

С ПРЕДИСЛОВИЕМ **Джека Ма**,
ОСНОВАТЕЛЯ И ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА
ДИРЕКТОРОВ ALIBABA GROUP

ALIBABA И УМНЫЙ БИЗНЕС БУДУЩЕГО

КАК ОЦИФРОВКА
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
ИЗМЕНИЛА ВЗГЛЯД
НА СТРАТЕГИЮ

Цзэн Мин

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ АКАДЕМИЧЕСКОГО СОВЕТА
ALIBABA GROUP

Цзэн Мин

АЛИБАБА И УМНЫЙ БИЗНЕС БУДУЩЕГО

КАК ОЦИФРОВКА
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
ИЗМЕНИЛА ВЗГЛЯД
НА СТРАТЕГИЮ

Перевод с английского


альпина
издатель
Москва
2019



t.me/marketologmanager

Посвящается моей жене Цин Тань, моим сыновьям Энди и Томми и дочери Тине с благодарностью за их неустанную заботу. Хотя работа не позволяет мне уделять семье столько времени, сколько хотелось бы, они не перестают поддерживать меня во всех начинаниях.

Ну и конечно, всей Ali-команде, которая создала Alibaba, это чудо, превосходящее самые смелые мечты

ПРЕДИСЛОВИЕ

В 1995 г. я поехал в Америку и впервые познакомился там с интернетом. Поисковый запрос «китайское пиво» не дал никаких результатов. Это натолкнуло меня на мысль создать компанию, которая принесет интернет в Китай и свяжет его с остальным миром. В те времена в Китае не существовало онлайн-бизнеса. Теперь интернет повсюду. Трудно представить, как далеко вперед ушел мир.

Компания Alibaba проделала очень большой путь с той поры, когда в 1999 г. в моей небольшой квартире впервые собрались 18 человек. Нам хотелось с помощью новых интернет-технологий преобразовать существовавшую практику ведения дел. Сегодня мы обслуживаем сотни миллионов потребителей и миллионы компаний по всему миру. Мы выросли в результате того, что помогли другим улучшить свой бизнес. Мир вокруг нас изменился, и это произошло в какой-то мере благодаря нашему вкладу.

Компании — это двигатель прогресса общества. Чтобы облегчить ведение дел в любом уголке мира, Alibaba создала уникальную бизнес-модель. Мы никогда не были просто фирмой B2C-сегмента. Alibaba — деловая экосистема с миллионами игроков, от продавцов до поставщиков софтверных решений и логистических партнеров. Сегодня, когда интернет помогает решать проблемы миллиардам людей, наша мечта 1999 г. стала явью.

Вместе с тем это лишь начало. К 2036 г. Alibaba намерена обслуживать 2 млрд клиентов, создать 100 млн рабочих мест,

предоставить 10 млн фирм возможность прибыльного ведения электронного и традиционного бизнеса, а также стать пятой по размеру компанией мира. Наша цель — глобализировать электронную коммерцию так, чтобы небольшие компании и молодые люди могли покупать и продавать в любой точке мира. Я надеюсь, что ведение бизнеса через интернет превратится в обычное дело, а термин «электронная коммерция» уйдет в прошлое. Электронная коммерция — это просто торговля, связывающая людей и открывающая для них возможности по всему миру.

После первой и второй промышленных революций доминирующими игроками были заводы и компании. Сегодня доминирующая роль в экономике перешла к платформам и деловым экосистемам. Они определяют ход эволюции цифровой экономики и глобального общества. Платформы и деловые экосистемы дают возможность людям независимо от их местонахождения взойти на борт и добиться успеха.

Цзэн Мин пришел в компанию Alibaba в 2006 г. как наш «цзунцаньмоучжан» — начальник штаба и стратег, если говорить по-военному. С той поры мы работаем с ним бок о бок. Когда я впервые завел с ним разговор о переходе в нашу компанию, я обещал, что Alibaba будет одним из самых крутых мест, о которых можно когда-нибудь написать.

И вот, пожалуйста! Доктор Цзэн написал очень содержательную и интересную книгу. В ней рассказывается об эволюции Alibaba с момента ее создания и, что более важно, о новой стратегической концепции и ее значении для всех в будущем. Автор добился превосходного баланса общетеоретических и практических моментов. Это ценное руководство для читателей, которые отправляются в плавание по океану новой цифровой экономики.

В 1999 г. мы видели возможности. Сейчас мы видим проблемы. Многого требует улучшения в мире, однако я смотрю

на это с оптимизмом — надеюсь, что и вы тоже. Выдающиеся предприниматели — оптимисты по натуре. Они задаются вопросами, какую проблему можно решить или как лучше ее решить. В эту новую эру цифровых технологий и смарт-компаний нам необходимо создавать возможности для других, а не для себя. Именно так можно сделать мир лучше. Книга доктора Цзэна и история компании Alibaba покажут, как добиться этого.

Цифровая экономика — это часть грандиозного будущего, которое строит человечество. Я очень рад, что Alibaba вносит свой вклад в общий прогресс. Однако нам предстоит сделать еще очень много. Не отказывайтесь от своих идеалов и устремлений, не останавливайтесь на полпути. Я часто повторяю, что сегодня трудно, завтра будет еще труднее, но послезавтра наступит чудесная пора. Я не могу сидеть и ждать, пока кто-то создаст этот чудесный мир.

Джек Ма

ВВЕДЕНИЕ

ПОЧЕМУ НУЖНО ЗНАТЬ ИСТОРИЮ ALIBABA [\[1\]](#)

В Китае 11 ноября — самый обычный день. Из-за того, что в его обозначении используются только единицы (11/11), в среде китайской молодежи он получил на рубеже веков шуточное название «День холостяка» и стал считаться лучшим временем для знакомства одиноких людей. В 2009 г. смысл Дня холостяка изменился — он превратился в день онлайн-распродаж. Сегодня этот день — крупнейшее торговое событие в мире.

Работники Tmall, электронной торговой площадки Alibaba Group для крупных брендов, с самого начала хотели превратить День холостяка в торговое событие, подобное американским распродажам в «черную пятницу» или День поминовения. Никто в команде Tmall даже не предполагал, что этот шуточный праздник обернется крупнейшей однодневной распродажей в истории.

Накануне Дня холостяков, 10 ноября 2017 г., я с нетерпением ждал наступления полуночи в центре управления Alibaba. Там на многочисленных мониторах мелькали цифры, воспроизводились линии трендов разных показателей, демонстрировались оценки скорости и реакции сети. В 2016 г. однодневный объем продаж клиентам из 200 с лишним стран через платформы Alibaba достигал 120,7 млрд юаней (примерно \$15 млрд)¹. Тогда мы

заткнули за пояс распродажи в «черную пятницу» и «киберпонедельник» в США, объем каждой из которых не превышал \$3,5 млрд. Что нам принесет 2017-й?

В Китае, где избыток потребительских товаров сравнительно недавний феномен, День холостяка стал общенациональным событием. Средний китайский потребитель на протяжении нескольких недель до праздника сравнивает предложения, планирует расходы и добавляет товары в виртуальную корзину. Однако привлечение внимания покупателей лишь часть проблемы. В первые несколько лет после начала распродаж лавинообразное нарастание трафика приводило к выходу из строя серверов Alibaba, коллапсу банковских платежных каналов и прекращению работы сетей, принимающих заказы, по всей стране. После 2012 г., когда утроение объема транзакций практически парализовало систему и задержало доставку заказов на несколько недель, Alibaba и ее многочисленные партнеры постоянно работают над повышением пропускной способности и эффективности логистической системы. На пике в 2016 г. платформа обрабатывала 175 000 заказов и 120 000 платежей в секунду. Год спустя широкомасштабная рекламная кампания и прямая телевизионная трансляция события по всему Китаю давали надежду на рост продаж. Какой эффект принесет дополнительная реклама в этом году? Совладают ли наши технологии с лавинообразным ростом спроса?

Близилась полночь, пальцы пользователей по всей стране, как, впрочем, и по всему миру, застыли в ожидании над экранами смартфонов — в Китае заказы в основном делаются через мобильные устройства. Громкость музыки в центре управления усилилась, когда начался обратный отсчет — пять, четыре, три, два, один.

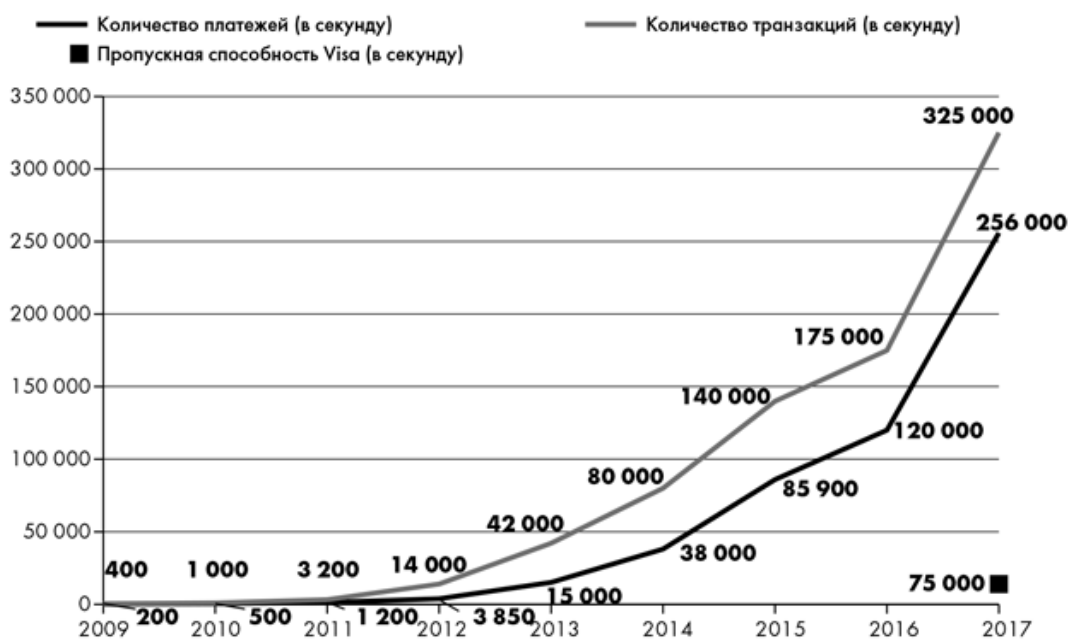
Чудо происходило у меня на глазах. За 11 секунд объем продаж через нашу платформу достиг 100 млн юаней (\$15 млн); 17 секунд спустя — 1 млрд (\$150 млн). При этом 97% заказов

поступило с мобильных устройств. Лучшие предложения шли нарасхват. Те, кто медлил с оформлением заказа хотя бы несколько секунд, обнаруживали, что продукты, выбранные ими за последний месяц, уже проданы.

Через три минуты объем продаж составлял уже 10 млрд юаней (\$1,5 млрд). Потребовался всего час, чтобы достичь совокупного объема продаж за День холостяка в 2014 г., а впереди было целых 23 часа. На пике активности платформы Alibaba обрабатывали 325 000 заказов и 256 000 платежей каждую секунду. Это было все равно, как если бы все жители Сент-Луиса или Питтсбурга оформляли по заказу каждую секунду. Сравним эти цифры с показателями Visa, второй по величине платежной системы мира. Ее заявленная пропускная способность в августе 2017 г. составляла 65 000 платежей в секунду — одну четвертую часть от уровня Alibaba (рис. I.1)².

РИСУНОК I.1

**Пропускная способность систем обработки данных
Alibaba и Visa в 2009–2017 гг.**



За 7 минут и 23 секунды прошло 100 млн транзакций — примерно столько же транзакций было осуществлено за 24 часа в День холостяка в 2012 г. Официальный онлайн-магазин Nike на Tmall установил рекорд по объему продаж, выручив 1 млрд юаней (\$150 млн) за 1 минуту. Не отставал от своего конкурента и магазин Adidas. В 2017 г. оба бренда превзошли свои показатели по объему продаж в День холостяка 2016 г. в первые же четыре часа. К концу дня в каждом из этих магазинов покупки сделали более миллиона новых онлайн-покупателей. HSTYLE, онлайн-бренд женской одежды, созданный на платформе Alibaba, преодолел 50-миллионный рубеж (\$7,5 млн) за пять минут. (Дополнительную информацию о HSTYLE см. в главе 6.) Онлайн-продавцы, работающие на платформе Alibaba, один за другим начали говорить, что они распродали все.

Сезам, откройся!

Всего через 12 минут после того, как пробило полночь, первая посылка была доставлена к двери покупателя в Шанхае. Три минуты спустя женщина в Нинбо на тихоокеанском побережье Китая получила первую посылку из-за рубежа. День холостяка связал Китай с миром, позволив покупателям приобретать товары у брендов по всему земному шару, а продавцам выйти на зарубежные рынки. Немалая доля покупок приходилась на заветные для китайцев импортные продукты — почти 3 млн канадских и 1,6 млн аргентинских креветок были куплены к 4:00; более 5000 т сухого молока и миллиард подгузников к 9:00. Ажиотаж не спадал весь день. Чуть позже 13:00 объем продаж превысил совокупный результат 2016 г.

За день гейзер электронной торговли выбросил 812 млн посылок, которые нужно было доставить получателям в Китае и

по всему миру. Если поставить эти посылки в один ряд, то они образовали бы линию, которая обогнула бы земной шар 1200 раз. Для их перевозки по воздуху потребовалось бы более 80 000 Boeing 747. Суммарно все эти посылки должны были проделать путь длиной более 630 млрд км, что эквивалентно 80 расстояниям между Землей и Плутоном. Доставку такого количества посылок вполне можно считать крупнейшим в истории «перемещением» потребительских товаров.

Грандиозная по своим масштабам обработка заказов началась сразу же. К 9:30 были отправлены 100 млн посылок. Многие покупатели в Китае получили их в тот же день. А через неделю после завершения этого феерического действия подавляющее большинство посылок дошло до получателей. Поскольку Alibaba не розничный продавец, который создает свои собственные запасы, посылки приходили со всех концов страны (и мира) и добирались до самых отдаленных уголков Китая благодаря логистической платформе Cainiao Network.

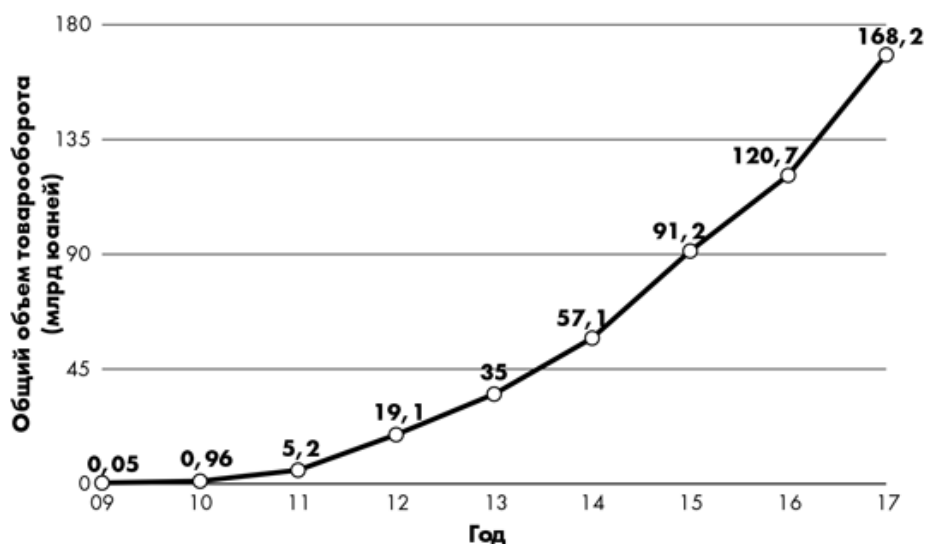
К концу дня Alibaba обработала 1,5 млрд транзакций с суммарным объемом 168,2 млрд юаней (\$25 млрд) (рис. 1.2). Это почти в два раза больше дневного объема продаж во всем розничном секторе Китая (включая традиционную торговлю и продажу таких дорогостоящих товаров, как автомобили и недвижимость) в 2016 г. Объема продаж свыше 100 млн юаней (\$15 млн) добились 167 брендов. Покупатели приобретали на сайте Tmall самые разные товары: одежду, товары для дома, электронику, драгоценности, а в одном случае даже быстроходный катер Aston Martin стоимостью \$2,5 млн.

День холостяка — это не только маркетинговое, но и технологическое чудо. Коллектив Alibaba не один месяц готовился к этому дню, тестируя в числе прочего устойчивость системы во избежание катастрофических отказов ее элементов. Подготовиться к удовлетворению огромного спроса сети Alibaba и всем независимым коммерсантам, поставщикам платежных

услуг, складам и перевозчикам, с которыми она работает, помогает технология машинного обучения. Эта сеть постоянно расширяется, охватывая все новые области цепочки создания стоимости и регионы мира.

РИСУНОК 1.2

**Общий объем товарооборота Alibaba
в День холостяка в 2009–2017 гг.**



Alibaba — это не китайский вариант Amazon

Alibaba привлекла к себе внимание всего мира 19 сентября 2014 г., когда она осуществила крупнейшее в истории первоначальное публичное предложение. Сегодня по рыночной капитализации компания не уступает Amazon и Facebook. Она обогнала Walmart по объему глобальных продаж и закрепила во всех значимых регионах мира. Основатель компании Джек Ма, выросший в

небольшом китайском городке и дважды проваливавшийся на вступительных экзаменах в колледж, стал известной личностью.

