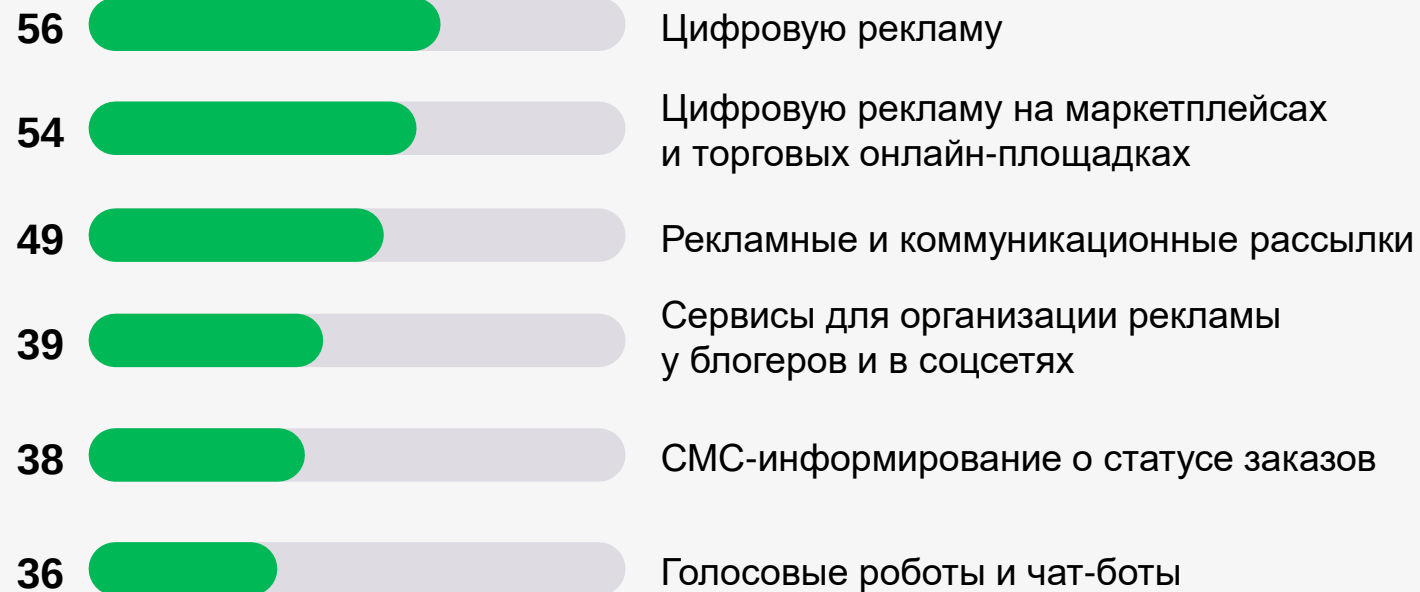
46%

используют рекламу,
сервисы для продвижения
и взаимодействия с клиентами

2,7

сервиса по продвижению
и рекламе в среднем
отдают на аутсорс

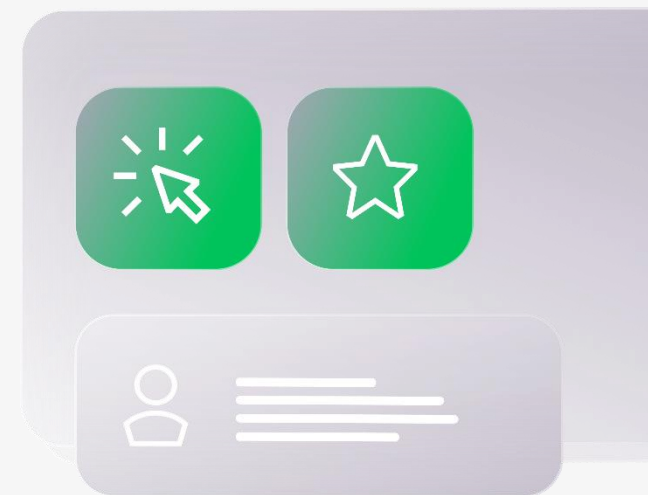
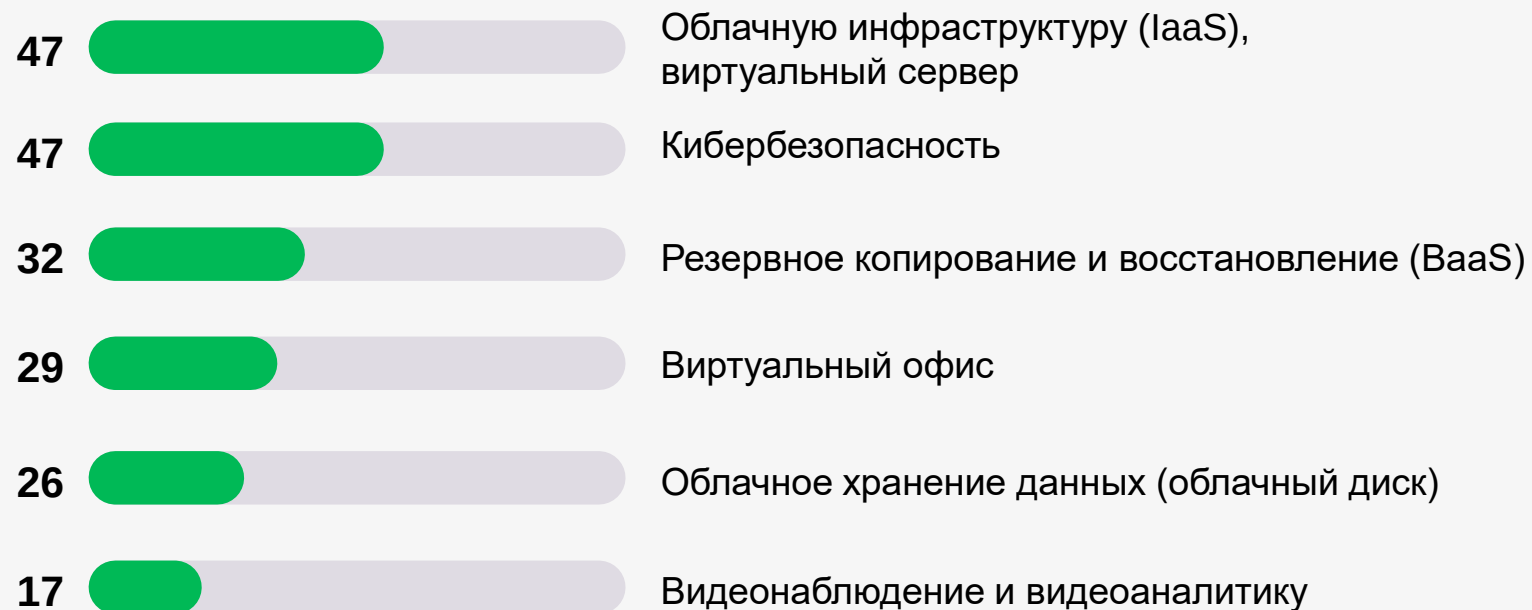
Из них отдают на аутсорс услуги, %



