АРТЁМ БЕЛОКОНСКИЙ: «СНАЧАЛА ПОЯВЛЯЕТСЯ СИСТЕМА. ТОЛЬКО ПОТОМ — ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»

Почему автоматизация не спасает хаос, как освободить собственника от операционного управления и каким будет бизнес через пять лет.

Артём Белоконский,
руководителем
ИТ-компании IntEra

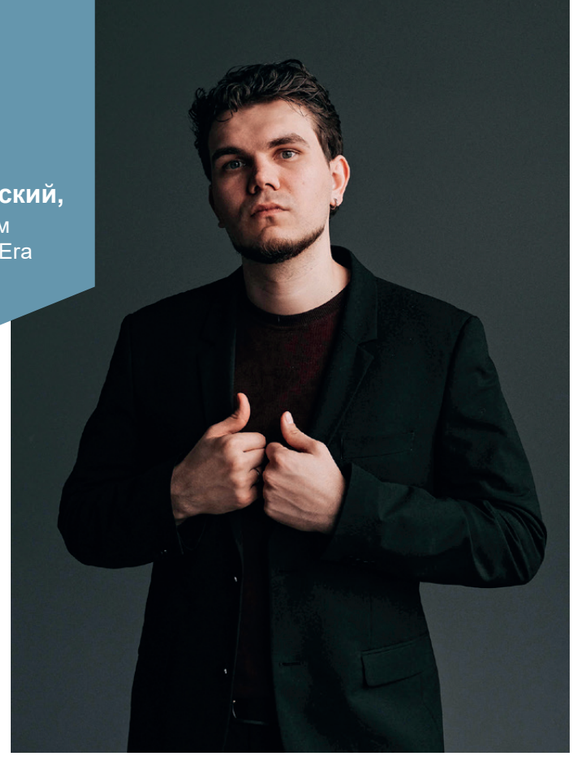

Фото: *Мария Казакова*

В последние годы цифровизация стала почти обязательным пунктом стратегии любой компании. Предприниматели внедряют CRM, подключают нейросети, автоматизируют продажи, рассчитывая получить быстрый результат. Но на практике технологии далеко не всегда решают проблемы бизнеса.

Руководитель компании IntEra Артём Белоконский убеждён, что причина проста: невозможно автоматизировать то, что изначально не работает как система. Именно поэтому его команда начинает не с выбора программного обеспечения, а с анализа процессов, управленческой модели и логики принятия решений.

МЫ НИКОГДА НЕ ПРОДАВАЛИ CRM

«Нас часто называют IT-компанией, но это не совсем точное определение. Мы никогда не начинали с внедрения программ.

Ещё до появления IntEra мы проектировали бизнесы: помогали предпринимателям выстраивать финансовые модели, процессы и систему управления. Работая с компаниями из разных стран, мы увидели закономерность: успешные проекты объединяет не количество технологий, а качество организации.

Именно тогда появилась философия нашей компании: не внедрять технологии ради технологий, а строить систему, которую технологии делают сильнее.

Цифровые инструменты — лишь завершающий этап. Сначала появляется система. И только потом технологии».

ХАОС НЕВОЗМОЖНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

По словам Артёма Белоконского, главная ошибка большинства предпринимателей заключается в том, что они воспринимают CRM как универсальное решение.

«Если в компании нет понятных процессов, никакая программа не наведёт порядок. Она просто сделает хаос цифровым.

Поэтому мы редко начинаем работу с вопроса “какую систему установить?”. Гораздо чаще спрашиваем: как сегодня принимаются решения? где компания теряет деньги? кто отвечает за результат?

Очень часто оказывается, что проблема совсем не в отсутствии технологий».

НЕЗАМЕНИМЫЙ СОБСТВЕННИК — ГЛАВНЫЙ ТОРМОЗ РОСТА

Самая частая фраза, которую слышит команда IntEra:

«Без меня компания работать не может».

По мнению Артёма, именно здесь начинается большинство управленческих проблем.

«Когда собственник принимает каждое решение лично, он становится главным ограничением развития бизнеса. Компания не должна держаться на памяти одного человека, она должна держаться на системе».

ИИ НЕ ЗАМЕНЯЕТ ЛЮДЕЙ

Сегодня искусственный интеллект — один из самых обсуждаемых инструментов, но о в IntEra относятся к нему спокойно.

«ИИ — это не волшебная кнопка. Мы используем его там, где он действительно усиливает процессы. Например, недавно перестроили работу компании, в которой один специалист сопровождал клиента от первого звонка до завершения сделки. Мы разделили процесс между сотрудниками, а искусственный интеллект взял на себя анализ обращений и маршрутизацию запросов. Компания перестала зависеть от одного человека и получила возможность масштабироваться.»

«Важно не продавать людям иллюзию, что сейчас мы купим софт, нажмём пару кнопок – и всё заработает. Так не бывает»

АВТОМАТИЗАЦИЯ НАЧИНАЕТСЯ ТОГДА, КОГДА СОБСТВЕННИК ПЕРЕСТАЁТ БЫТЬ ДИСПЕТЧЕРОМ

По словам Артёма, главный результат цифровой трансформации измеряется не количеством внедрённых сервисов.

Он измеряется свободой предпринимателя.

«Наступает момент, когда руководителю больше не нужно помнить каждую задачу, каждую договорённость и каждый звонок. Бизнес начинает работать самостоятельно. Именно тогда у собственника появляется время заниматься стратегией, развитием и новыми возможностями.»

БУДУЩЕЕ ПРИНАДЛЕЖИТ СИСТЕМНЫМ КОМПАНИЯМ

Сегодня технологии становятся доступными практически каждому. И главным конкурентным преимуществом постепенно становится уже не программное обеспечение, а качество управления.

«Любую CRM можно купить. Любую нейросеть можно подключить. Нельзя купить только зрелую систему управления. Именно поэтому мы сегодня развиваем платформу «Атлас», для нас это не просто программный продукт. Это логичное продолжение идеи, с которой когда-то начиналась IntEra: помочь предпринимателям строить компании, способные расти без хаоса.»

Нам важнее показать реальную экономику: где вложение действительно даст эффект, где сократит издержки, где высвободит время собственника, где увеличит прибыль, а где будет просто красивой, но бесполезной покупкой