Как один из руководителей Alibaba, я нередко встречаю людей, которые считают компанию крупнейшим в мире розничным продавцом, или китайской Amazon. Такое представление не просто ошибочно, оно отвлекает внимание от прорывной бизнес-модели Alibaba и от возможности, которую компания открывает для развития на экономической сцене. В отличие от Amazon компанию Alibaba нельзя называть розничным продавцом в традиционном смысле — мы не приобретаем и не создаем запасы товаров, а логистические услуги у нас предоставляются сторонними поставщиками. Alibaba — это координатор всех связанных с розничной торговлей функций в широкой онлайн-сети продавцов, маркетологов, поставщиков услуг, логистических компаний и производителей. Иными словами, Alibaba делает то же, что и Amazon, eBay, PayPal, Google, FedEx, все оптовики, значительная часть производителей в Соединенных Штатах и изрядная толика финансового сектора. Однако она не берет все эти функции на себя. Alibaba использует технологические решения для реализации и координации усилий тысяч китайских компаний, создавая уникальную виртуальную деловую экосистему (функционирующую и управляемую в онлайн-режиме), которая быстрее, интеллектуальнее и эффективнее традиционной деловой инфраструктуры.

Сфера ответственности Alibaba — применение передовых технологий (от машинного обучения до мобильного интернета и облачных вычислений) для революционного изменения характера ведения дел. Для развертывания такой модели в Китае есть все условия, поскольку инфраструктура бизнеса в стране слаба и неразвита. С помощью новых технологий Alibaba трансформировала нарождающуюся китайскую индустрию розничной торговли (которая не шла ни в какое сравнение с

традиционной и онлайн-торговлей в мире Запада), предложив ей одну из самых передовых бизнес-моделей XXI в. Такие партнеры Alibaba, как Ant Financial и Cainiao Network, делают то же самое в сферах платежей и логистики.

Развитие интернета, в частности электронной коммерции, шло в Китае по совершенно другому пути, чем в Соединенных Штатах. Как не раз говорил Ма, «если в Китае электронная коммерция — основное блюдо, то в США это всего лишь десерт». За очень короткое время компании вроде Alibaba трансформировали китайскую розничную индустрию и произвели впечатление на остальной мир. В реальности соотношение объемов онлайн- и офлайн-продаж в Китае было в два раза выше, чем в Соединенных Штатах. Однако Alibaba добилась этого совершенно не таким образом, как Amazon.

Почему это должно интересовать западного читателя? Вдумайтесь: если вы создаете с нуля практически любую отрасль — пищевую промышленность, мебельную промышленность, банковский сектор, — когда доступны нынешние возможности интернета и машинного обучения, а старая инфраструктура, являющаяся результатом инвестирования на протяжении многих десятилетий, отсутствует, что вы будете делать иначе? Понятно, что вы будете строить бизнес на основе невероятно эффективных и относительно недорогих возможностей интернета и технологий сбора и обработки данных. Конечно, Facebook и Google делали то же самое, однако они создавали отрасли, которые прежде не существовали. В Китае же мы реконструируем отрасли практически везде, как в традиционном секторе экономики, так и в новом.

В Соединенных Штатах крупные интернет-компании появлялись, когда новые технологии применялись для решения новых проблем, например в сферах онлайн-рекламы, онлайн-аукционов или социальных сетях. С моей позиции

хорошо видно, что происходит в Китае, когда новые технологии применяются для решения старых проблем, например в сферах розничной торговли, финансов и логистики. В этой книге я хочу показать, на что похожа стратегия во втором случае. Раньше или позже каждая отрасль сталкивается с необходимостью использовать новые технологии для решения старых проблем. До сих пор в Соединенных Штатах новые технологии не так сильно затрагивали традиционные компании в силу их и без того высокой эффективности, однако изменения не за горами. Именно поэтому очень полезно иметь представление о картине «будущего» в Китае и понимать, как фирмы используют новейшие технологии в конкурентной борьбе и создании новой стоимости в традиционных отраслях.

Будущее, как оно видится из Китая

Китайское видение будущего может дать руководителям западных компаний свежий взгляд на существующую ситуацию. Не слишком осведомленному человеку довольно легко нарисовать образ Китая 20-летней давности: глобальная фабрика, неразвитая и наполненная компаниями-подражательницами. Однако такой образ совершенно не соответствует тому, что существует в 2018 г. Особенно это касается интернет-индустрии, где китайские компании создают продукты мирового уровня и демонстрируют высшее качество обслуживания потребителей. Другие отрасли быстро учатся на ее примере и начинают преобразовываться одна за другой³.

Китай уже практически отказался от наличных расчетов и чеков. Все оплачивается с помощью смартфона. Везде, где доступен мобильный интернет, банковское обслуживание физических лиц и платежи уходят в смартфоны, особенно там, где мало банкоматов, отделений банков и эмитентов кредитных

карт. В Соединенных Штатах традиционная банковская и платежная индустрия постепенно отстывает под напором аналогов Apple, Google, Amazon, PayPal и ряда стартапов. Вместе с тем американцам по-прежнему приходится носить с собой кошельки с пластиковыми картами, наличными и чеками, хотя у всех есть смартфоны. В Соединенных Штатах, а мне приходится проводить там половину своего времени, я словно попадаю в прошлое со всеми его финансовыми заморочками.

Эта трансформация произошла в Китае раньше, чем в Америке, именно по той причине, о которой говорил экономист Йозеф Шумпетер. Революции идут с периферии, где доминирующие структуры и логика укоренились не так сильно. Отсутствие в Китае инфраструктуры и признанных игроков во многих отраслях открывает простор для экспериментирования и строительства компаний. Трансформации там не мешает устоявшаяся практика или стоимость переключения на продукты-заменители. Такая свобода — жизненно важная часть шумпетеровского «созидательного разрушения».

В Соединенных Штатах доступны самые передовые технологии. Там также есть зрелые потребительские рынки и эффективно оптимизированные отрасли. В таких условиях трудно разглядеть грядущую трансформацию. Хотя то в одной, то в другой отрасли и происходят кардинальные изменения, в каждой из них своя ситуация и свои игроки, а изменения кажутся постепенными, поскольку многие люди и компании умеют адаптироваться к ним. В Китае, однако, предприниматели уже используют новую тактику преобразования традиционных отраслей и создания принципиально новых товаров и услуг, поскольку они экспериментируют с новыми формами широкомасштабной координации. Китай не догоняет; он обновляется одновременно с западными компаниями и даже обходит их в некоторых областях.

Успех китайских предпринимателей — это не просто демонстрация способа трансформирования старых отраслей с помощью новых эффективных стратегий. Важнее то, что китайский опыт ускоряет процесс изменения западных компаний и превращения их в смарт-компании. Описываемые в этой книге бизнес-модель и стратегии слишком мощны и привлекательны, чтобы остаться в границах Поднебесной. Модель Alibaba уже укореняется в Индии. Наша платежная платформа Alipay триумфально шествует по Азии, где она быстро становится новым стандартом для мобильных платежей. Потихоньку она пробивается и в Европу с Северной Америкой. В одном из последних опросов Alibaba обошла Amazon (занявшую второе место) в качестве лучшей компании, акции которой можно покупать и держать в течение 10 лет⁴.

Если оставить в стороне гигантские цифры, то ключевым вкладом Alibaba в создание бизнес-стратегии будущего является мегамасштабное использование передовой технологии для трансформации компаний и преодоления неэффективностей традиционной экономики. Создавая инфраструктуру и основные механизмы формирования платформ для новых рынков или новых частей цепочки создания стоимости, мы даем компаниям возможность работать и экспериментировать.

Разработчикам бизнес-стратегий полезно понимать, почему Alibaba работает так, а не иначе, поскольку ее стратегия наглядно иллюстрирует изменение динамики создания стоимости и конкурентного преимущества. Разберитесь в том, как работает Alibaba, и вы получите методическое пособие по стратегиям будущего. Предугадывание этого кода и его реализация являются делом моей жизни.

Мой прыжок

В 1998 г. после получения докторской степени в области международного бизнеса и стратегии в Иллинойском университете, США, я удостоился места преподавателя в самой известной в Европе школе бизнеса INSEAD. Я стал читать курс по азиатскому бизнесу. Глядя на ажиотаж вокруг интернета, мне захотелось дополнить этот курс кейсом с интернет-стартапом из Китая. В то время такие компании по большей части просто копировали американские модели типа Yahoo! (взять хотя бы Sohu и Sina). Мое внимание привлекла Alibaba — у этой необычной компании не было западного аналога. С учетом того, что о ее будущем шли горячие споры, Alibaba была идеальным кейсом для программы MBA. Я связался с Alibaba, и ее руководство позволило мне заняться изучением компании.

Наше знакомство с Джеком Ма состоялось в апреле 2000 г., когда я на протяжении трех дней проводил опросы руководства Alibaba. В те времена компания представляла собой небольшой стартап с командой около сотни человек. Она совсем недавно перебралась из квартиры Ма в настоящий офис. На те небольшие деньги, которые были у компании в 1999 г., Ма купил доменное имя Alibaba — во-первых, оно легко произносилось на разных языках, а во-вторых, намекало на спрятанные сокровища. Несмотря на всю рискованность этого предприятия, его культура заинтересовала меня. Компания подстраивалась к бизнес-среде, не опираясь на модели прошлого или на западные модели — иначе говоря, она была инновационной.

Осенью 2002 г. я возвратился в Китай как один из семи профессоров-соучредителей первой в стране частной школы бизнеса Чхёнкун, которую основал фонд Ли Кашина из Гонконга. Помимо преподавания я начал предоставлять консалтинговые услуги. В Alibaba я выступал с лекциями по стратегии и помогал в проведении трех совещаний по стратегии каждый год. Это было после схлопывания доткомовского пузыря, и Alibaba переживала трудные времена. Однако, как и Джек, я не терял веры в

интернет. Не зря же я защищал свою докторскую степень в Иллинойском университете в буквальном смысле в тени Марка Андриссена. Этот знаменитый выпускник университета был одним из создателей браузера Mosaic, который принес популярность сети в начале 1990-х гг.

В январе 2006 г. я заканчивал в Лондоне работу над своей первой на английском языке книгой «Дракон у дверей: Как китайские инновации подрывают глобальную конкуренцию» (Dragons at Your Door: How Chinese Cost Innovation Is Disrupting Global Competition) в соавторстве с Питером Уильямсоном, профессором по стратегии в Школе бизнеса Джаджа, Кембридж. Книга обобщала результаты моего исследования становления транснациональных компаний из Китая. Когда я ехал в аэропорт накануне китайского Нового года, мне позвонил Джек и предложил работу в его компании. Я перезвонил ему сразу же после приземления в Пекине и принял предложение.

В двух мирах

После прихода в Alibaba мне довелось пообщаться с сотнями предпринимателей и руководителей со всех концов света — все они в один голос заявляли, что пытаются приспособиться к новым реалиям бизнеса. Могу рассказать свою историю. В Alibaba я быстро обнаружил: то, что работает там, невозможно объяснить с помощью теорий, которые я изучал в университете, а затем преподавал в институтах по всему миру.

Джек Ма перетащил меня в Alibaba, с тем чтобы я помог компании ориентироваться в новом стратегическом ландшафте и заполнил разрыв между теорией и отраслевой практикой. Джек придумал для меня совершенно уникальную должность «цзунцаньмоучжан» — в Китае так называют военных. Это третий по старшинству офицер военной части, который отвечает за

стратегическое планирование. Примерным эквивалентом такой должности в западной компании является директор по вопросам стратегического развития⁵.

Как советник Джека по стратегиям, я должен был разрабатывать новые концептуальные модели, а также практические подходы к применению не имеющей аналогов бизнес-модели Alibaba. Кроме того, разработку стратегий и оценку их эффективности нужно было осуществлять в тесном взаимодействии с многочисленными компаниями, которые пользуются нашей платформой. Основная же работа заключалась в бесконечном метании между стратегией высокого уровня и деталями ее практической реализации.

Уникальная особенность моего положения была в том, что я являлся исследователем и практикующим специалистом на континентах с обеих сторон Тихого океана. Я родился в Китае, получил образование в Соединенных Штатах и преподавал в школах бизнеса по всему миру. Помимо текущих обязанностей в Alibaba я в последние несколько лет делил свое время между Китаем и районом залива Сан-Франциско и имел возможность знакомиться с самыми инновационными практиками в обеих странах. Китайские стратегии появляются, когда компании применяют лучшие и самые современные технологии для решения новейших бизнес-проблем. Как следствие, Китай постоянно перепрыгивает через многое из того, что делается в Соединенных Штатах.

Я не хочу усиливать опасения Запада в отношении Китая, особенно на фоне уже существующего беспокойства. Моя цель — рассказать о чрезвычайно важном и поучительном китайском опыте. Как писал выдающийся китайский стратег Сунь-цзы в своем трактате «Искусство войны», «если ты знаешь врага и знаешь себя, ты можешь победить в сотне сражений»⁶. Меня интересует не сражение, а обмен опытом. Дух преподавателя

неистребим во мне — мои коллеги в Китае не зря величают меня профессором.

Рождение веб-знаменитостей

Вернемся в 20 апреля 2015 г., когда предпринимательнице Чжан Линьчао было 25 лет. Она тогда возглавляла китайский одежный бренд LIN Edition (и была его лицом). Чжан начала заниматься одеждой во время учебы по обмену в Великобритании — в свободное время она приторговывала нефирменной одеждой из Китая. В какой-то момент ей стало ясно, что Таобао, принадлежавшая Alibaba платформа электронной коммерции, может помочь превратить хобби в реальный бизнес. В 2017 г. LIN был одним из самых сильных одежных брендов на Таобао, созданных *веб-знаменитостями* (*ван хун* по-китайски) — так в Китае называют агентов влияния в социальных сетях⁷. В Соединенных Штатах агенты влияния в социальных сетях размещают фотографии и иногда получают финансовую поддержку от крупных брендов или же ведут небольшой бизнес, связанный с видеорекламой. В Китае, однако, превосходная онлайн-инфраструктура позволяет предпринимателям вроде Чжан Линьчао создавать собственные бренды, продавать свои товары и вести очень прибыльный бизнес. На Таобао сейчас тысячи компаний, созданных веб-знаменитостями.

В этот весенний день 2015 г. Чжан готовилась к размещению партии новых моделей на онлайн-витрине LIN. Дебют 15 новых позиций состоялся в 15:00. Десятки тысяч ее поклонников ждали этого момента у экранов — они видели предварительный показ сегодняшней распродажи в социальных сетях и знали, чего хотели. Магазин LIN рассчитывал на продажу нескольких тысяч предметов в тот день, однако на складе была всего тысяча

предметов — не тысяча экземпляров каждого артикула, а всего тысяча предметов. Такая беззаботность LIN повергла бы в шок любого менеджера традиционного бренда.

В 14:58 директор-распорядитель Ло Кай велел всем работникам включить звук в компьютерах. Две минуты спустя комната наполнилась перезвоном. В первый же момент магазин посетили 60 000 пользователей. Уже через минуту были распроданы все наличные экземпляры 15 моделей. LIN был наготове: несколько кликов, и выставлена следующая партия с пометкой «предварительный заказ». Через 20 минут партия для предварительного заказа была распродана. Директор-распорядитель переконфигурировал ссылки на третью партию одежды. Одновременно с вводом информации он подсчитывал, сколько ткани потребуется для пошива и когда заказ будет выполнен. Все это делалось с учетом нормы рентабельности на уровне 10–20% и данных о покупательском интересе в социальных сетях за последние две недели, с тем чтобы понять, какой запас магазин может себе позволить.

Чжан практически превратила свой розничный одежный бизнес в бизнес по требованию, но с ценами как при массовом производстве. Заказ LIN, размещенный на Taobao, приводит в движение всю цепочку создания стоимости. Покупатели знают, что они бронируют одежду, которая будет изготовлена на заказ, и что им придется ждать до девяти дней, пока ее сошьют и отправят. Фабрики-партнеры LIN уже занимаются изготовлением первой партии одежды по предварительным заказам.

В 15:17 Чжан размещает сообщение в своем аккаунте в социальных сетях: «Вы просто не даете дух перевести!» За несколько минут она получает более 500 комментариев — по большей части жалоб на то, что не удастся заполучить вещи, отложенные в «избранное». К 15:45 в день релиза объем продаж превзошел тот, что был на прошлой распродаже несколько недель назад, а в очереди ждало еще 150 000 пользователей со

своими вопросами. Фабрикам будет не просто выполнить такое количество заказов. Когда пыль немного улеглась, выяснилось, что LIN установил новый рекорд: продано более 10 000 экземпляров одежды, а каждый покупатель потратил в среднем 1000 юаней (\$150).

Чжан является лицом своего бренда, источником дизайнерских идей, маркетинговым департаментом и много еще чем. Она и другие веб-знаменитости находят клиентов в социальных сетях. Компании, на которых лежит реализация внутренних процессов, невелики по размерам — нередко не более одной-двух сотен человек. Каждая из них поддерживает более десятка брендов вроде LIN. Эти бренды торгуют исключительно в сети, у них нет запасов, нет своих фабрик. Тем не менее они ведут активную деятельность. За первые четыре месяца 2015 г. объем продаж LIN составил 80 млн юаней (примерно \$11 млн), а чистая прибыль — почти 30%⁸. LIN и другие веб-знаменитости быстро растут после 2015 г. и демонстрируют читателям из традиционных отраслей новые подходы к работе, маркетингу и стратегии.