37% используют сервисы
для обслуживания
ИТ-инфраструктуры и ПО

2 услуги по обслуживанию
ИТ-инфраструктуры и ПО
в среднем отдают на аутсорс

Из них отдают на аутсорс услуги, %



Компании используют технологии для решения ключевых бизнес-задач

Преимущества внедрения цифровых услуг, %



Также популярными у малого бизнеса являются разные виды мобильных услуг связи

Пользование услугами, %



 Уже пользуются  Планируют пользоваться

91%

компаний
используют услуги
связи в целом

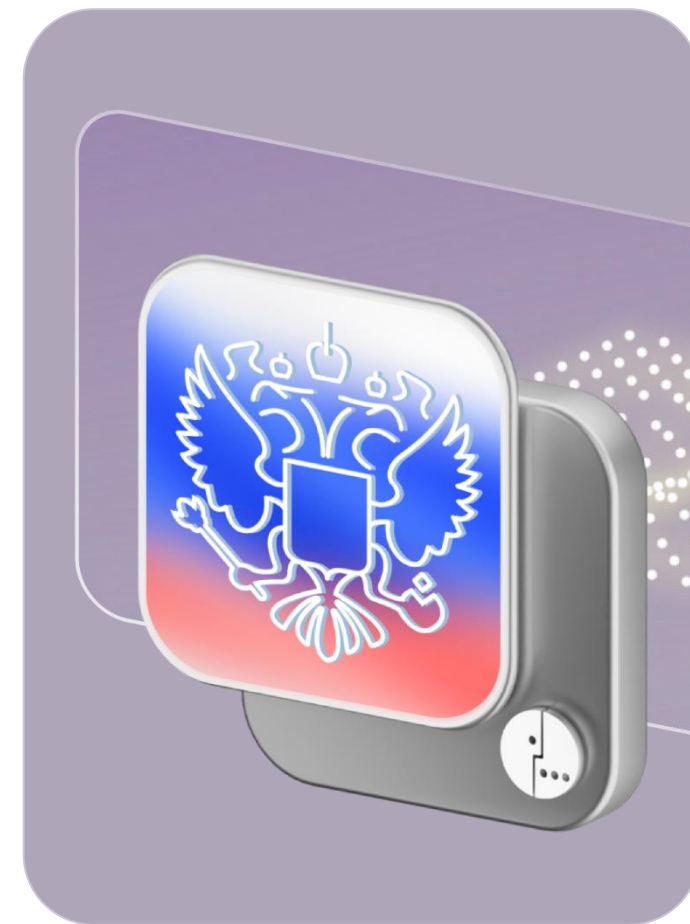
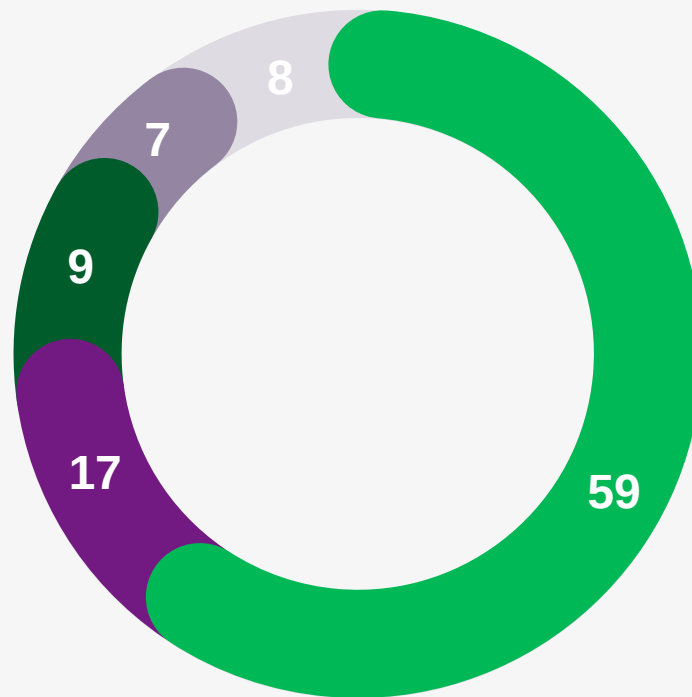
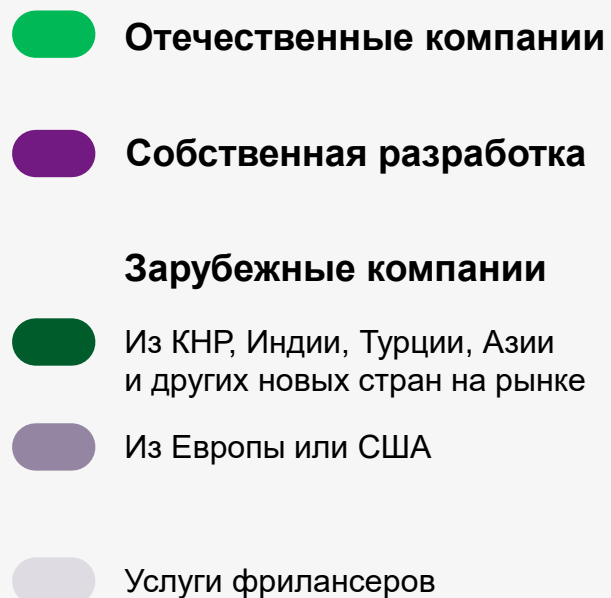
Импортзамещение сервисов



