

Научная статья

Original article

УДК 004.89



**БУДУЩЕЕ РАБОТЫ В СФЕРЕ ПРОДАЖ В2В: АНАЛИЗ ВЛИЯНИЯ GENAI
НА РОЛИ И НАВЫКИ ТОРГОВОГО ПЕРСОНАЛА**
**THE FUTURE OF WORK IN B2B SALES: ANALYZING THE IMPACT OF GENAI
ON SALESPERSON ROLES AND SKILLS**

Бухтуева Ирина Андреевна, бакалавр, Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (119991, Российская Федерация, Москва, Ленинские горы, д. 1), тел. 8(909)4568712, ORCID: <http://orcid.org/0009-0002-2502-6074>, bukhtueva.irina@rambler.ru

Хатьянов Сергей Александрович, бакалавр, Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана (105005, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Басманный, ул. 2-я Бауманская, д. 5, с. 1), тел. 8(915)5123499, ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-5291-8941>, sergey2002sergey00@mail.ru

Irina A. Bukhtueva, bachelor's degree, Lomonosov Moscow State University (GSP-1, Leninskie Gory, Moscow, 119991, Russian Federation), tel. 8(909)4568712, ORCID: <http://orcid.org/0009-0002-2502-6074>, bukhtueva.irina@rambler.ru

Sergey A. Khatyanov, bachelor's degree, Bauman Moscow State Technical University (2-nd Baumanskaya, 5, Moscow, 105005, Russia), tel. 8(915)5123499, ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-5291-8941>, sergey2002sergey00@mail.ru

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

Аннотация. В статье анализируется влияние генеративного искусственного интеллекта (GenAI) на сферу продаж B2B. Освещается трансформация ролей и навыков торгового персонала под воздействием новых технологий. Изучается потенциал GenAI для оптимизации бизнес-процессов, улучшения взаимодействия с клиентами и персонализации продуктов и услуг. Рассматривается, как технологические инновации изменяют требования к профессиональной подготовке и развитию сотрудников в B2B секторе.

Abstract. This article analyzes the impact of generative artificial intelligence (GenAI) on the B2B sales sector, highlighting the transformation of salesperson roles and skills under the influence of new technologies. The potential of GenAI for optimizing business processes, improving customer interaction, and personalizing products and services is examined. The way technological innovations change the requirements for professional training and development of employees in the B2B sector is considered.

Ключевые слова: *генеративный искусственный интеллект (GenAI), продажи B2B, оптимизация бизнес-процессов, персонализация продуктов, профессиональное развитие, технологические инновации.*

Keywords: *generative artificial intelligence (GenAI), B2B sales, business process optimization, product personalization, professional development, technological innovations.*

Введение

В период быстрого развития цифровых технологий, сфера продаж B2B (business-to-business) испытывает значительные трансформации, обусловленные внедрением генеративного искусственного интеллекта (GenAI). GenAI характеризуется способностью создавать новые данные, анализировать сложные запросы и автоматизировать решение задач.

К торговому персоналу компании можно отнести не только лиц, непосредственно занимающихся продажами, но и аналитиков, работающих с данными для оптимизации продаж, представителей топ-менеджмента, стратегически руководящих процессами распространения товаров и услуг. Такие

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

сотрудники исследуют тенденции рынка для выстраивания успешных маркетинговых стратегий и повышения прибыли компании.

GenAI модифицирует традиционные подходы к продажам, требуя от торгового персонала освоения новых компетенций и развития существующих умений, речь о которых пойдет в следующей части статьи. Целью данной работы является исследование влияния GenAI на сферу продаж B2B с акцентом на изменения в ролях и навыках торгового персонала.

Основная часть. Технологические инновации в сфере B2B продаж. Сфера B2B играет важную роль в глобальной экономической системе и охватывает широкий спектр отраслей производства и услуг. Глобальный рынок B2B в 2022 году оценивался в 7,08 трлн. долларов, и, по прогнозам, он достигнет значения 26,59 трлн. долларов к 2030 году при совокупном годовом темпе роста в 18% [1].