Новая парадигма

Истории Дня холостяка и LIN Edition — это примеры революционных бизнес-моделей, которые захватывают Китай и в скором времени заменят менее эффективные и гибкие модели повсеместно. Они показывают (в двух кардинально различающихся масштабах), как взаимосвязанные игроки — покупатели, продавцы и поставщики услуг — объединяются и координируют свои действия в реальном времени с помощью технологии. Alibaba и другие аналогичные ей компании успешно

связывают и координируют всех этих игроков, опираясь на технологию машинного обучения.

Я называю эту стратегию использования новых технологий для объединения игроков и преобразования отраслей *смарт-бизнесом*. Технологии позволяют смарт-компаниям вроде Alibaba координировать коммерческую деятельность практически неограниченного числа взаимосвязанных сторон. Добиться такого эффекта невозможно без автоматизации принятия многих решений и выполнения многих действий. В основе автоматизации лежит машинное обучение, которое рассматривается более детально в главе 3. Определенные алгоритмы позволяют компьютерам «обучаться» на данных, получаемых в реальном времени от клиентов и партнеров, и автоматически координировать их действия. Распродажа в День холостяка — наглядный пример смарт-бизнеса. Тысячи компаний объединяются легко и мгновенно, обеспечивая поставку покупателям того, что они хотят. Видимых пределов роста объемов продаж в День холостяка, похоже, не существует, в этом в конечном итоге и заключается главный вывод из этой книги. Масштабы у смарт-компаний в буквальном смысле беспредельны.

Конечно, ни в коей мере нельзя считать, что Alibaba нашла все решения. Однако ее концепции стратегии и организации кардинально отличаются от традиционных моделей и обеспечивают немыслимые прежде темпы роста. Я написал эту книгу для того, чтобы обобщить то, чему мы научились в Alibaba, и помочь компаниям по всему миру ориентироваться в условиях нового стратегического ландшафта смарт-бизнеса.



ЧАСТЬ ПЕРВАЯ

ALIBABA

Рождение
смарт-бизнеса

День холостяка превратился из шуточного праздника одиноких молодых людей в день крупнейшей распродажи в истории человечества. Таобао, первоначально небольшой онлайн-форум для покупателей и продавцов, превратилась в крупнейшую в мире платформу электронной коммерции. Чтобы понять феноменальный успех Alibaba, нужно проанализировать силы, которые определяли ее развитие. Разобравшись в истории Alibaba, мы получим представление об инновационной мощи китайского бизнеса. Ну а понимание инновационности Китая позволит увидеть образ будущего стратегии.

В первых трех главах описываются два столпа смарт-бизнеса — сетевая координация и интеллектуальная обработка данных, а также объясняется, как они функционируют. Первая позволяет создавать крупномасштабные деловые сети, а вторая обеспечивает эффективность работы и принятия решений в сети. На примере платформ Alibaba я покажу, как данные и сети преобразуют стратегию. Всем компаниям необходимо знать, как эти два новых ключевых аспекта изменяют динамику создания стоимости и как они влияют на характер бизнеса.

ГЛАВА 1

НОВЫЕ ФАКТОРЫ СОЗДАНИЯ СТОИМОСТИ

Для понимания того, что смарт-бизнес представляет собой на практике, нужно повнимательнее присмотреться к Alibaba. Каждый день миллионы бизнес-игроков связываются друг с другом и взаимодействуют через огромные сети электронной коммерции Alibaba Group, включающие в себя Tmall, веб-сайт для крупных брендов, и Taobao, онлайн-торговую площадку для небольших брендов, независимых продавцов и новаторов вроде веб-знаменитостей. (См. врезку «Коротко о компании Alibaba» для получения представления о компаниях и сетях, входящих в Alibaba Group.) Эти сети создают для каждого покупателя индивидуализированный виртуальный торговый центр. У продавцов есть все необходимые инструменты для создания онлайн-витрины, сотрудничества с производителями и координации взаимодействия с поставщиками логистических услуг, а также для осуществления онлайн-платежей через собственные платформы Alibaba. В основе координации лежат технологии сбора, передачи и обработки данных.

Alibaba дает наглядное представление о смарт-бизнесе — живую картину нового, нарождающегося мира бизнеса. В этом мире компании используют машинное обучение для сбора данных в сетях участников и автоматического учета поведения и

предпочтений клиентов. Смарт-бизнес позволяет полностью переконфигурировать цепочку создания стоимости, чтобы добиться одновременно масштаба и индивидуализации с помощью сочетания двух факторов — сетевой координации и интеллектуальной обработки данных (которые рассматриваются ниже). Эти два фактора совместно и дают начало смарт-бизнесу.

КОРОТКО О КОМПАНИИ ALIBABA

Alibaba была создана в 1999 г. Джеком Ма и 17 соучредителями, с тем чтобы помогать небольшим китайским компаниям находить друг друга, а также международных клиентов[2].

Сегодня Alibaba — крупнейшая компания розничной коммерции в мире. Более 10 млн активных коммерсантов ведут в Китае свой бизнес на платформах Alibaba, которые объединяют более 400 млн активных покупателей. Суммарный валовой товарооборот розничных торговых площадок Alibaba в Китае превышает \$0,5 трлн.

Для выполнения нашей миссии — «создание условий для ведения бизнеса в любой точке мира» — мы даем предприятиям возможность изменить подходы к маркетингу, продажам и работе в целом. Мы обеспечиваем фундаментальную технологическую инфраструктуру и маркетинговый охват, помогая коммерсантам, брендам и другим компаниям использовать интернет для взаимодействия с пользователями и клиентами.

Наша деятельность охватывает коммерцию, облачные вычисления, компьютерные развлечения и цифровые мультимедиа, инновационные инициативы и другие отрасли. Через дочерние компании Cainiao Network и Koubei мы работаем соответственно в секторах логистики и местных грузоперевозок. Кроме того, у нас есть доля в Ant Financial, группе финансовых услуг, которая также управляет ведущей в Китае онлайн-платежной платформой Alipay.

В 2003 г. Alibaba запустила Taobao, платформу, название которой переводится с китайского как «поиск сокровища». Taobao первоначально представляла собой форум, на котором регистрировали продукты. Со временем на ее веб-сайт добавили картинки, а также другие функции и, таким образом, превратили в нынешнюю масштабную платформу электронной коммерции. Продавцы регистрируются на Taobao бесплатно, поскольку платформа в настоящее время финансируется в основном за счет рекламы.

После своего создания Alibaba Group учредила ряд дочерних компаний (см. табл. 1.1):

ТАБЛИЦА 1.1

Коротко о компании Alibaba

Китайские розничные площадки	<ul style="list-style-type: none"> • Taobao Marketplace • Tmall.com • Rural Taobao
Трансграничные и глобальные площадки	<ul style="list-style-type: none"> • AliExpress • Tmall Global • Lazada
Оптовая торговля	<ul style="list-style-type: none"> • 1688.com (китайская оптовая площадка) • Alibaba.com (глобальная оптовая площадка)
Цифровые мультимедиа и развлечения*	<ul style="list-style-type: none"> • Youku Tudou (онлайновое видео) • Alibaba Pictures • Alibaba Music • Alibaba Sports • UC Browser (мобильный браузер)
Местные грузоперевозки*	<ul style="list-style-type: none"> • AutoNavi (картирование и навигация) • Koubei (местные грузоперевозки) • Ele.me (доставка пищевых продуктов)
Финансы	<ul style="list-style-type: none"> • Ant Financial, MYbank*
Логистика	<ul style="list-style-type: none"> • Cainiao Network*
Облачные вычисления	<ul style="list-style-type: none"> • Alibaba Cloud*

* Крупные компании с долевым участием и партнеры Alibaba Group.

- *Alipay*: в 2004 г. эта эскроу-система стала независимой компанией. Alipay осуществляет платежи в стране без использования кредитных карт и/или дистанционных платежных инструментов.
- *Tmall*: в 2008 г. Tmall отделился от Таобао как веб-сайт для крупных брендов и розничных продавцов. Продавцы на нем платят комиссию за улучшенное обслуживание, обычно 0,4–0,5%.
- *AliExpress*: это международный веб-сайт для электронной коммерции. Запущен в 2010 г., связывает китайских продавцов с остальным миром.
- *Cainiao Network*: Alibaba запустила эту логистическую смарт-платформу в 2012 г.
- *Ant Financial*: в 2014 г. Alibaba запустила Ant Financial Services. Эта компания в настоящее время кредитует потребителей и малый бизнес по всему Китаю.
- *Компании веб-знаменитостей*: 2014 г. ознаменовался появлением первой волны веб-знаменитостей, которые основали собственные компании.

Дополнительную информацию об Alibaba и ее истории см. в приложении А.

Сущность смарт-бизнеса

В обобщенном виде формула смарт-бизнеса выглядит так:

Сетевая координация + интеллектуальная обработка данных =
смарт-бизнес.

Эта простая формула показывает, что лежит в основе успеха Alibaba, и отражает все, что нужно знать о бизнесе будущего. Как я расскажу далее, сетевая координация и интеллектуальная обработка данных, две новые возможности, предоставленные технологией, обладают серьезными преимуществами по сравнению с традиционными бизнес-процессами и структурами.

В самом широком смысле *сетевая координация* — это разбивка сложной коммерческой деятельности так, чтобы группы людей или фирм могли осуществлять ее более эффективно¹. Функции, исторически запертые в вертикально интегрированных структурах или жестких цепочках поставок, значительно проще координировать через онлайн-связи. Лауреат Нобелевской премии Рональд Коуз показал, что компании структурируются так, чтобы выживать в условиях непомерно высоких транзакционных издержек². Новые технологии снижают эти издержки, делая возможными сетевые подходы. С помощью сетевой координации такие виды коммерческой деятельности, как продажи, маркетинг и все аспекты производства, превращаются в децентрализованные, гибкие, масштабируемые и глобально оптимизируемые процессы.

Организация распродажи в День холостяка, за которой стоят Tmall и Taobao, — идеальный пример сетевой координации. Taobao не создает никаких запасов — вместо этого она объединяет в огромную сеть более 10 млн продавцов. Эти продавцы координируют свои действия с миллионами партнеров,

и все стороны занимаются вместе реализацией сложного процесса онлайн-розничной торговли, обработкой транзакций и дистрибуцией вплоть до двери покупателя. Такой уровень взаимодействия и составляет существо сетевой координации: автономной координации через интернет практически без ограничений масштаба и с участием бесконечного числа партнеров.

Чем больше сеть бизнес-игроков координируется через интернет, тем больше становится смарт-составляющая коммерческой деятельности. Иначе говоря, постоянный поток данных, возникающих в результате взаимодействий и обрабатываемых в реальном времени, создает цепь обратной связи, которая автоматически генерирует все более и более «интеллектуальные» решения. Например, сегодня значительную часть рутинного поиска и представления продуктов клиентам на Таобао выполняют машины. Традиционным розничным продавцам для этого нужны тысячи покупателей, дизайнеров витрин, редакторов стиля, персональных консультантов и т.п. Машинное обучение — инструмент, который позволяет делать это на Таобао. На пике продаж в День холостяка в 2017 г. в базах данных Alibaba выполнялось 42 млн операций в секунду. Такой объем операций говорит о том, что алгоритмы машинного обучения осуществляли миллиарды итераций, принимая решение, что еще представить на экране вашего смартфона после того, как вы приобрели сотовый телефон, билеты на Бали и пижаму с ярким рисунком, которой любовались на протяжении последнего месяца. Я называю такую возможность эффективного выбора товаров и услуг в соответствии с запросами и реакцией клиентов *интеллектуальной обработкой данных*³. Она кардинально отличается от того, как большинство фирм подходят сегодня к отбору товаров и услуг.

Под интеллектуальной обработкой данных я имею в виду предоставление компаниям возможности быстро и

автоматически совершенствоваться с помощью технологии машинного обучения. Вы должны иметь представление о том, как действует интеллектуальная обработка данных, если когда-нибудь сталкивались с системами рекомендаций. Это самая примитивная форма интеллектуальной обработки данных, стандарт для любой онлайн-компании, я же говорю о значительно более сложной системе. Компании могут выйти на более высокий уровень интеллектуальной обработки данных, если автоматизируют принятие решений на основе непрерывного потока поступающей в реальном времени информации, например о времени отгрузки продукции поставщиками, об уведомлениях о выполнении заказа производителями, об отслеживании логистических операций и о предпочтениях клиентов. Такая автоматизация достигается в результате использования алгоритмов машинного обучения, повышающих координацию и оптимизацию каждого звена цепочки создания стоимости. Поскольку все больше видов деятельности становятся онлайн-овыми, связанные с ними решения можно автоматизировать и непрерывно улучшать. Вот что я подразумеваю под интеллектуальной обработкой данных.

Прогресс в сфере машинного обучения (направления компьютерной технологии, которое нередко считают подразделом более широкой области искусственного интеллекта) в последнее десятилетие привел к скачкообразному расширению возможностей того, что компании могут делать с данными. Машины освоили игру в го и шахматы, появились алгоритмы, позволяющие справляться с чрезвычайно длинными цепочками вычислений, анализировать многочисленные сценарии и быстро находить оптимальные решения. Получив новые результаты, алгоритмы перенастраиваются с их учетом. Они обучаются в процессе непрерывного выполнения итераций, а их результаты улучшаются с увеличением объема и разнообразия данных. Таким образом, машинное обучение углубляет

интеллектуальную обработку данных. По мере того как все больше бизнес-процессов переходит в онлайн, а для успеха коммерческой деятельности все больше требуется координация взаимосвязанных игроков, компании трансформируются, передавая принятие рутинных решений компьютерам. В этом и заключается сущность смарт-бизнеса.

Рождение смарт-бизнеса и последствия этого явления

В Alibaba звенья цепочки создания стоимости превращаются одно за другим в модули и встраиваются в оптимизированные с технической точки зрения сети, а значительная доля бизнес-решений принимается автоматически. Такое масштабное использование инновационной технологии изменяет все. Данные становятся главным активом, критическим фактором производства. Стратегия приобретает новый смысл — теперь это не анализ и планирование, а процесс экспериментирования и привлечения клиентов в реальном времени.

В смарт-компаниях, как я покажу в этой книге, привычные силы конкуренции исчезают и уступают место новым формам сотрудничества между компаниями и мириадами других игроков. Когда в основе стратегии лежит не конкуренция, а центры сотрудничества, способы создания стоимости полностью меняются. А когда компании используют машинное обучение не только для автоматизации рутинных бизнес-процессов и взаимодействия с клиентами, но и для непрерывного их совершенствования, роль руководства в создании стоимости становится совершенно иной. Организации превращаются из статичных иерархических структур, нуждающихся в управлении

и контроле, в динамичные, подвижные сети взаимосвязанных игроков, которых объединяет миссия и деловая возможность.

Не тешьте себя надеждой на то, что сетевая координация и интеллектуальная обработка данных — это удел только так называемых интернет-компаний или сетевых аборигенов. Я давно изучаю производителей мебели, компании по пошиву одежды и салоны красоты в Китае. Даже эти традиционные компании реорганизуются, чтобы воспользоваться новыми силами. По правде говоря, именно эта глобальная перспектива привела меня к формулированию новой стратегической теории. Сетевая координация и интеллектуальная обработка данных наглядно демонстрируют, что получается, когда передовые технологии Запада соединяются с динамизмом инновационной бизнес-модели Востока.

У китайских компаний больше возможностей использовать преимущества сетевой координации — гармоничное объединение бизнес-игроков через интернет вместо выстраивания корпоративных структур. Поскольку в большинстве китайских отраслей сравнительно слабая инфраструктура и немного доминирующих игроков, там больше простора для глобального преобразования на основе интернета. Компании в Соединенных Штатах в целом очень сильны в интеллектуальной обработке данных, в их распоряжении самые последние достижения в сфере машинного обучения, позволяющие автоматизировать создание знаний, распознавание образов, перевод с языка на язык и секвенирование ДНК. За годы исследований и взаимодействия с бизнесом в обеих странах я убедился в том, что силы сетевой координации и интеллектуальной обработки данных — и их взаимоусиливающая мощь — воздействуют на все компании, как старые, так и новые, независимо от их местонахождения.

Конечно, сети или данные, о которых я веду речь, не новые концепции, однако они никогда раньше не объединялись в

теоретически единое целое. Это две спирали, которые образуют новую ДНК бизнеса. Взгляд на бизнес одновременно и с Востока, и с Запада позволяет увидеть цельную картину. Только когда соединяются инь и ян Запада и Востока, данных и сети, мы получаем ясное видение будущего. Только тогда можно формулировать эффективную стратегию настоящего.

Стратегия, как учат в школах бизнеса с начала 1990-х гг., нацеливается на достижение конкурентных преимуществ либо через рыночное позиционирование, либо через ключевые компетенции. Все это так, однако источники конкурентного преимущества стали совершенно другими. Компаниям необходим новый стратегический подход, соответствующий эре, в которой доминируют сети и данные. При таком подходе компании используют сетевую координацию для достижения более значительной стоимости и масштаба по сравнению с конкурентами, а также применяют интеллектуальную обработку данных, чтобы эффективно подстраивать бизнес к изменениям деловой среды и настроения клиентов. Самые успешные интернет-компании в Соединенных Штатах и в Китае неизменно опираются на сети и данные. Это правило будет определять победителей и в экономике будущего.