Поставщики цифровых услуг

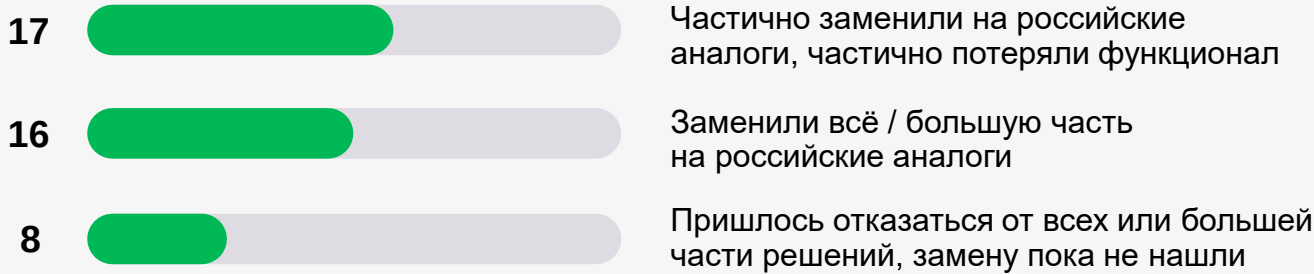
В основном компании подключают
цифровые услуги российских поставщиков

Поставщики цифровых услуг, %

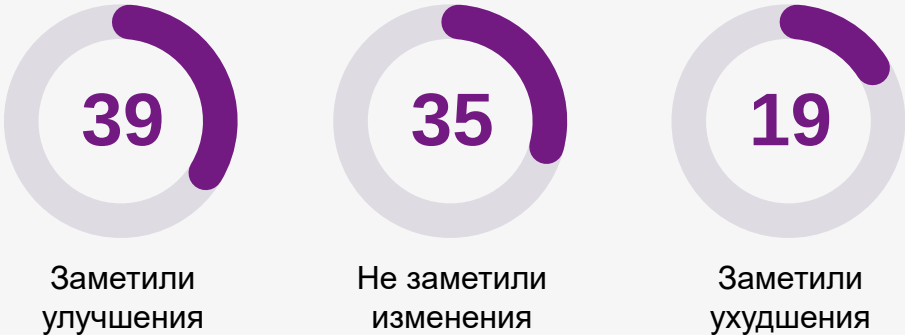


Поставщики цифровых услуг

Замена услуг иностранных поставщиков, %



Удовлетворенность услугами после замены, %



7 Затрудняются ответить

41%

компаний малого бизнеса перешли на российские аналоги услуг иностранных поставщиков



Технологии включают бизнес



**Узнайте больше
о технологиях
для малого бизнеса**