Наблюдается значительный рост сферы GenAI, обусловленный как изменениями в макроэкономической среде, так и быстрым развитием технологий (рис. 1).

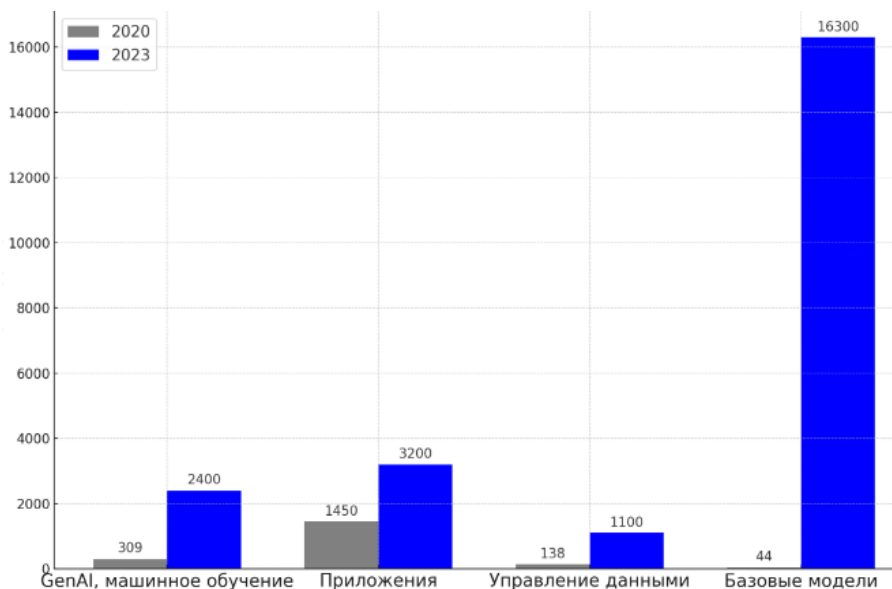


Рисунок 1. Глобальные инвестиции в ИИ по категориям, млн. долларов [2]

Технологии GenAI находят применение в нескольких ключевых направлениях:

- Улучшение процессов обработки и анализа больших объемов данных. Алгоритмы GenAI способны выявлять скрытые закономерности в информации о покупках, предпочтениях клиентов и рыночных тенденциях, что позволяет

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

предприятиям принимать обоснованные стратегические решения, увеличивать эффективность маркетинговых кампаний и адаптировать предложения под конкретные нужды клиентов [3].

- Разработка и внедрение чат-ботов и виртуальных ассистентов. Они способны вести диалоги с клиентами, предоставлять актуальную информацию о продуктах, услугах и условиях сотрудничества, а также помогать в решении стандартных задач поддержки.
- Создание персонализированных рекомендаций. Алгоритмы GenAI способны анализировать предпочтения и поведение клиентов, предсказывать их потребности и автоматически генерировать индивидуализированные предложения продуктов или услуг.
- Оптимизация логистических и операционных процессов в сфере B2B. GenAI помогает автоматизировать планирование поставок, управление запасами и процессы доставки, тем самым снижая операционные издержки и повышая общую эффективность бизнеса.

В таблице 1 представлены результаты внедрения GenAI для улучшения B2B продаж в разных сферах (таблица 1).

Таблица 1. Применение GenAI для улучшения B2B продаж в разных сферах

Сфера применения	Описание применения GenAI	Ожидаемые результаты
Банковский сектор	Разработка персонализированных цифровых путей привлечения клиентов через анализ их поведения.	Повышение конверсии и укрепление клиентской лояльности.
Торговля	Оптимизация интернет-магазинов и логистических процессов с использованием предсказательного анализа для управления запасами.	Сокращение времени доставки и улучшение уровня удовлетворенности клиентов.
Клиентская поддержка	Внедрение чат-ботов и виртуальных ассистентов для обработки запросов в реальном времени.	Повышение эффективности обслуживания и уровня удовлетворенности клиентов.
Маркетинг	Оптимизация маркетинговых кампаний с помощью персонализации и адаптации рекламных сообщений на основе анализа поведения	Улучшение вовлеченности клиентов и повышение эффективности рекламных кампаний.