Ценный вклад в адаптацию классического анализа стратегии Портера к интернет-эпохе внесли многие экономисты и разработчики бизнес-стратегий, включая и самого Майкла Портера. Новые цифровые и платформенные стратегии очень глубоки и полезны. В этой книге я пытаюсь сделать еще один шаг и предложить более общую стратегическую концепцию, которая позволяет поместить как традиционный, так и цифровой бизнес в единый ландшафт. (Дополнительную информацию об этом см. в приложении С.)

Из китайского буддизма известен афоризм: «Кажущийся хаос распутившихся цветов есть проявление строгого порядка». Точно так же кажущееся беспорядочным появление новых идей и

бизнес-моделей не случайно — это на самом деле рождение нового порядка. В этой книге я представляю структурированную концепцию организации бизнеса, создания стоимости и достижения успеха в условиях нового порядка.

Структура книги

При работе над этой книгой я преследовал две цели. Во-первых, мне хотелось описать новые силы, рожденные техническим прогрессом, и изложить новую «единую теорию» создания стоимости. Во-вторых, я собирался познакомить читателей со стратегическими и организационными последствиями появления этих новых сил.

На примере Alibaba я показываю, как наша деятельность, разработка стратегии и ее реализация, а также и сама концепция организации все больше отходит от традиционных представлений. В качестве дополнительных примеров я рассматриваю, в частности, розничных веб-знаменитостей, работающих на нашей платформе, нашего партнера Ant Financial и показательные истории интернет-успеха Apple, Google и Uber.

Рассказывая о себе, о новой бизнес-среде и своей центральной стратегической теории в главах 2 и 3, я более детально раскрываю ключевые концепции сетевой координации и интеллектуальной обработки данных.

В трех главах второй части «Как смарт-компании конкурируют: стратегические принципы» излагаются стратегические принципы генерирования «живых данных», ориентации на потребителя и переосмысления стратегического позиционирования. В главе 4 описывается процесс перехода бизнеса в онлайн и «софтверизации» потока рабочих операций с целью автоматизации принятия решений. После внедрения

системы автоматизированного принятия решений машинное обучение создает на основе живых данных механизм постоянного повышения уровня обслуживания клиентов и эффективности. В главе 5 я рассматриваю стратегический императив переориентации бизнес-модели на клиентов. Я называю эту стратегию моделью «потребитель–бизнес» (consumer-to-business model) и привожу примеры ее применения в Китае. Наконец, в главе 6 рассказывается о том, как изменяются стратегии позиционирования смарт-компаний. Стратегии и возможности взаимосвязаны, позиционирование необходимо осуществлять в скоординированной сети, чтобы максимизировать свой потенциал и создать дополнительную стоимость для клиентов и партнеров.

В третьей части «Как осуществляется управление смарт-компаниями: организационные особенности» глава 7 посвящена новому стратегическому процессу, а глава 8 — новому взгляду на управление. Распространение сетей и производственной деятельности с цифровой оптимизацией изменяет функционирование и менталитет компании. Смарт-бизнес автоматизирует значительную часть привычных видов деятельности компаний, однако требует существенного расширения экспериментирования. Компании должны постоянно переходить от видения к действиям, принимая адаптивный, рыночно ориентированный подход к стратегическим целям. Такой подход сочетается с хорошо проработанным видением и культурой привлечения необходимых компаньонов. Внутри компании по мере автоматизации рутинных видов деятельности и объединения всех сторон в сеть управление не должно ограничиваться контролем и стимулированием. Оно должно открывать простор творчеству, создавая инфраструктуру, которая поддерживает инновации, и механизмы, которые укрепляют сотрудничество в сети.

Сегодня бизнес создает стоимость через инновации, продукт творческого воображения людей. Когда творчество заменяет мускульную силу и манипулирование знаниями как ключевыми факторами экономически выгодного производства, мы становимся свидетелями революции на основе творчества, которая является следующим шагом после революции на основе знаний, описанной гуру менеджмента Питером Друкером. Такая революция ведет к изменению характера организаций и жизни людей. В главе 9 я обобщаю идеи книги и показываю, какое отношение все эти изменения делового ландшафта имеют к вам.

Эта книга во многом опирается на мой опыт как директора по вопросам стратегического развития компании Alibaba, и результаты многолетнего изучения ее бизнес-моделей. Читатели, незнакомые с Alibaba и ее компаниями, могут почерпнуть необходимую информацию из приложения А. На протяжении всего повествования встречаются примеры из практики Taobao, основной платформы электронной коммерции Alibaba, а в приложении В представлена полная история этой платформы и ее развития в форме учебного кейса. В приложении С обобщаются концепции и теории, лежащие в основе смарт-бизнеса, которые могут заинтересовать читателей, желающих более глубоко познакомиться с ними.

ГЛАВА 2

СЕТЕВАЯ КООРДИНАЦИЯ

Как взаимосвязанные игроки меняют игру

Октябрь — очень важный для китайских потребителей месяц. Прежде всего, он начинается с нерабочей недели в честь Дня образования КНР, самого продолжительного праздника в стране. После этого страна возвращается к трудовым будням, однако через месяц наступает еще более важный праздник — 11 ноября, День холостяка. Из-за обилия скидок на предложения в День холостяка покупать товары за полную цену до этого праздника просто неразумно. В ожидании Дня холостяка в октябре мало кто делает крупные покупки. В октябре стоит заняться планированием поездок на следующий год, чтобы воспользоваться лучшими предложениями в День холостяка. Собираетесь купить дом, готовитесь к рождению ребенка, создаете семью? Составьте заранее список покупок — приближается День холостяка.

Зато в начале ноября появляется новая головная боль — не вздумайте планировать отправку чего-либо важного почтой в течение второй недели ноября. Почтовую систему страны вполне

может парализовать на неделю после распродажи. Впрочем, все это в прошлом.

Страна хорошо помнит 11 ноября 2012 г., когда в четвертый раз проводилась крупная распродажа в День холостяка. В розничном секторе объем транзакций Alibaba достиг 20 млрд юаней (\$3 млрд) за 24 часа, что стало громом среди ясного неба для крупных и небольших, местных и международных брендов. В предыдущие годы электронная коммерция не казалась достаточно значительной, чтобы интересовать известных игроков. Однако к утру 12 ноября было совершенно ясно: электронная коммерция — это всерьез и надолго. Уровень вод онлайн-бизнеса, которые когда-то плескались у ног известных игроков, поднялся, и все сразу же захотели получить место на спасательном плоту.

Потребители, впрочем, видели другую картину, а именно полную и катастрофическую недееспособность логистической системы страны. В результате беспрецедентного объема продаж (доставки ожидали 72 млн посылок) склады были переполнены, а дороги забиты грузовиками служб доставки. (Для сравнения скажу, что в 2010 и 2011 гг. количество посылок составляло соответственно 1 млн и 22 млн.) Самолеты, поезда и корабли захлебнулись в потоке посылок. Почтовые служащие и другие занимавшиеся доставкой сотрудники работали круглые сутки. Товары, готовые к отправке 11 ноября, которые в обычных условиях были бы доставлены в течение трех–пяти дней, застряли более чем на две недели. Даже к концу месяца часть посылок еще не достигла своих мест назначения.

Потрясенные активностью китайских потребителей и признаками практически реального роста количества посылок на 50% в следующем году Alibaba и национальные логистические компании активно взялись за дело. Они не только вложили немало средств в развитие инфраструктуры, но и, что важнее, начали разрабатывать механизмы и системы координации для

развивающейся логистической отрасли. 10 ноября 2013 г. руководители с тревогой ждали, не повторится ли прошлогодний катаклизм. Ко всеобщему удивлению, ничего похожего не произошло, и Китай выстоял: за девять дней две трети посылок (количество которых достигло 152 млн), сформированных 11 ноября платформами электронной коммерции Alibaba, достигли своих получателей.

Повышение эффективности на этом не остановилось. В 2014 г. 100 из 278 млн посылок были доставлены к 17 ноября, почти за неделю после Дня холостяка. Сегодня китайская потребительская логистика является, пожалуй, самой эффективной в мире. (Иначе и быть не может: с 2009 по 2017 г. количество посылок, сформированных в результате распродажи в День холостяка, выросло, трудно поверить, в 3123 раза.) Стандартная отправка посылок из всех уголков страны происходит в течение одного-двух дней при минимальных затратах — ситуация, совершенно не похожая на катастрофу 2012 г.

Полная история трансформации китайской логистики и Cainiao Network, дочерней компании Alibaba, может занять целую книгу. (Сокращенная версия приведена в приложении В.) Ключевым элементом такой быстрой эволюции отрасли, без сомнения, была сетевая координация. Игроки с помощью интернет-платформ и технологии обработки данных научились эффективно и масштабно координировать свои действия. В этой главе я расскажу, что такое сетевая координация, почему она так эффективна в компании Alibaba и как она встраивается в более широкую стратегию смарт-бизнеса.

От линии к сети

Сетевая координация — это почти автономное управление одновременным взаимодействием множества игроков, участвующих в выполнении той или иной бизнес-задачи. Этот вид координации приносит совершенно иные результаты по сравнению с линейной цепочкой создания стоимости, где распоряжения последовательно проходят через игроков. Посмотрим, как Alibaba осуществляет в День холостяка онлайн-организацию взаимодействия продавцов, покупателей, производителей, поставщиков и логистических компаний без прямых распоряжений или директивных указаний. Сетевая координация позволяет множеству людей или фирм взаимодействовать в онлайн и решать сложные бизнес-проблемы более эффективно, чем в любых вертикально интегрированных структурах. Именно такой подход предлагают платформы электронной коммерции Alibaba и тем самым помогают создавать ниши для многочисленных инновационных игроков, включая веб-знаменитостей, о которых говорилось выше.

Изначально Alibaba пришлось прибегнуть к сетевой координации не от хорошей жизни, а потому, что у нее не было времени, опыта и средств для создания у себя определенных возможностей. Когда продавцам на платформе Alibaba требовалось организовать отгрузку товара в обход очень устаревшей китайской почтовой системы, инженеры Alibaba просто не могли каждый раз создавать компанию, занимающуюся доставкой. Однако у них была возможность разработать стандартные онлайн-инструменты и другие механизмы, интегрирующие услуги на платформе Alibaba. С их помощью инженеры могли подтолкнуть других к созданию служб, необходимых продавцам. В результате компания Alibaba привлекала все больше и больше служб на свою платформу и фактически превратилась в сеть координируемых услуг. В

приложении В приведено детальное описание эволюции координации в сети с момента создания Taobao в 2003 г.

Сетевая координация отделяет коммерческую деятельность от традиционной линейной цепочки поставок. Перед традиционным розничным продавцом, онлайнowym или физическим, стоит сравнительно простая задача управления линейным потоком информации от поставщиков к клиентам, а Alibaba на онлайнowym рынке координирует обширные онлайнowe сети практически бесчисленных игроков. Вдохновившись успехом Alibaba, другие дальновидные китайские компании тоже стали использовать интернет для превращения неразвитых традиционных отраслей из линейных структур в сетевые. Такие компании перестраивают целый ряд отраслей от производства мебели до онлайнowego образования, перепрыгивая через целый этап развития бизнеса. И это не случайно — только сеть, координируемая через децентрализованную структуру, позволяет одновременно совладать со всеми ключевыми императивами современного бизнеса: наращивание масштаба, снижение затрат, повышение скорости и обеспечение индивидуализации.

Все больше и больше бизнес-функций переконфигурируются таким образом, и не только в Китае, но и во всем мире. Сетевая координация — один из принципиально важных новых факторов стратегий создания стоимости в грядущие десятилетия. Посмотрим теперь, как она осуществляется на практике на примере новейшего класса продавцов на Taobao — веб-знаменитостей.

Я уже кратко рассказывал об этих инновационных продавцах во введении. Они создают исключительно онлайнowe бренды, не имеют офлайнowych каналов сбыта, создают запасы, не превышающие 10% от объема продаж, и обеспечивают производство и отгрузку остального в течение 20 дней с момента размещения заказа. В второй части этой книги я рассмотрю более

конкретно, как веб-знаменитости создают свои бренды и управляют гибким производством. Сначала, однако, нам необходимо разобраться с фундаментальным источником силы их бизнес-модели — сетевой координацией.

За спиной у веб-знаменитостей: сетевая координация

Веб-знаменитости появились в 2014 г. совершенно неожиданно для нас на Таобао. Эти люди без какого-либо офлайн-присутствия и большого рекламного бюджета каким-то образом притягивали к себе внимание и демонстрировали потрясающую способность наращивать продажи и инициировать преобразования. Кривые объема их продаж выглядели особенно необычно: в рядовой день они выручали очень мало, если вообще продавали что-нибудь, однако периоды затишья у них чередовались с короткими и на удивление сильными всплесками, на пике которых объем продаж превышал 1 млн юаней (\$150 000). Поскольку характер продаж у таких продавцов сильно отличался от того, что демонстрировал средний онлайн-магазин, сотрудники Таобао поначалу подозревали их в каком-то неизвестном доселе виде мошенничества.

Однако оказалось, что это просто новая модель ведения бизнеса. Веб-знаменитости появились в сегменте женской одежды и занимались на Таобао продажей повседневных моделей и моделей категории light luxury самым молодым пользователям в возрасте от 14 лет до 21 года. Веб-знаменитости нередко размещают информацию о своем аккаунте в Sina Weibo (модернизированной китайской версии Twitter, см. врезку Weibo) на видном месте на первой странице своих витрин на Таобао. Самое главное, лицом всех без исключения этих

магазинов является привлекательная молодая женщина. Она демонстрирует на фотографиях все товары в магазине как модель, фотографии, впрочем, чаще всего непрофессиональные (по большей части селфи). Эти молодые женщины ведут себя совсем не как обычные модели, а их товары не вписываются в традиционные категории женской одежды на Taobao, такие как Korean Urbanwear, European Couture или Harajuku Street Style.

Каждые три-четыре недели эти магазины выставляют новую группу предметов одежды. В отличие от большинства одежных магазинов на Taobao, где постоянно на виртуальных стойках «висят» модели десятков, если не сотен артикулов, в магазинах веб-знаменитостей никогда не бывает больше 20–30 предметов, в основном одежда, но иногда и обувь или аксессуары. За несколько дней до появления новых предметов магазины веб-знаменитостей объявляют о грядущей распродаже, открытие которой нередко назначается на 14:00 или на 20:00. Перед каждой распродажей сотни тысяч фанаток с нетерпением ждут начала события у экранов компьютеров или со смартфонами в руках. В китайском языке для этих мгновенных распродаж существует термин, эквивалентный тому, что называют *маркетинговой стратегией создания голода*, когда чувство лишения и дефицитности порождает маниакальное стремление купить. (Если не ухватите вы, то это сделает кто-нибудь еще.) Большинство предметов одежды раскупаются практически мгновенно.

Далее, после распродажи первой партии одежды магазины начинают предлагать те же артикулы по предварительному заказу. Для популярных артикулов может быть организовано от двух до трех раундов продажи по предварительному заказу, при этом каждый раунд имеет свою дату отгрузки, например исполнение заказов второго раунда может быть запланировано через 10 дней после распродажи. Некоторые фанатки готовы ждать месяц, лишь бы получить одежду от своего онлайн-ового

кумира, однако месяц считается слишком большим сроком. (Сравните это со сроками исполнения заказов у рядового американского ретейлера, которые могут доходить до нескольких месяцев.) Магазины и товарооборот веб-знаменитостей переворачивают экономику стандартной розничной торговли с ног на голову. В отличие от большинства ретейлеров мира основная масса одежды, продаваемая в этих магазинах, еще не произведена в тот момент, когда ее покупают.

На Weibo веб-знаменитости ведут себя совершенно не так, как большинство участников социальной сети. Здесь существуют два вида аккаунтов: индивидуальные и корпоративные. Корпоративные аккаунты принадлежат чаще всего организациям или фирмам, например Alibaba или Nike. Неудивительно, что львиную долю доходов от рекламы Weibo получает от корпоративных аккаунтов — именно они покупают рекламное место и другие услуги. Большинство индивидуальных пользователей не тратят деньги на поиск друзей. В отличие от них веб-знаменитости, хотя и используют индивидуальные аккаунты, вкладывают много денег в рекламу и привлечение новых фанатов. При этом контент их аккаунтов мало чем отличается от контента аккаунта любого другого физического лица: фотографии и истории об образе жизни, представлениях о красоте, путешествиях. В то же время эти аккаунты явно используются в целях ведения бизнеса, поскольку их владельцы тратят значительные суммы на рекламу, адресованную новым фанатам. Такое парадоксальное поведение отражает парадоксальную истину: веб-знаменитости ведут бизнес, владеющий брендом с лицом «конкретного человека».

Такой бизнес вполне успешен: веб-знаменитостям нужно иметь не меньше нескольких сотен тысяч фанатов, чтобы оставить след в отрасли. У более крупных игроков число подписчиков достигает миллионов, а то и десятков миллионов. Особенно важно то, что эти молодые женщины не жалеют

времени на общение со своими фанатками, ответы на комментарии и вопросы, размещение контента по запросам. Такое взаимодействие можно рассматривать как своего рода обслуживание подписчиков: подсказки, как сочетать стиль с остальным гардеробом фанаток, рекомендации по макияжу, детальное описание отделки и кроя конкретных моделей. Бывает, что веб-знаменитости обсуждают с фанатками переживания и тревоги, ситуации на работе и взаимоотношения с бойфрендом. Такое общение носит искренний и естественный характер.

К 2017 г. игрокам в китайской индустрии электронной коммерции стало ясно, что эти молодые женщины пришли всерьез и надолго. Витрины многих веб-знаменитостей уже входят в первую десятку одежных категорий Таобао — когда веб-знаменитости организуют распродажу, она определенно становится ярким событием дня. В настоящее время на Таобао присутствует более четырех сотен магазинов веб-знаменитостей значительного размера в разных товарных категориях, от одежды до косметики, спортивных товаров, пищевых продуктов и товаров повседневного спроса. В категории женской одежды несколько крупных магазинов приносят более \$1 млн за одну распродажу и почти \$100 млн за год. В этой категории есть также и десятки магазинов второго эшелона с годовым оборотом \$10–20 млн и великое множество многообещающих конкурентов, наступающих на пятки своим предшественникам.

WEIBO

Sina Weibo был создан в 2009 г. как сайт микроблогов, связанный с Sina, одним из крупнейших веб-порталов Китая. (Слово *Weibo* по-китайски означает «микроблог». Поначалу в Китае было много конкурирующих социальных платформ, однако с учетом доминирующей позиции Sina в микроблоговом пространстве слово *Weibo* постепенно стало синонимом Sina Weibo. В этой книге оно используется именно в этом общепринятом в Китае значении.) Хотя Weibo начинался как клон Twitter, он быстро превратился в оживленную социальную сеть, в нечто вроде комбинации Facebook, Reddit и Twitter с некоторыми функциями YouTube и прямой трансляцией для

комплекта. Поскольку 140 символов в китайском языке могут передавать значительно более широкий контент, чем латинские символы, эта платформа подходит для предметных обсуждений и публикации небольших статей, в отличие от Twitter, который фокусируется на заголовках. Популярные темы на Weibo постоянно дают начало продолжительным и оживленным беседам «сетевых завсегдатаев».

Большинство жителей Западного полушария даже не подозревают, как много значат социальные сети для китайцев, пожалуй, больше, чем для американцев. Хотя мессенджер Weixin компании Tencent разрушил доминирование Weibo в последние годы, Weibo по-прежнему остается одним из крупнейших игроков среди социальных сетей типа Twitter, где активность видна всем пользователям. (Социальные функции Weixin больше похожи на Facebook, где вы можете видеть только активность друзей.) В Соединенных Штатах, если у вас заблокирован аккаунт в Twitter, вы можете общаться через другие каналы, в Китае же широкомасштабных коммуникационных платформ намного меньше. Weibo цветет пышным цветом как луг разноцветных хризантем, наполненный сплетнями, информацией о знаменитостях, новостями и рекламой. Для большинства китайцев Weibo — один из лучших каналов для просмотра самых свежих сообщений о новостях и событиях. Наряду с компаниями такие структуры, как госучреждения, железнодорожные вокзалы, школы и СМИ регулярно используют Weibo для информирования о своей деятельности и размещения официальных уведомлений.

В 2013 г. Alibaba приобрела 18%-ную долю Sina Weibo. При первоначальном публичном размещении своих акций в 2014 г. Alibaba исполнила опцион и довела эту долю до 32%. После этого две компании осуществили глубокую интеграцию электронной коммерции на Таобао и социальной сети на Weibo, позволив коммерсантам осуществлять эффективную рекламу, а агентам влияния взаимодействовать со своими фанатами. В 2017 г. на Weibo было почти 400 млн активных пользовательских аккаунтов.

Как молодым женщинам вроде Чжан Линьчао, веб-знаменитости, с которой мы познакомились во введении, обладающим хорошим чувством вкуса и социальным влиянием, но без какого-либо бизнес-опыта удастся сделать эту модель работоспособной? В главе 5 я привожу детальный анализ бизнес-модели веб-знаменитостей. Пока же скажу, что эти создатели брендов опираются на поддержку Таобао, ее обширной сети бизнес-функций и услуг. Поскольку все игроки на платформе Таобао технологически связаны, получение и группирование услуг может происходить в реальном времени практически без вмешательства людей. Такая инфраструктура позволяет мелким

игрокам быстро расти, пользуясь преимуществами предоставляемых услуг.

Пятнадцатилетний опыт координации: уроки Taobao как бизнес-сети

История Taobao — это процесс повышения сложности бизнес-функций сети и расширения возможностей роста компаний, пользующихся ее услугами. По мере развития сети увеличивалось количество игроков на торговой площадке, открывая простор для углубления координации и появления инновационных бизнес-моделей. Полномасштабного описания процесса роста Taobao хватило бы на целую книгу, поэтому я ограничился сильно сокращенной версией рассказа, которая приведена в приложении В. В этой главе я набросаю лишь общие контуры эволюции платформы, чтобы дать читателям возможность лучше представить суть китайской электронной коммерции и ее зависимость от сетевой координации и интеллектуальной обработки данных.

Поначалу, в 2003 г., Taobao представляла собой всего лишь форум покупателей и продавцов, помогавший им находить друг друга. Китайское правительство стимулировало быстрое экономическое развитие, которое привело к появлению огромного числа мелких продавцов, не имевших доступа к большим группам потребителей. Покупателям тоже требовался доступ к огромному миру китайских и импортных продуктов. Иностранные компании вроде eBay пытались захватить инициативу. Руководство Taobao видело потребность создания торговой площадки для индивидуальных (потребитель–потребитель) продаж, однако слабо представляло, как добиться

этого быстро. В результате был принят поэтапный подход к развитию платформы¹.

На первом этапе работники Таобао делали все, чтобы насытить рынок как можно большим количеством продуктов, в буквальном смысле размещая объявления в интернете из собственных квартир. На следующий год целью было привлечение как можно большего числа независимых продавцов. Наконец, достигнув критической массы продавцов в 2005 г., Таобао начала размещать рекламу для привлечения покупателей на свой веб-сайт. Она позиционировала себя как продавца всего, что только можно было вообразить.

Как ни странно, Таобао поощряла продавцов к установлению бизнес-связей и даже к созданию официальных организаций за пределами платформы. В силу того, что электронная коммерция в Китае появилась в отсутствие готовых моделей или предшественников, ценность Таобао как онлайн-торговой площадки быстро разглядели в офлайн-мире — продавцы создавали неформальные сети, привлекавшие все больше поставщиков услуг на платформу. Западные читатели, возможно, привыкли к компаниям вроде Alibaba, самостоятельно принимающим все решения, необходимые для функционирования их бизнеса, однако на Таобао вначале происходило прямо противоположное. Продавцы приходили на Таобао, обнаруживали инструменты и механизмы, предлагаемые платформой, и начинали опираться на них².

Многие продавцы на Таобао в начальный период были индивидуалами или очень небольшими командами, обучающимися на ходу. Хотя открытие магазина и ведение онлайн-бизнеса было бесплатным, существенным препятствием оказалось освоение расширяющегося набора инструментов, предлагаемых Таобао для управления витриной, взаимодействия с клиентами и обработки транзакций. Трудности постоянно возникали также с обеспечением качества продуктов

и их наличием в стране с совершенно неразвитой розничной и транспортной инфраструктурой. Продавцы нередко работали вместе, иногда на официальных форумах Таобао, а иногда вне платформы, учась друг у друга преодолевать эти препятствия.

Сердечное обслуживание

Чтобы облегчить клиентам взаимодействие, Таобао создала в 2005 г. службу мгновенного обмена сообщениями. У каждой витрины на Таобао появился собственный аккаунт на официальной платформе обмена сообщениями, которая получила название Wangwang. (На китайском это название ассоциируется с оживленным бизнесом.) Через Wangwang потребители могли задать продавцам любой вопрос в любое время дня. Они даже могли поторговаться или просто поболтать. Представители по работе с клиентами, управлявшие аккаунтами магазинов на Wangwang, быстро поняли важность новой функции в сети. В соответствии с духом той начальной «милой» эстетики Таобао появился даже особый «сладкий» жаргон службы по работе с клиентами, где вместо слова «вы» использовалось вновь изобретенное местоимение *цин* («дорогуша»). (В китайском языке *цин* является частью слова, означающего «дорогой» и «поцелуй».) Такая теплая форма обращения совершенно необычна для сухой и холодной манеры общения с незнакомцами в интернете. В результате человек, стоящий за аккаунтом в Wangwang, превращался в источник сердечности, гарантирующий хорошее обслуживание и создающий канал взаимопонимания с клиентом.

Для продавцов работа с клиентами является узкоспециализированной функцией, которую в крупных онлайн-магазинах выполняют не менее двух групп работников — одна из них занимается предпродажными

запросами, а другая осуществляет послепродажное обслуживание. Оба вида запросов могут поступать в любое время дня от клиентов, которые привыкли к незамедлительному ответу. Помимо владения стандартными методами профессионального обслуживания представители по работе с клиентами на Wangwang должны знать прошлый и будущий ассортимент продуктов магазина, а также уметь улаживать споры и другие проблемы. Работа с клиентами — это первая из множества специализированных служб, появившихся на Taobao. Она позволила создать рабочие места для миллионов людей, включая тех, кто был лишен возможности включиться в традиционную экономику из-за географической удаленности или физических недостатков.

Поддержка независимых поставщиков услуг

К 2006 г. торговая площадка полностью сформировалась, и координация взаимодействия участников сети Taobao стала углубляться. Некоторые продавцы увидели возможность предоставления услуг технической поддержки все большему числу коммерсантов и начали изменять свою роль. Taobao вступила в фазу быстрого роста с появлением первых независимых поставщиков услуг, новой критически важной группы игроков.

Одной из первых проблем продавцов было эффективное представление и описание продуктов незнакомым с ними людям из всех уголков Китая. Большинство клиентов хотели как минимум видеть фотографию заказываемого продукта, однако в середине 2000-х гг. смартфонов еще не было. Продавцы, имеющие профессиональную фотоаппаратуру и опыт съемки, встречались редко, однако они были не прочь поделиться своими возможностями. Поначалу эти продавцы бесплатно предлагали

своим соседям помощь в съемке товаров. Со временем они стали официально предлагать фотосъемку и превратились в поставщиков профессиональных услуг. Фотографы, дизайнеры и райтеры сотрудничали с продавцами, помогая им оформлять виртуальные витрины.

Таобао тем временем предлагала новые инструменты, включая Wangru — серию стандартных шаблонов для витрин, позволяющих продавцам лучше управлять своим онлайн-бизнесом. Wangru (по-китайски это «магазин, расположенный в идеальном для бизнеса многолюдном месте») быстро превратилась в самостоятельную платформу, рождающую новых независимых разработчиков программного обеспечения. В скором времени многочисленные разработчики стали индивидуализировать витрины и создавать новые функции для продавцов.

Одна из групп независимых поставщиков услуг состояла из молодых женщин со всех концов Китая, которые занимались моделированием все более удобной повседневной одежды для растущего числа коммерсантов, работавших на платформе. Со временем и коммерсанты, и клиенты понимали, что из широкого пула моделей лучше подходит к их линии одежды, и начинали работать с определенными моделями. Довольно быстро Таобао разработала объединяющую платформу для организации деятельности независимых поставщиков услуг, помогающую им находить партнеров среди коммерсантов и получать выгоду от своих услуг. Этих женщин с той поры называют Тао-моделями, т.е. моделями, чья карьера началась на Таобао.

Руководство компании не жалеет сил на пропаганду методов, облегчающих ведение бизнеса продавцов. В небольших офисах Таобао в Ханчжоу привычно собираются пару раз в неделю до десятка продавцов для обсуждения новых полезных инструментов. Например, в самом начале продавцы на Таобао распечатывали каждый наряд-заказ, чтобы инициировать его

выполнение, точно так же, как это делается в офлайн-бизнесе. Когда у вас десяток или несколько десятков наряд-заказов в день, это вполне осуществимо. Но если дело доходит до вроде бы фантастической, однако вполне реальной перспективы увеличения количества наряд-заказов до сотен и даже тысяч в день, возникает проблема: офисные принтеры просто перегреваются и выходят из строя. Совершенно ясно, что для рационализации процесса обработки заказов продавцам было необходимо переводить все больше офлайн-видов деятельности в онлайн, где их легче координировать и оптимизировать. Без такой потребности в улучшении обработки всего потока заказов, в том числе и логистики, Cainiao Network — логистическая платформа, создание которой ускорилось под влиянием паралича системы доставки в 2012 г., — могла и не появиться.

Технологическая поддержка расширяющихся сетей

В первые годы многие продавцы на Таобао имели офлайн-бизнес и каналы снабжения, однако к 2008 г. на платформу пришло множество новичков, желающих найти онлайн-золото. Они создавали компании в сети с нуля. Таобао тогда пришлось перенести в сеть многие функции традиционной розницы, чтобы все продавцы могли пользоваться ими. Со временем торговая площадка Таобао начала создавать новые функции, которых не было в традиционной торговле.

Естественно, Таобао не могла предоставить все услуги, существовавшие в традиционной розничной торговле, своими силами. Вдохновленная первыми успехами платформы Wangru, которая привела к появлению множества поставщиков услуг по разработке программного обеспечения, Alibaba сформулировала новую стратегию: развитие открытой, основанной на

сотрудничестве и бурно развивающейся экосистемы электронной коммерции. Компания позиционировала себя как платформу, целью которой было создание инфраструктуры для онлайн-коммерции. Вслед за этим Таобао вступила в новый этап развития, характеризующийся взрывным ростом партнерских деловых сетей. С усложнением системы в ней стали использовать интеллектуальную обработку данных с целью улучшения координации. Смарт-бизнес на Таобао обретал свои очертания.

Примерно с 2013 г. Таобао начала продвигать такие свои услуги, как маркетинг и финансирование. Основной проблемой тогда оказалась связь Таобао с внешними платформами вроде Weibo, Ant Financial Services, логистическими компаниями и цепочками поставок. Таобао не предлагала услуги, которыми занимались эти платформы, однако платформе электронной коммерции нужно было технически обеспечить их надежное и безопасное взаимодействие. Например, активное общение веб-знаменитостей со своими фанатами на платформе Weibo заставило осуществить интеграцию Таобао и Weibo. Интеллектуальная обработка данных, поддерживавшая координацию взаимодействия платформ и улучшавшая обслуживание каждой из сторон, могла дать определенные выгоды и клиентам.

Учитывая сложность экосистемы Таобао, я рассмотрю лишь несколько важных бизнес-функций, которые она предоставляет своим пользователям. Эти примеры раскрывают ключевые моменты, с которыми мы столкнулись и которые использовали для определения направления развития Таобао. (Дополнительную информацию см. в приложении В.)

Независимые поставщики услуг, TP и интерфейс API

В процессе развития сети Taobao мы столкнулись с рядом моментов, которые определили дальнейшую стратегию продвижения вперед³. Когда онлайн-рынок реально заработал, однако пользователями платформы были только обычные компании, появилась новая и критически важная роль: Таобао-партнер. Ее выполняли физические лица или компании, которые предоставляли услуги по управлению витринами и маркетингу людям и брендам.

Эти Таобао-партнеры, или TP, как их теперь называют, взяли на себя одну из ключевых ролей в экосистеме. Их специальные знания помогали крупнейшим продавцам расширять бизнес и открывали дорогу в сеть офлайн-продавцам и брендам из крупных магазинов Пекина и Шанхая, а также импортерам предметов роскоши. Любой офлайн-бренд, не имеющий опыта онлайн-торговли, мог воспользоваться услугами TP по управлению текущей деятельностью своего магазина. (В главе 6 рассказывается история Baozun, одного из самых успешных Таобао-партнеров.) Помимо TP на Таобао появилось множество сторонних поставщиков услуг. Чтобы эффективно вести бизнес, необходимы программные средства всех видов — от систем управления взаимоотношениями с клиентами до систем управления заказами, маркетинга и оптимизации поиска. Все эти средства должны были работать совместно без проблем как в отдельной фирме, так и у многочисленных партнеров.

Нитью, связывающей независимых поставщиков услуг с продавцами и покупателями в экосистеме, являются данные. Для продавца на Таобао крайне важно, чтобы данные из входящих заказов беспрепятственно поступали ко всем, кому они нужны, включая представителей по работе с клиентами, службы снабжения, маркетинга и логистики. Сторонний разработчик, поставляющий программы по управлению заказами, должен иметь доступ к данным по транзакциям с клиентами. Продавцам, в свою очередь, для эффективного ведения дел необходимо

делиться данными, генерируемыми на Taobao, со всеми, с кем они связаны.

В 2010 г. Taobao внедрила технологию API — набор инструментов, которые любой программист может использовать для разработки программ, беспрепятственно взаимодействующих с другим программным обеспечением в системе⁴. API — техническая основа сетевой координации, которая облегчает независимым поставщикам услуг осуществление комплексного обслуживания продавцов. Технология API имеет очень большое значение для всей экосистемы (более детально она рассматривается в главе 4).

Будущее не только Taobao, но и большинства других компаний — это все большее перемещение цепочки создания стоимости в сеть. Реклама и розничная торговля уже перекочевали в онлайн на такие платформы, как Google и Taobao. Веб-знаменитости в основном перенесли создание бренда в онлайн. Во второй части я покажу, как онлайн-взаимодействие через социальные сети позволяет строить бренды более эффективно по сравнению с традиционными подходами и как компания может перевести в цифровую форму свои ключевые функции.

При новом подходе к координированию сети постоянно обновляющиеся союзы игроков дают начало массе новых бизнес-моделей и форм создания стоимости. Каждый раз при выходе на новый уровень сетевой координации в Taobao происходит расширение горизонта не только сети, но и всей онлайн-экономики.