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

	клиентов.	
Производство	Создание цифровых двойников для симуляции и анализа производственных процессов.	Повышение производственной эффективности и улучшение качества продукции [4].

Интеграция GenAI в B2B продажи представляет собой комплексное направление развития, которое требует осознанного подхода к переподготовке и развитию кадров, способных эффективно работать в новой технологической среде.

Влияние GenAI на роли и навыки торгового персонала. В эпоху развития GenAI требования к навыкам сотрудников в сфере B2B значительно изменяются. Автоматизация рутинных задач и внедрение передовых аналитических инструментов выдвигают на первый план компетенции, связанные с технической грамотностью, аналитическим мышлением, умением работать с большими объемами данных и межличностным общением [5]. В таблице 2 представлены навыки, необходимые торговому персоналу в контексте использования GenAI.

Навык	Описание	Значение для B2B продаж
Техническая грамотность	Способность эффективно использовать современные технологические инструменты и платформы, включая CRM-системы и инструменты автоматизации маркетинга.	Оптимизация взаимодействия с клиентами и автоматизация внутренних процессов.
Аналитическое мышление	Владение методами критического анализа данных с целью создания шаблонов, необходимых для обучения GenAI; интерпретация результатов работы GenAI для оптимизации бизнес-решений.	Внедрение данных, полученных с помощью GenAI, для улучшения маркетинговых стратегий.
Межличностное общение	Способность к эффективному общению, установлению доверительных отношений с клиентами и управлению конфликтными ситуациями.	Построение долгосрочных отношений с клиентами и успешное ведение переговоров.
Умение работать в команде	Готовность и способность к сотрудничеству внутри команды для достижения общих целей.	Координация усилий в процессе внедрения и использования GenAI в продажах.

Поиск зависимостей и альтернативных решений при нестандартных ситуациях	Способность к анализу и выявлению скрытых взаимосвязей в данных; определение неочевидных проблем и способов их решения.	Повышение гибкости бизнес-процессов, адаптация к изменяющимся условиям рынка, обеспечение стабильности и устойчивости продаж.
---	---	---

Таблица 2. Новые навыки, необходимые при внедрении GenAI

С точки зрения автора, в условиях интеграции GenAI в B2B сектор, императивом для персонала является непрерывное совершенствование как технических, так и социальных навыков для поддержания конкурентоспособности компаний и достижения высоких результатов. Это подтверждается практикой крупных рыночных игроков, где применение GenAI вносит изменения в способы сбора, анализа и автоматизации данных [8].

Например, компания Accenture (США) разработала платформу на основе GenAI для персонализированного обучения своих сотрудников в сфере продаж [6]. Используя алгоритмы машинного обучения, она анализирует индивидуальные профили сотрудников, их навыки и предыдущие результаты работы для создания обучающих программ. Это позволяет компании эффективно развивать навыки персонала, делая акцент на улучшении аналитических способностей и технической грамотности. В результате, сотрудники Accenture становятся более адаптированными к работе с современными технологиями.

Согласно исследованию Accenture, более половины рабочего времени представителей некоторых профессиональных направлений, может быть преобразовано за счет GenAI, в том числе в сфере B2B (рис. 2).