Строительные блоки сетевой координации: как начать

Мы уже рассмотрели множество новых бизнес-ролей и функций, которые постепенно встраивались в сеть Taobao. Однако как в действительности осуществляется сетевая координация и как нам ее добиться? Деловые сети ориентированы на достижение определенной цели: игроки собираются вместе для решения сложной коммерческой проблемы в интересах клиентов. Только те игроки, которые разделяют видение проблемы и способны внести свой вклад в решение, выходят в онлайн и работают вместе над достижением общей цели. Из нашего опыта на Taobao можно вынести четыре практических принципа обеспечения эффективной сетевой координации (табл. 2.1).

Для поддержки сетевой структуры поощряйте прямые связи и взаимодействия

Сетевой бизнес более эффективен, чем жесткая линейная организация, в силу того, что сотрудничество позволяет находить самый короткий путь в сети. Организационная структура должна давать игрокам возможность связываться напрямую и работать с любым, кто доступен и наиболее квалифицирован, независимо от того, как определена его роль.

Wangwang — самый первый пример поощрения со стороны Taobao прямых связей покупателей и продавцов через их собственные аккаунты. В отличие от этого eBay, например, скрывает информацию о продавцах — продавцы могут контактировать с покупателями только через eBay. Такая закрытая структура препятствует осуществлению транзакций вне платформы и позволяет eBay эффективно взимать комиссионные. Taobao считает, что прямая связь повышает вовлеченность и улучшает результаты коммерческой деятельности. Чтобы заинтересовать стороны в совершении транзакций через платформу, Taobao предлагает защиту операций и гарантию

обслуживания и, таким образом, создает дополнительную стоимость без возведения искусственных барьеров для связи. Известно множество трогательных историй о взаимодействии онлайн-покупателей и продавцов на Таобао. Для многих покупки в маленьком магазинчике Таобао, представители которого хорошо знают своих покупателей, практически ничем не отличаются от покупок в старомодном семейном магазине по соседству. Поощрение прямых коммуникаций между сторонами стало важным фактором в конкурентной борьбе Таобао со значительно более крупной eBay, которая ушла с китайского рынка в 2007 г.

ТАБЛИЦА 2.1

Строительные блоки скоординированной сети

Принцип	Пример из Таобао
Прямая связь и взаимодействие	Таобао создала мессенджер Wangwang для того, чтобы связать покупателей и продавцов, а также дочернюю маркетинговую платформу Taobaoke, чтобы связать продавцов и небольшие веб-сайты
Эволюция ролей	Опытные продавцы стали лекторами в университете Таобао; по мере присоединения к сети офлайн-брендов стали появляться Таобао-партнеры
Инвестиции в инфраструктуру	Alipay снизила риск транзакций; интерфейс API на Таобао позволил независимым поставщикам услуг работать с коммерсантами
Перевод коммерческой деятельности в сеть	Продуктовая база данных Таобао (см. главу 4) позволила покупать или продавать любую мыслимую ассортиментную позицию; веб-знаменитости получили возможность координировать маркетинг и производство в онлайн

С тех пор у каждого нового игрока в сети Таобао есть возможность прямого взаимодействия со своими партнерами. Главное достоинство прямой связи — ее гибкость. Однако, если

мы не хотим столкнуться со значительными транзакционными издержками, предлагаемые решения и механизмы должны обеспечивать глобальную координацию, а не только сотрудничество на местном уровне. Taobao следит за тем, чтобы все данные и программное обеспечение были технически интегрированы и могли использоваться по всей сети. Продавцы на Taobao могут работать со сторонними разработчиками программных средств для расширения возможностей витрин или повышения эффективности маркетинговых кампаний, а также взаимодействовать со своими логистическими партнерами и обмениваться с ними информацией.

Еще одним механизмом прямой связи является Taobaoke, дочерняя маркетинговая платформа, созданная Alimata, рекламным отделением Taobao. Taobaoke напрямую связывает миллионы продавцов на Taobao с миллионами небольших веб-сайтов в Китае, помогая им привлекать новых клиентов. Когда веб-сайт размещает рекламную гиперссылку на продавца Taobao, он получает фиксированную комиссию за клик и покупку, а продавец приобретает нового перспективного клиента. Со временем интеллектуальная обработка данных оптимизирует этот процесс. (Дополнительную информацию об Alimata и Taobaoke см. в приложениях А и В.)

Не препятствуйте эволюции ролей игроков и не стремитесь к их кодификации

Если вы хотите обеспечить гибкость, то не планируйте сеть до мелочей. Она должна подстраиваться под присоединяющихся к ней игроков и обслуживаемых ими потребителей. На практике это означает, что роли участников на начальном этапе должны оставаться нечеткими. Такое аморфное состояние наносит некоторый ущерб эффективности, зато открывает простор для

появления новых форм сотрудничества с новыми функциями и возможностями. Когда роли оформятся, платформа сможет «распознать» их, предоставить им официальную поддержку и определенный статус в сети. Практически роль игрока признается, когда официальные каналы будут позволять ему получать доход.

Первой новой ролью в сети были лекторы университета Таобао. Поскольку многие новички совершенно не имели опыта, съевшие на торговле собаку продавцы были постоянно на связи с руководством компании и с «чайниками». Руководство Таобао понимало необходимость обучения новых игроков, а потому оно поддержало создание университета Таобао. Университет предоставил возможность опытным продавцам проводить учебные семинары для пользователей, которые платили за посещение занятий в помещениях Таобао или на онлайн-образовательной платформе.

Следующая важная роль возникла с появлением независимых разработчиков программного обеспечения. Из-за быстрого роста Таобао простые стандартные витрины, предоставляемые платформой, очень быстро перестали удовлетворять продавцов. Таобао хотела было заняться обновлением услуг, связанных с витринами, включая шаблоны, предлагаемые на Wangpu, однако поняла, что ей просто не удовлетворить разнообразные потребности такого большого количества продавцов. Поэтому Таобао решила открыть этот сервис для независимых разработчиков программного обеспечения, а на себя взять разработку программного интерфейса и правил, регулирующих взаимоотношения и плату. Такая схема оказалась успешной — независимые разработчики программного обеспечения создали массу индивидуализированных решений для продавцов. Потребители получили непохожие друг на друга магазины на Таобао, стили которых варьировали от самых вычурных до самых строгих. Важнее, однако, то, что решение Таобао принять

сторону сотрудничества и открытости задало тон дальнейшему развитию. Эта новая роль на платформе — и инфраструктура, поддерживавшая ее, — стала толчком для появления множества других ролей.

Эти легко приспособляющиеся к ситуации роли заполнили пробелы в сети, обеспечили предложение функциональных возможностей, которых у продавцов прежде не было. Но, как выяснилось, после заполнения одних пробелов появляются новые (а вместе с ними и новые роли), и этот процесс идет непрерывно⁵. Помимо TP и независимых поставщиков услуг, которые являются онлайн-аналогом офлайн-функций, открываются новые возможности, или новые решения старых проблем. Такие возможности нередко возникают в местах соединения разных сетей. Примером служат веб-знаменитости, о которых я расскажу более подробно в главе 5.

Более свежие примеры появляются в местах пересечения онлайн-мира на основе РС и мобильного мира — эти две сферы лишь отдаленно связаны с офлайн-аналогами. На этом пересечении появляются такие роли, как рекомендатели (*даогуо*), опытные покупатели, которые делятся информацией в интернете о продуктах Taobao и получают комиссию; организаторы прямой трансляции, рекламирующие продукты в реальном времени по всему миру; создатели контента, пишущие рекламные статьи о продавцах и продуктах. Многие поставщики таких услуг получают значительный комиссионный доход. Эти роли рассматриваются в приложении В, а в главе 6 описывается их функционирование в экосистеме.

Может показаться, что с деловой точки зрения было бы логичным четко определить такие роли и сферу их ответственности, однако в онлайн-среде это нередко мешает росту сети. По мере эволюционирования потребителей и их потребностей эволюционируют и компании. У участников должна оставаться возможность самостоятельно определять свой

вклад и функцию, при этом всем игрокам в сети необходимо экспериментировать и искать наилучшие решения. После фактического заполнения новых возможностей роли можно постепенно кодифицировать.

Инвестируйте в инфраструктуру для усиления сетевых эффектов

Незнакомые с онлайн-торговлей традиционные игроки не верили в потенциал Таобао, и ей пришлось приложить дополнительные усилия, чтобы привлечь продавцов. Таобао не берет платы за открытие магазина и его работу. Бесплатное пользование платформой сильно понизило входной барьер для тех, кто хотел попробовать новый инструмент. По сути, Таобао создала инфраструктуру для торговой площадки, которая способствовала появлению мощных сетевых эффектов. Под *инфраструктурой* понимаются инструменты и механизмы, поддерживающие деловую сеть, такие как репутационные системы, поисковый аппарат, виртуальные вычислительные ресурсы и API. Инфраструктура, таким образом, представляет собой базовые сервисы, необходимые каждому работающему на платформе. Поскольку инфраструктура нередко требует значительных вложений, она с точки зрения экономики является своего рода общественным благом, предоставление и поддержка которого выходят за пределы ответственности отдельно взятого игрока. Платформа взяла на себя обязанность по созданию инфраструктуры для торговой площадки, которая усиливает координацию за счет сетевых эффектов.

Таобао постоянно внедряла новые функции, позволявшие устранять барьеры для ведения бизнеса. Одной из первых инноваций была Alipay, чей сервис защищенных сделок значительно понизил барьеры доверия на заре существования

электронной коммерции в Китае. В следующие несколько лет Taobao начала работать с вновь созданными логистическими компаниями, осуществлявшими грузоперевозки для продавцов. Широкая реклама веб-сайта Taobao, обеспечившая приток покупателей, подстегнула рост торговой площадки. К середине 2006 г. дневной товарооборот достиг 100 млн юаней (более \$15 млн), и сеть начала расти сама по себе без постоянной поддержки со стороны платформы. Только тогда команда Taobao поняла, что платформа выдержала свой первый тест на живучесть.

На всех этапах развития Taobao платформа целенаправленно инвестировала в базовую инфраструктуру ведения бизнеса — от маркетинга (рекламные, поисковые и рекомендательные системы) до сотрудничества (API) и ИТ-обеспечения (облачные вычислительные платформы Alibaba Cloud). В основе многих из этих инструментов лежала интеллектуальная обработка данных. В нынешней мобильной среде наша компания продолжает создавать инструменты и ресурсы для успешной работы продавцов, о которых я расскажу в главе 4. Целенаправленное понижение барьеров для входа и работы в сети усиливает сетевые эффекты и обеспечивает быстрый рост бизнеса.

Поощряйте перенос как можно большего объема информации и коммерческой деятельности в сеть

Я рассматриваю так называемую софтверизацию бизнеса — технологическую перестройку бизнеса и процесса принятия решений на основе программных средств для реализации сетевой координации и интеллектуальной обработки данных — в следующих двух главах. Коротко замечу, что сетевая координация осуществима только тогда, когда максимально возможное число видов деятельности переносится в онлайн.

Таобао обнаружила, что пользователи нашей самой инновационной платформы делают все от них зависящее для перевода каждого аспекта своей деятельности в цифровую форму. Фабрики, занимающиеся пошивом одежды по заказам веб-знаменитостей, используют сложное программное обеспечение для моделирования, раскладки и раскроя. Такой подход позволяет координировать работу изготовителей и этапы производства. Когда информацию и инструкции можно передавать в цифровом виде, сеть функционирует стабильно и надежно.

Здесь я очень кратко описываю возможности интеллектуальной обработки данных, которая рассматривается в главе 3. Быстрый прогресс в сфере датафикации (преобразования деятельности или явления в форму, понятную компьютерам) открывает все новые возможности для сетевой координации. По мере углубления сетевой координации генерируется все больше данных, которые, естественно, требуют интеллектуальной обработки. Фактически две части моей формулы смарт-бизнеса — сетевая координация и интеллектуальная обработка данных — образуют сплетенную и взаимоусиливающую двойную спираль ДНК бизнеса будущего. Хотя каждая из этих сил возникла самостоятельно и, возможно, уже хорошо знакома читателям, деловой мир в настоящий момент находится на переломном этапе из-за их синергии. Многочисленные технологические и деловые прорывы, обеспечившие появление этих сил, и усиливающий эффект их взаимодействия создают новую экономическую реальность. Я разверну эту мысль более широко в последующих главах.

Координируемые сети в Соединенных Штатах

Хотя речь в этой главе идет главным образом о Китае, сетевая координация играет все более важную роль и в экономике США. Wikipedia, службы новостей и другие средства массовой информации наглядно демонстрируют это. Несмотря на то что модель получения дохода Wikipedia сложно перенести куда-либо еще, способность координируемой, но очень слабо контролируемой сети создать существенно более всеобъемлющее и точное собрание мировой информации свидетельствует о силе сетевой структуры.

Сетевая координация невозможна без открытого сотрудничества в качестве основной формы разработки программ. Первый релиз ядра Linux — под ядром понимают основу операционной системы, — осуществленный Линусом Торвальдсом в 1991 г., дал начало тому, что получило название движения разработчиков программного обеспечения с открытым исходным кодом. В то время пользователям компьютеров были доступны лишь дорогие операционные системы с закрытым исходным кодом. В них нередко были ошибки, они нуждались в регулярном обновлении и очень трудно поддавались индивидуализации. Все эти проблемы устраняла Linux, в настоящее время самая распространенная операционная система в мире. Как и Wikipedia, Linux непрерывно обновляется и улучшается программистами со всего света, а поскольку ее исходный код открыт, она легко индивидуализируется. Побудительная идея Торвальдса была этической — он считал, что программное обеспечение, как язык компьютеров, должно быть бесплатным. Его предложение не было направлено на отказ от всего остального, однако помимо продвижения этического стандарта оно привело к появлению более совершенного программного обеспечения.

Linux обладает непревзойденной устойчивостью и универсальностью и служит моделью для многих других проектов по разработке программного обеспечения. После каждой

модификации код маркируется и сохраняется, с тем чтобы можно было отслеживать изменения. В результате появляется более надежное и универсальное программное обеспечение. Когда над проблемой работает множество светлых голов, они находят более рациональное решение, чем один человек. Множество пользователей выявляют больше ошибок и устраняют их. Кроме того, разработчики могут брать хорошо протестированный основной код и просто модифицировать его. Когда не приходится заново изобретать колесо, эффективность разработки программ значительно повышается.

Linux положила начало движению разработчиков программного обеспечения с открытым исходным кодом, а за ним последовали и другие, в том числе Apache Software Foundation, под эгидой которого разработаны пакеты Spark, Hadoop, Databricks и MySQL. (Фирма, выпустившая MySQL, теперь принадлежит Oracle.) Эти программы жизненно важны для нынешнего интернета и компаний, пользующихся облачными вычислениями. После Netscape, которая раскрыла исходный код своего браузера в 1998 г., интернет-компании значительно раздвинули границы движения разработчиков программного обеспечения с открытым исходным кодом. Большинство компаний, прежде занимавшихся выпуском программ только с закрытым исходным кодом, вынуждены приспособливаться, например раскрывать исходный код и продавать закрытые продукты, построенные на его основе. Внедрение открытого интерфейса API — часть этой трансформации⁶.

Подпитка координируемой сети: интеллектуальная обработка данных

Если в США принцип сетевой координации по большей части не выходит за пределы секторов, ориентированных на интернет, то в Китае он уже дает масштабные эффекты. У китайских предпринимателей по сравнению с их американскими коллегами больше возможностей по трансформированию традиционных отраслей в сферах производства и обслуживания и созданию чисто сетевых компаний. В деловом контексте сеть — это исключительно динамичная организационная форма, которая может предлагать потребителям моментальное индивидуализированное обслуживание.

Однако для координирования сетей компаниям необходима не только сетевая структура. Им требуется также технологическое решение для координации деятельности в сети. Таким решением является интеллектуальная обработка данных: данные, алгоритмы и машинное обучение. Интеллектуальная обработка данных — это инь по отношению к ян сети, невидимая сила, определяющая рост и динамику. Именно о ней пойдет речь в следующей главе.

ГЛАВА 3

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ ОБРАБОТКА ДАННЫХ

*Как машинное обучение,
опирающееся на данные, приводит
к рождению смарт-бизнеса*

Ежемесячно более полутриллиона пользователей открывают приложение Таобао. Они бродят по крупнейшему в мире виртуальному торговому центру, переходя из одного магазина в другой и разглядывая самые удивительные продукты с наилучшими ценами. Однако конечный пользователь видит только вершину айсберга Alibaba. Средний потребитель даже не подозревает, что на выбор ему представлено более чем 1,5 млрд товарных позиций (для сравнения скажу, что в 2017 г. Walmart предлагал 17 млн позиций, а Amazon — 350 млн), предлагаемых миллионами продавцов¹.

В случае продавцов ситуация практически ничем не отличается. Среднему продавцу нужно лишь знать, что инструменты и окна приложений хорошо работают и помогают находить необходимые сервисы и оптимизировать бизнес

продавцов. В День холостяка 2017 г. коммерсанты обращались к информационно-аналитическим онлайн-панелям Tmall более 11 млрд раз для мониторинга своего бизнеса в реальном времени. (За эти 24 часа коммерсанты в среднем потратили 93 минуты и 15 секунд на просмотр и анализ данных по трафику и продажам.) Мало кто из коммерсантов знает, что для поддержания нормального функционирования торговой площадки алгоритмы безопасности Alibaba работали круглые сутки, прочесывая платформу в поисках спама и незаконных действий. Эти алгоритмы выполняли 30 млрд сканирований в день, обеспечивая многоуровневое обнаружение попыток вмешательства.

На поверхности этой обширной розничной сети не видно второй половины нашей стратегической формулы — интеллектуальной обработки данных, сочетания данных, алгоритмов и адаптивных сервисов. Объединяя все сервисы покупателей и продавцов, платформы Alibaba перерабатывают объем информации, эквивалентный 20 млн фильмов высокой четкости в день. Наш технологический комплекс — набор программ, управляющих инфраструктурой платформы, — может обрабатывать на пике более 8 млрд обращений к внутренним данным. Поддержание такого потока внутренних данных является без преувеличения техническим подвигом, именно поэтому компании вроде Alibaba и Amazon считаются ведущими в мире поставщиками облачных сервисов.

Я оперирую термином «интеллектуальная обработка данных», чтобы привлечь внимание к тому, как непрерывный поток данных, генерируемых в результате взаимодействия с пользователями, может использоваться алгоритмами машинного обучения для превращения обычного бизнеса в смарт-бизнес. Информационный поиск Google в интернете, рекомендательная система Таобао и подбор совпадающих маршрутов Uber — все это примеры интеллектуальной обработки данных. Эти компании

пропускают собранные данные через определенные алгоритмы и выдают в реальном времени непрерывно обновляемые и актуальные для клиентов результаты. Большинство операций таких компаний с клиентами почти не требует вмешательства человека. Люди не участвуют в передаче заказа автомобилю Uber и в выдаче рекомендаций по выбору платья на Taobao — это делают алгоритмы. Хотя над созданием таких сервисов трудилась огромная масса людей, после их внедрения бизнес идет практически самостоятельно.

Данная модель открывает удивительные возможности. В результате автоматизации процесса розничной торговли примерно 30 000 работников Alibaba могут добиться объема продаж, сопоставимого с Walmart, где работают 2 млн человек. (У Alibaba более 50 000 работников по всему миру, однако не все они занимаются ключевой для компании электронной коммерцией.) С анализом карт и перебором вариантов компьютер справляется намного быстрее и лучше, чем диспетчер, — это позволяет Uber минимизировать время ожидания. Интеллектуальная обработка данных, таким образом, становится самым важным источником конкурентного преимущества.

Вместе с тем мало кто из деловых людей понимает, как распространить такую возможность практически на все виды деятельности, несмотря на внимание, которое СМИ уделяют сегодня технологиям машинного обучения. А внимание это не случайно — сочетание облачных и мобильных вычислений, прогресса в датафикации (преобразовании деятельности или явления в форму, понятную компьютерам) и особенно прогресса в сфере искусственного интеллекта открывает действительно новые возможности, изменяющие и характер работы компаний, и характер конкуренции. В этой главе рассматриваются последствия использования технологий машинного обучения для

встраивания интеллектуальной обработки данных в деятельность компаний.

Машинное обучение: интеллект в сфере обработки данных

Строго говоря, машинное обучение — это одна из технологий искусственного интеллекта, однако быстрый прогресс машинного обучения практически затмил другие подходы. В основе машинного обучения лежат алгоритмы, которые описывают оптимизируемые параметры или цели, но не устанавливают правил, которые должны жестко соблюдаться. Отсутствие жестко заданных правил отличает этот подход от множества других, где иерархические, основанные на правилах инструкции точно определяют, что должен делать компьютер. Функционирование программ машинного обучения больше похоже на естественный отбор. То, что работает, закрепляется, а то, что нет, — отмирает. Возьмем для простоты проблему подбора очков с использованием механического устройства. Офтальмолог поворачивает линзу и спрашивает, лучше или хуже вы видите буквы на противоположной стене. Врач повторяет эту процедуру многократно до тех пор, пока не найдет наилучший вариант. Алгоритм работает аналогично. Он берет каждый новый элемент данных и спрашивает, лучше или хуже становится результат.

Алгоритмы машинного обучения самосовершенствуются в процессе обработки больших массивов данных. В 2017 г. небывалый ажиотаж, особенно в Китае, вызвал успех программы машинного обучения под названием AlphaGo. Программа обыгрывала мастеров китайской игры го, в которой вариантов ходов на сотни миллионов больше, чем в шахматах.

Программисты «обучили» AlphaGo, заставив ее сыграть в го с собой миллионы раз. В результате программа смоделировала бесчисленные ходы и контрходы. Иными словами, она «знала», как развивается большое множество сценариев. В действительности, однако, компьютер ничего не знал об игре. AlphaGo не нацеливали на то, чтобы она ставила фишку в определенное место, когда соперник делал ход. Вместо этого программа фиксировала положение фишки, а затем, используя миллионы вариантов, рассчитывала вероятность исхода любого возможного хода и выбирала лучший.

Специалисты по обработке и анализу данных постоянно обнаруживают новые способы моделирования проблем и расширяют возможности алгоритмов машинного обучения. Они также делают их многоуровневыми и заставляют работать вместе. Базовая алгоритмическая система Uber связывала заказчиков и автомобили предельно быстро. Компания затем пошла дальше и разработала алгоритмы, которые динамически дифференцировали цену так, что за быструю подачу автомобиля под проливным дождем приходилось платить больше. Google получает миллиарды долларов за рекламу в результате встраивания аукционной модели в алгоритмы, учитывающие результативность — количество продаж или переходов по ссылкам — при определении цены. Рекомендационная система Таобао максимизирует то, что привлекает каждого потребителя, используя индивидуальное и коллективное знание².

Вклад больших данных

Расширение возможностей алгоритмов машинного обучения позволило повысить эффективность компьютерной обработки данных и увеличить объем самих данных — онлайнное

взаимодействие приводит и к появлению крупных массивов данных, и к непрерывному потоку новых данных. AlphaGo обучилась, играя сама с собой, однако большинство алгоритмов машинного обучения должно обучаться в процессе обработки огромных массивов данных обычно до того, как их представят публике. Итеративный процесс машинного обучения предполагает обработку больших массивов данных с последующим улучшением внутренней калибровки, которое позволяет получать более точные результаты. Проведя подготовительную работу, компания может ввести алгоритм в действие в реальном времени с реальными клиентами. Такие алгоритмы продолжают совершенствоваться по мере переваривания потока данных, например во время событий наподобие Дня холостяка 2017 г., когда наша платформа обрабатывала на пике 325 000 транзакций в секунду (примерно 20 млн транзакций в минуту).

Облачный эффект

Для выполнения операций в таких масштабах необходимы огромные вычислительные мощности, которые были недоступны до появления облачных вычислений. В Соединенных Штатах пионером в этой сфере стала Amazon — облачный гигант в отрасли, где доминируют традиционные ИТ-игроки вроде IBM и Microsoft. Первоначально облачные вычисления потребовались Amazon для разгрузки серверов, которые захлебывались в потоках данных, связанных со складскими и логистическими услугами.

Облачные вычисления позволяют получить доступ к обширному банку дешевых серверов и, таким образом, повысить вычислительную мощность, скорость и надежность и обеспечить

экономии. Созданное как коммерческая услуга, облако дает компаниям возможность приобретать небольшие части вычислительной мощности и, таким образом, превращать постоянные затраты на собственные сервера в переменные. На облачное отделение Amazon приходится более 10% совокупных продаж компании³. Вложения Alibaba в облачные вычисления объясняются вовсе не желанием скопировать подход Amazon. Еще в 2008 г. руководство Alibaba осознало, что плата таким поставщикам ИТ-услуг, как Cisco и Oracle, скоро превзойдет весь поток доходов компании, а не просто ее доходы от электронной коммерции. Не дожидаясь этого, Alibaba решила вложить средства в создание собственного облака. Однако этот масштабный проект натолкнулся на сильное внутреннее сопротивление. Инженерам пришлось работать до изнеможения, и некоторые решили уйти из компании. Тем временем служба эксплуатации жаловалась на ошибки и системные сбои.

Создание облачных ресурсов — сложное и чрезвычайно дорогое удовольствие. Без острой внутренней потребности ни Amazon, ни Alibaba никогда не поднялись бы на вершину ИТ-отрасли, довольно отдаленно связанной с их основными видами деятельности. Сегодня Alibaba Cloud — крупнейший в Китае провайдер облачных вычислений и официальный партнер Международного олимпийского комитета в этой области. Alibaba Cloud также поддерживает развитие аналитических и алгоритмических сервисов для пользователей и содействует формированию общекитайского сообщества разработчиков. Особенно важно то, что коммерциализация облачных вычислений сделала масштабные вычислительные мощности общедоступными, во многом похожими на коммунальные услуги. Стоимость хранения и генерирования больших массивов данных сильно упала с начала нынешнего столетия. Это означает, что бизнес сейчас вполне может позволить себе использовать возможности машинного обучения в реальном времени.

Роль мобильных вычислений

На другом фронте находятся мобильные вычисления, которые обеспечивают считывание данных с какого-либо устройства в любом месте реального мира и их передачу по сети с использованием беспроводного или иного доступа. Например, для использования множества возможностей смартфона — загрузки интерактивных карт, осуществления звонков, воспроизведения текстов, фотографий и видео, выполнения поиска — требуется скачивание огромного объема данных из сети. Нарождающийся интернет вещей приведет к передаче еще большего объема данных — это «датафикация» реального мира новыми способами. Все новые и новые технологии для оцифровывания сложных проблем и нечетких явлений открывают перед компаниями возможности по использованию данных для получения знаний и даже создания новых видов бизнеса.

В качестве небольшого, но показательного примера приведу Augury — этот стартап, имеющий офисы в Нью-Йорке и Израиле, разработал устройство типа стетоскопа для регистрации звука, издаваемого различными машинами серийного производства. С помощью алгоритма в облаке Augury может проводить цифровую «физическую диагностику» и передавать результаты через приложение в телефоне. Если машина «нездоровая», Augury определяет проблемы и предлагает решения. Если все в порядке, Augury сохраняет результаты для использования в качестве эталона в будущем. Augury может непрерывно накапливать тренды и статистику по множеству машин с целью информирования производителя или улучшения обслуживания клиентов. Размер промышленного рынка интернета вещей, по оценкам, составит \$320 млрд к 2020 г. При использовании интеллектуальной обработки данных рутинное занятие, в данном

случае техническое обслуживание, превратилось в прибыльный смарт-бизнес. В июне 2017 г. Augury закрыл раунд финансирования серии В, получив \$17 млн для продолжения коммерциализации своей технологии⁴.

Когда все эти инструменты объединяются, результатом становится интеллектуальная обработка данных. Данные собираются в процессе ведения бизнеса, обрабатываются с помощью алгоритмов машинного обучения и возвращаются обратно, образуя цикл обратной связи, поддерживающий принятие бизнес-решений. Этот эффективный цифровой цикл и является по существу интеллектуальной обработкой данных. Компания обучается в реальном времени, а продукт эволюционирует по мере формирования потребностей клиентов, и это дает всегда новый и все более удовлетворительный результат.

Служба Google Maps первоначально была картографическим приложением с доступом через веб-браузер на персональном компьютере. Когда Google Maps запустили на Apple iPhone, она превратилась в один из самых первых успешных мобильных сервисов. Сочетание было подлинным смарт-бизнесом. До Google Maps работать с GPS было довольно неудобно — имелись лишь статические карты, которые никогда не совпадали с текущей ситуацией на дороге. Google Maps сделала навигацию онлайн-овой. Сервис непрерывно совершенствуется по мере накопления данных, уточняет карты и находит более рациональные маршруты. Если вы пропустили поворот — не проблема, маршрут перестраивается. Навигационное приложение Waze расширяет возможности индивидуальных пользователей по вводу данных в реальном времени о месте расположения ямы на дороге, поста полиции и т.п.

Рассмотрим более подробно, как Ant Financial Services, партнер компании Alibaba, создала систему интеллектуальной

обработки данных и превратилась в 2017 г. в компанию стоимостью более \$60 млрд.

Интеллектуальная обработка данных в Ant Financial и MYbank

В Китае нет развитой финансовой системы. Банковским делом исторически занималось государство, которое ориентировалось на крупные государственные предприятия и индивидуальных вкладчиков. Кредитование мелких и средних предприятий, существенная и стандартная часть американского финансового рынка, не входило в сферу интересов большинства китайских банков. Дело сдвинулось с места после появления в Китае частных банков. Вместе с тем под «кредитами для малого бизнеса» по-прежнему понимаются суммы не менее \$1 млн, а потому они остаются недоступными для десятков миллионов действительно мелких компаний.

В отсутствие официальной истории кредитования малого бизнеса в Китае теряет смысл кредитный скоринг и другие оценки кредитоспособности. Многие небольшие компании полагаются на неофициальные или личные каналы получения капитала. Ситуацию усугубляет то, что средний представитель малого бизнеса в Китае не имеет адекватного (или хотя бы точного) учета хозяйственной деятельности, а это делает подачу заявки на кредит практически нереальной даже в самых сговорчивых институтах. В результате кредитный ландшафт для малого бизнеса очень мрачен, нередко толкает компании в объятия местных ростовщиков и заставляет брать кредиты у непрофессиональных институтов по запредельным ставкам. Компании на платформах Alibaba в большинстве своем очень

маленькие, и им крайне трудно получить кредит для расширения деятельности⁵.

В 2012 г. мы увидели такую потребность у наших клиентов и поняли, что можем создать ценный и дополняющий бизнес-сервис. Помимо разработок в сфере машинного обучения и доступа к огромным массивам данных у нас было все необходимое для создания эффективного, масштабируемого и прибыльного бизнеса по кредитованию малых и средних компаний. Этот бизнес назвали Alibaba Microloans и сделали частью Alipay, которая позднее превратилась в Ant Financial Services. Сегодня этим микрофинансовым бизнесом занимается MYbank, онлайн-кредитор, основанный в 2014 г. как один из пяти первых полностью частных банков Китая. MYbank — полностью виртуальный банк, не имеющий офлайн-офисов. (MYbank на 30% принадлежит Ant Financial. Упреждая вопросы читателей, скажу, что название Ant — «муравей» — было выбрано потому, что логотипом организации служит образ муравья. Нам хотелось подчеркнуть, что мы помогаем маленьким компаниям, похожим на муравьев. Кроме того, это название символизирует нашу стратегию: поскольку муравью нужно очень мало, мы не несем угрозы крупным традиционным кредитным организациям.)

Наш микрокредитный бизнес начал с обслуживания миллионов продавцов на Taobao и Tmall, предлагая кредиты размером от нескольких сотен юаней (порядка \$50) до 1 млн (примерно \$160 000) на срок до трех месяцев. К декабрю 2016 г. MYbank (вместе с его предшественником Alibaba Microloans) предоставил кредиты объемом более 87 млрд юаней (\$13,4 млрд) почти трем миллионам небольших компаний и предпринимателей из 32 провинций и административных округов Китая. Если взять один MYbank, то он прокредитовал 1,17 млн сельских пользователей, предоставив им более 40 млрд юаней (\$6,15 млрд). Из этой суммы почти 4 млрд юаней пошли

на кредитование 1,86 млн владельцев бизнеса из крайне бедных административных округов⁶. Более половины кредитов онлайн-банк выдал компаниям и физическим лицам из городов третьего, четвертого и пятого уровня. (Половина владельцев малых предприятий моложе 30 лет.) Пользователь может подать заявку на кредит размером хоть в 1 юань (\$0,15), а средний размер кредитной заявки составляет 8000 юаней (\$1231)⁷. Для сравнения: средний размер минимального кредита в китайских банках составлял 6 млн юаней (чуть меньше \$1 млн), когда Alibaba запускала свой микрокредитный бизнес.

Многие клиенты MYbank — это физические лица с минимальным образованием и ресурсами. У них нет возможности предоставить обеспечение, и зачастую они не могут представить хороший баланс. Так или иначе, когда продавцы подают кредитную заявку, от них не требуют никаких документов. Решение об одобрении заявки или отказе принимается за несколько секунд. Кредитные средства поступают на онлайн-счет продавца в Alipay уже через три минуты. Главное — то, что при таком размахе операций кредитный бизнес MYbank устойчив: уровень дефолтов по кредитам у него не превышает 1%. Успех MYbank обусловлен встраиванием в бизнес интеллектуальной обработки данных, системы кредитования на основе машинного обучения.

На базовом уровне кредитным организациям при встрече с потенциальным заемщиком необходимо принять решение всего по трем вопросам: стоит ли кредитовать его, какую сумму предоставить и под какой процент. Как известно любому, кто обращается за кредитом, ответы на эти вопросы зависят от кредитной истории заемщика — от его кредитоспособности. Обычный метод ее оценки — сбор и обработка кучи документов в расчете получить полезную информацию.

В отличие от этого у MYbank нет сложности с доступом к информации о потенциальных клиентах, поскольку они ведут

бизнес на платформах Alibaba или пользуются продуктами Alipay и Ant Financial. Авторизовавшись, кредитор может просмотреть данные по транзакциям и получить ответы на многие вопросы. Насколько успешно идет бизнес продавца? Был ли он замечен в поступках, подрывающих доверие? MYbank может даже задавать вопросы, ответ на которые традиционному банку получить крайне трудно: могут ли друзья продавца похвастаться высоким кредитным рейтингом? Сколько времени продавец работает в онлайне? Насколько предложения продавца конкурентоспособны на рынке? Данные в сети намного богаче и точнее, чем то, что банк может получить из документации или из традиционного кредитного скоринга.