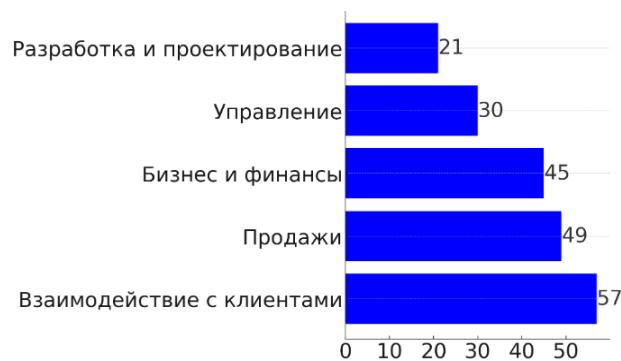


Рисунок 2. Потенциал преобразования задач после внедрения GenAI [7], %

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

Представители Accenture считают, что компаниям следует привлекать специалистов для обучения сотрудников эффективной работе с процессами, основанными на GenAI.

Bain & Company (США) использует GenAI для улучшения клиентского опыта в B2B сегменте. Компания разработала системы, которые с помощью алгоритмов GenAI автоматически адаптируют коммуникационные стратегии и предложения в зависимости от поведения и предпочтений клиентов. Это позволяет торговому персоналу лучше понимать своих клиентов и более эффективно реагировать на их потребности, значительно улучшая качество и результативность взаимодействия [8].

Сбер, являясь одним из ведущих банков России, использует GenAI для совершенствования профессиональных навыков своих сотрудников, особенно в области продаж и клиентского обслуживания [9]. Путем разработки внутренней обучающей платформы на базе GenAI, банк обеспечивает персонализацию обучающих программ сотрудников. Система анализирует личные данные, профессиональный опыт и историю обучения персонала, предлагая материалы для заполнения пробелов в знаниях. Это не только способствует повышению квалификации, но и увеличивает мотивацию работников благодаря учету их карьерных амбиций и предпочтений. Сбер демонстрирует стратегический подход к использованию передовых технологий для оптимизации умений персонала, что ведет к повышению общей эффективности банка и улучшению качества обслуживания клиентов.

Практика использования GenAI в современных компаниях подчеркивает его значительный вклад в трансформацию бизнес-процессов [10]. Предоставляя новые возможности для автоматизации, оптимизации и персонализации продуктов и услуг GenAI становится ключевым инструментом в усилении конкурентоспособности, улучшении взаимодействия с клиентами и повышении эффективности работы сотрудников.

Выводы

В сфере B2B внедрение GenAI предоставляет торговому персоналу инструменты для анализа потребностей клиентов, персонализации предложений и улучшения эффективности коммуникаций. Технологии GenAI способствуют оптимизации сбора и обработки больших объемов данных, автоматизации взаимодействия с клиентами и логистических операций. Эти изменения не только повышают операционную эффективность компаний, но и требуют от сотрудников развития новых навыков, включая техническую грамотность и аналитическое мышление. Вместе с возможностями, GenAI вносит вызовы, связанные с необходимостью адаптации кадровой политики и обучения сотрудников новым компетенциям для работы с передовыми технологиями.

Литература

1. B2B E-Commerce Market // Vantage Market Research URL: <https://www.vantagemarketresearch.com/industry-report/business-tobusiness-b2b-ecommerce-market-1386> (дата обращения: 02.04.2024)
2. The Exploding Generative AI Market / Bain & Company URL: <https://www.bain.com/insights/exploding-generative-ai-market-snap-chart/> (дата обращения: 02.04.2024)
3. Орлова М.В., Орлов В.В. Управление клиентами на в2в рынках в условиях цифровизации / М.В. Орлова, В.В. Орлов // Вестник ГУУ. – 2023. – №. 7. – С. 41-49.
4. Гобарева Я.Л., Добридюк С.Л., Касьянов М.Е. Новые инструменты и сервисы в системе быстрых платежей, архитектура программных решений / Я.Л. Гобарева, С.Л. Добридюк // Инновации и инвестиции.– 2023. – №. 6. – 2023. – С. 212-216.
5. Суренская Н. С. Формирование стратегической компетентности у менеджеров по продажам / Н.С. Суренская // Психолог. – 2023. – №2. – С. 55-63.
6. Петрова, Н. С. Применение психографической сегментации для эффективной работы с клиентской базой : Методическое пособие / Н. С. Петрова. – Казань

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

: Общество с ограниченной ответственностью "Бук", 2023. – 50 с. – ISBN 978-5-907753-54-9. – EDN AEKVJY.

7. Кузнецов И.А. Применение нейронных сетей для улучшения пользовательского опыта в web и mobile разработках / И.А. Кузнецов // Технические науки: проблемы и решения: сб. ст. по материалам LXXXI Международной научно-практической конференции «Технические науки: проблемы и решения». – № 2(75). – М., Изд. «Интернаука», 2024.
8. Бойко Святослав Витальевич ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА ДЛЯ ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ ПРЕДЛОЖЕНИЙ В ОПТОВОЙ ТОРГОВЛЕ ОБУВЬЮ // Universum: экономика и юриспруденция. 2024. №3 (113).
9. Давлетов Альмир Разифович Главные трудности при интеграции машинного обучения в коммерческую эксплуатацию // Инновации и инвестиции. 2023. №10.
10. Mussin Zhanat. The role of financial consulting in optimizing logistics operations // International Journal of Humanities and Natural Sciences, vol. 3-2(90), 2024, pp. 112-116

References

1. B2B E-Commerce Market // Vantage Market Research URL: <https://www.vantagemarketresearch.com/industry-report/businessstobusiness-b2b-ecommerce-market-1386> (дата обращения: 02.04.2024)
2. The Exploding Generative AI Market / Bain & Company URL: <https://www.bain.com/insights/exploding-generative-ai-market-snap-chart/> (дата обращения: 02.04.2024)
3. Orlova, M.V., Orlov, V.V. Customer Management in B2B Markets in the Context of Digitalization / M.V. Orlova, V.V. Orlov // GUU Bulletin. – 2023. – No. 7. – Pp. 41-49.
4. Gobareva, Y.L., Dobridnyuk, S.L., Kasyanov, M.E. New Tools and Services in the Fast Payment System, Software Solutions Architecture / Y.L. Gobareva, S.L.

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

Dobridnyuk // Innovations and Investments. – 2023. – No. 6. – 2023. – Pp. 212-216.

5. Sureнская, N.S. Formation of Strategic Competence in Sales Managers / N.S. Sureнская // Psychologist. – 2023. – No. 2. – Pp. 55-63.
6. Petrova, N.S. Application of Psychographic Segmentation for Effective Customer Base Management: Methodical Guide / N.S. Petrova. – Kazan: Limited Liability Company "Buk", 2023. – 50 p. – ISBN 978-5-907753-54-9. – EDN AEKVJY.
7. Kuznetsov, I.A. APPLYING NEURAL NETWORKS TO ENHANCE USER EXPERIENCE IN WEB AND MOBILE DEVELOPMENT/ I.A. Kuznetsov // Technical Sciences: Problems and Solutions: collection of articles based on the materials of the LXXXI International Research-to-Practice Conference “Technical Sciences: Problems and Solutions”. – No. 2(75). – Moscow, Publishing House “Internauka”, 2024.
8. Boyko, Svyatoslav Vitalievich THE USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE FOR PERSONALIZING OFFERS IN WHOLESALE SHOE TRADE // Universum: Economics and Jurisprudence. 2024. No. 3 (113).
9. Davletov, Almir Razifovich Major Challenges in Integrating Machine Learning into Commercial Exploitation // Innovations and Investments. 2023. No. 10.
10. Mussin Zhanat. The role of financial consulting in optimizing logistics operations // International Journal of Humanities and Natural Sciences, vol. 3-2(90), 2024, pp. 112-116

© Бухтуева И.А., Хатьянов С.А., 2024 Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral" №2/2024

Для цитирования: БУХТУЕВА И.А., ХАТЪЯНОВ С.А. БУДУЩЕЕ РАБОТЫ В СФЕРЕ ПРОДАЖ В2В: АНАЛИЗ ВЛИЯНИЯ GENAI НА РОЛИ И НАВЫКИ ТОРГОВОГО ПЕРСОНАЛА// Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral" №2/2024