Машинное обучение в Ant-стиле

Секрет успеха микрокредитного бизнеса Alibaba кроется не просто в горах данных о продавцах на Taobao, но и в искусственном интеллекте, встроенном в его модель. Специалисты по обработке и анализу данных в MYbank сравнивают группы хороших заемщиков (тех, кто возвращает деньги в срок) и плохих (тех, кто допускает просрочку), выделяют характерные черты этих групп и рассчитывают кредитный скоринг для всех клиентов. Такой подход к кредитному скорингу может показаться простым и даже старомодным. Однако в нем есть революционный момент — сравнения выполняются в реальном времени машинными программами, или алгоритмами, по всем заемщикам, а не по выборкам, и по всем имеющимся данным об их поведении по тысячам характеристик, а иногда и по сотням тысяч. Транзакции, контакты с покупателями, товарный ассортимент в магазине,

связи с другими сервисами на Taobao, все, что регистрируется на платформе, влияет на их кредитный скоринг.

Алгоритмы, которые рассчитывают кредитные скоринги, эволюционируют в реальном времени, постоянно повышая качество принимаемых решений. Модель MYbank построена на вероятностном рассуждении, а не на точной теории, определяющей, почему различаются определенные характеристики у хороших и плохих заемщиков. Алгоритмы непрерывно улучшают собственную предсказательную способность. Если продавец с ужасным кредитным скорингом погашает кредит вовремя или продавец со звездным скорингом допускает катастрофическую просрочку, алгоритмы должны внести коррективы. Они построены так, что очень просто проверить исходные допущения и сделать небольшие, но важные изменения. Какие параметры следует добавить или удалить? Каким параметрам, связанным с тем или иным поведением пользователя, следует присвоить больший вес? Большинству банков для перекалибровки моделей требуется не менее полугода.

MYbank использует аналогичные методы определения размера предоставляемого кредита и процентной ставки. Для расчета кредитного лимита специалисты MYbank должны проанализировать множество дополнительных видов данных: валовую маржу, оборачиваемость запасов, а также более туманную с математической точки зрения информацию вроде жизненного цикла продуктов и качества социальных и деловых связей продавца. В отношении жизненного цикла продукта аналитики могут поинтересоваться, является ли тот или иной продукт новым, завоевывающим рыночную долю. Выставлен ли продукт на распродажу? Насколько близок момент его устаревания и снижения цены? В плане оценки качества взаимосвязей интерес представляют частота, продолжительность и тип коммуникации (мгновенные сообщения, электронные

письма или другие, более привычные для китайского интернета, чем для американского, виды взаимодействия). Аналитики изучают и выясняют, какие элементы данных несут нужную им информацию, и разрабатывают алгоритмы для их обработки. Чем больше данных и лучше модель, тем точнее можно определить, какую сумму предоставить и под какой процент. Машинное обучение позволяет MYbank стабильно снижать риск и затраты. В результате повышается удовлетворенность клиентов — они получают необходимые деньги, когда им нужно, и под приемлемый для них процент.

Три краеугольных камня смарт-бизнеса

Для функционирования бизнес-модели MYbank необходимы три фундаментальных аспекта: адаптируемые продукты, датафикация и машинное обучение (итеративные алгоритмы). Все они имеются у MYbank. Во-первых, это кредиты переменных размеров с переменными условиями, зависящими от потребностей клиентов. Во-вторых, данные обо всех сторонах бизнеса заемщиков MYbank находятся в сети. И в-третьих, все данные обрабатывают с помощью тщательно сконструированных алгоритмов машинного обучения⁸.

Адаптируемые продукты

Алгоритмы не могут выполнять итерации без *продуктов* — онлайн-потребительского интерфейса, который непосредственно взаимодействует с клиентом и одновременно получает от него обратную связь, необходимую для подстраивания алгоритмических моделей. Знаменитая поисковая

строка Google — классический пример продукта (рис. 3.1). Клиенты вводят ключевые слова в строку и сразу видят продукт — искомую страницу. Google вкладывает огромные ресурсы в разработку этого продукта, с тем чтобы клиенты могли находить нужную им информацию как можно быстрее и с наименьшими затратами сил.

РИСУНОК 3.1

Петля обратной связи при интеллектуальной обработке данных



Когда Alibaba начала создавать свой онлайн-кредитный бизнес, мы шли примерно тем же путем. Кредитный продукт встраивался в онлайн-рабочий стол продавцов Taobao. Все, что требовалось от клиента, это кликнуть по продукту и практически тут же получить средства. Смарт-дизайн компьютерных интерфейсов критически важен для успеха интернет-компаний: лента новостей на Facebook, несколько сотен символов в сообщении Twitter, функция «delete after you read» в Snapchat — все это привлекательные и удобные интерфейсы для клиентов. Еще важнее то, что они работают совместно с системой интеллектуальной обработки данных в облаке (внутренние вычисления не видны потребителям). Кроме того, в них предусмотрена система обратной связи с алгоритмами машинного обучения. Полученные в результате новые знания используются в продукте для улучшения обслуживания

пользователя. В этом смысле продукты будущего, умеющие самостоятельно адаптироваться к потребностям пользователя и к окружающей среде, приобретают качество, которое обозначают словом «смарт».

У таких продуктов общая философия дизайна. Для компаний онлайн-продукты являются критически важным интерфейсом между технологией машинного обучения и бизнес-проблемами. С деловой точки зрения интерфейс связывает клиента с фирмой, которая получает возможность наблюдать за поведением клиента и его предпочтениями с прицелом на ключевую проблему, решаемую ею в интересах клиента. Данные, генерируемые в результате такого взаимодействия, становятся исходным материалом для алгоритмов. Таким образом, дизайн интерфейса определяет объем, особенности и качество данных, собираемых о клиенте. С точки зрения технологии продукты являются средой, через которую результаты машинного обучения представляются клиенту. В какой мере технология машинного обучения может реально влиять на качество обслуживания клиента, зависит от дизайна продукта и его реализации. Хорошо продуманный продукт обеспечивает машинному обучению широкие возможности по созданию реальной стоимости, как это происходит в случае адаптируемых кредитов MYbank.

Для многих традиционных отраслей создание адаптируемого продукта является сложной проблемой. Для смарт-компаний — это источник жизненной силы. Компании будущего немыслимы без интернет-компонента, обеспечивающего прямое взаимодействие с клиентами, независимо от того, какие физические продукты они станут создавать и продавать. Даже в случае продажи продуктов не конечным потребителям у компании все равно остается возможность получать информацию и взаимодействовать с клиентами. Интеллектуальная обработка данных, осуществляемая по всей

цепочке создания стоимости, будет усиливать сетевую координацию.

Датафикация и живые данные

Отправной точкой для создания смарт-системы, которая лежит в основе функционирования MYbank, является представление бизнес-проблем в цифровой форме. Как превратить офлайновую коммерческую деятельность в данные? Оцифровывание простых операций и показателей объема продаж, которые и так существуют в численной форме, не представляет проблемы, а вот другие ценные аспекты придется описывать косвенным образом. Например, для измерения серьезности и активности продавца наш кредитный продукт поначалу оценивал, сколько секунд он тратит на ответ клиенту и как клиент отзывається о продуктах и обслуживании. Использование таких данных было бы невысмыслимо, если бы стоимость их получения в сети не стала пренебрежимо малой. Постепенно Ant и MYbank перешли на более сложные данные, на основе которых воссоздавался круг общения продавцов и оценивалась валовая маржа их компаний.

Датафикация, под которой понимается перевод деятельности или явления в понятную для компьютеров форму, редко дается легко и обходится дешево, однако это самая важная часть интеллектуальной обработки данных. Я оперирую словом «датафикация» вместо более распространенного понятия «оцифровывание», которое ассоциируется с преобразованием слов и чисел в бинарный код, с тем чтобы подчеркнуть широту типов регистрируемых данных и намерение использовать их в приложениях и для генерирования знания. Для датафикации необходимы изобретательность и упорная работа. Google превратила целое море веб-страниц в данные с помощью своих поисковых роботов (простых программ, которые выискивают

определенную информацию в сети). Facebook перенес социальные взаимосвязи в сеть; Fitbit со своими фитнес-трекерами начала датафицировать функционирование нашего тела. Сигеоми Косимидзу из японского Института передовых технологий создал цифровой образ пятой точки человека. Шутки шутками, но эта технология позволяет распознать, действительно ли за рулем автомобиля находится его владелец, или подать сигнал, если сидящий на месте водителя уснул или потерял сознание⁹.

Получение данных, необходимых бизнесу, может оказаться сложной задачей. Деревня все еще нуждается в электрификации, в переносном смысле, конечно. Я буду обсуждать шаги в направлении датафикации, которые позволят бизнесу справиться с этой проблемой, в главе 4. Вряд ли Alibaba смогла развернуть микрокредитование, если бы Ant пришлось добывать необходимые для ее моделей данные самостоятельно. Данные даже на самом базовом уровне (функционирование витрины) являются результатом более чем десятилетнего развития Таобао. Рекламная система Google работает так четко потому, что она уже бесчисленное множество раз использовала свою поисковую функцию. Смарт-бизнес раскрутить очень тяжело, поскольку трудно даже сказать, какие именно данные нужно собирать. Датафикация — творческий и дорогостоящий процесс проб и ошибок. Впрочем, сложность датафикации резко уменьшается по мере того, как все больше и больше данных оказывается в сети, например в результате развития интернета вещей. Чем больше источников данных окружает бизнес, тем меньше средств приходится вкладывать компании, чтобы создать новую стоимость.

Машинное обучение: итеративные алгоритмы

Данные позволяют создавать стоимость только тогда, когда они обрабатываются в системе машинного обучения. С точки зрения бизнеса алгоритмы должны выявлять базовую логику продукта или маркетинговую динамику, которую компания пытается оптимизировать. Помимо постоянного самосовершенствования алгоритмические системы могут тестировать различные сценарии для улучшения результатов деятельности компании. Например, специалисты MYbank по обработке и анализу данных экспериментируют с кредитным интерфейсом, предлагая разным группам продавцов разные процентные ставки и оценивая в реальном времени долю ответивших. Каждый раз, когда модель предлагает продавцу конкретную процентную ставку, платформа в реальном времени фиксирует его реакцию — от момента принятия условий кредита до момента погашения. Полученные данные вводятся в модель кредитования с целью корректировки ее параметров, порождая постоянный поток микроизменений.

Широко распространенную в интернет-компаниях практику, при которой исследователи сравнивают два варианта (А и В) и смотрят, какой из них дает лучшие результаты, нередко называют А/В-тестированием. В результате онлайн-экспериментов в реальном времени алгоритмы могут получать прямую обратную связь от потребителей и, таким образом, непрерывно самоподстраиваться. Цифровой ответ инициирует корректировку, которая дает новый ответ потребителю, инициирующий еще одну корректировку, и т.д., порождая бесконечный процесс совершенствования продукта и улучшения обслуживания пользователя.

Когда все бизнес-операции станут онлайн-операциями, данные будут поступать со всех участков и от всех процессов. Фирмам придется решать, как поступать с ними, интерпретировать и применять с пользой. Руководители компаний по всему миру видят, что многие решения уже не могут опираться исключительно на профессиональное суждение, а должны

приниматься на основе интеллектуальной обработки данных. Потребности сетевой координации в интеллектуальной обработке данных становятся все больше. В будущем автоматизированные аукционы могут распределять заказы между конкурирующими производителями или организовывать необходимые поставки. Пока такие возможности находятся в зачаточном состоянии, однако у них огромный потенциал.

Интеллектуальная обработка данных в действии

Для определения применимости интеллектуальной обработки информации в вашей компании нужно посмотреть, принимаются ли конкретные бизнес-решения машинами или они пока еще возложены на людей, пользующихся аналитической информацией.

Alibaba запустила чат-бот на основе искусственного интеллекта для помощи в обработке запросов клиентов в 2016 г. Этот чат-бот, получивший название AliMe, не похож на знакомые большинству людей роботизированные службы, которые просто подбирают запрограммированные ответы из своего репертуара, подходящие к вашему запросу. AliMe обучается у опытных коммерсантов с Taobao. С помощью этих «преподавателей для роботов» чат-боты в каждом магазине знакомятся со всеми его продуктами. В то же время они хорошо осведомлены о механизмах платформ Alibaba: политике возврата, стоимости доставки, порядке изменения заказа или адреса получателя — в общем, обо всем, что может спросить клиент. Используя различные технологии машинного обучения вроде смыслового восприятия, контекстных диалогов, графов знаний и глубокого обучения, чат-бот быстро приобретает способность выявлять и

устранять проблемы потребителя, а не просто давать статические ответы, подталкивающие потребителя к дополнительным действиям. AliMe получает от клиента подтверждение приемлемости предложенного решения, а затем исполняет его. Вмешательство со стороны Alibaba или коммерсанта минимально. Чат-бот может даже вносить значительный вклад в валовую выручку продавца. Одежный бренд Senma начал использовать чат-бот год назад и обнаружил, что его вклад в объем продаж составил 200 млн юаней (\$30,8 млн), в 26 раз больше, чем вклад лучшего партнера коммерсанта.

Представителям по работе с клиентами на Wangwang все еще приходится участвовать в сложных или личных переговорах. Однако возможность автоматической обработки рутинных запросов очень полезна в дни с высоким объемом продаж, в частности при распродажах. Так или иначе, на время масштабных событий большинство крупных продавцов нанимают дополнительных работников для обслуживания запросов потребителей. Насколько полезен чат-бот? Во время Дня холостяка 2017 г. AliMe взял на себя более 95% поступивших запросов и дал ответы более чем 3,5 млн потребителей. (Заметьте, хотя мы очень гордимся нашим чат-ботом, это не аналог универсального цифрового помощника, над созданием которого Apple, Google или Facebook работают уже не один год.)

Будущее уже здесь

По мере того как Таобао применяет интеллектуальную обработку данных для решения все большего числа бизнес-проблем, она приобретает все большее конкурентное преимущество. Взять хотя бы технологию распознавания образов, которая уже используется платформой во многих областях. Программы

оптического распознавания символов идентифицируют вредоносную рекламу, скрытую на вроде бы безобидных фотографиях продуктов. Приложение Таобао позволяет пользователям отыскивать продукты, просто сделав снимок с помощью телефона, — алгоритмы берут на себя идентификацию «увиденного» продукта среди доступного на платформе ассортимента. Визуальный поиск продукта становится все более точным и все более популярным — к нему обращаются более 10 млн уникальных пользователей в день.

Интеллектуальная обработка данных дает огромное преимущество первопроходца из-за широкого использования цепей положительной обратной связи. Сбор больших объемов релевантных данных труден и дорог, однако чем больше данных обрабатывается, тем более ценным становится бизнес. Так, когда карты AutoNavi (картографический бизнес Alibaba) или Google Maps становятся более точными, ими пользуется больше людей, базовые алгоритмы получают больше данных и точность приложений возрастает еще больше. Этот замкнутый цикл принципиально иной, чем физические продукты. Он совершенно не снижает доходность. Крайне трудно конкурировать против смарт-бизнеса, имеющего такое преимущество уже на старте.



ЧАСТЬ ВТОРАЯ

**КАК СМАРТ-
КОМПАНИИ
КОНКУРИРУЮТ**

Стратегические принципы

В первой части говорилось о трансформации делового ландшафта под влиянием двух сил — сетевой координации и интеллектуальной обработки данных. Привычные стратегии переворачиваются с ног на голову. Однако что все это означает для отдельно взятой фирмы? Что нужно делать по-другому в этой новой среде?

В мире смарт-бизнеса не обязательно всем становиться такими, как Taobao, Google или Facebook. Любая фирма, большая и маленькая, от традиционной структуры до интернет-стартапа, может выиграть на новой конкурентной арене. Для этого, однако, необходимо понять принципиальную логику смарт-бизнеса и стратегические особенности нового делового мира. В главах второй части описываются принципы работы и практика, которые превращают обычный бизнес в смарт-компанию.

ГЛАВА 4

АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

Стратегия использования машинного обучения

Координируемые сети и интеллектуальная обработка данных переворачивают традиционное стратегическое мышление на всех уровнях, однако нигде они не меняют положение вещей так кардинально, как в сфере принятия бизнес-решений. Смарт-компании автоматизируют процесс принятия всех решений, которые поддаются автоматизации. Интеллектуальная обработка данных неуклонно повышает качество таких решений как с точки зрения взаимодействия с потребителями, так и с точки зрения координирования сети. Интеллектуальная обработка данных и координируемые сети позволяют компаниям одновременно наращивать масштабы деятельности и индивидуализировать обслуживание. В этом и заключается основное преимущество, которое несет с собой интернет и искусственный интеллект.

Пять этапов автоматизации процесса принятия решений

Первое, что нужно сделать для трансформации любого бизнеса в смарт-компанию, — это передать принятие бизнес-решений машинам (подпитываемым живыми данными) и отказаться от традиционного подхода, при котором решения принимаются людьми на основе анализа данных. Отсюда вытекает первый стратегический принцип: смарт-бизнес невозможен, если сначала не автоматизировать принятие почти всех бизнес-решений с помощью машинного обучения. Пять этапов на пути к такому уровню автоматизации представлены в табл. 4.1.

ТАБЛИЦА 4.1

Пять этапов автоматизации процесса принятия решений

Этап	Ключевое действие
Датафикация физического мира	Перевод функциональных возможностей и активов в сеть
Софтверизация бизнеса	Оцифровывание цепочек принятия решений
Создание потока данных	Создание интерфейсов API для получения данных
Полная регистрация данных	Регистрация живых данных во всей их полноте
Применение алгоритмов машинного обучения	Координирование и оптимизация

Этап 1: датафикация физического мира

В предыдущей главе я уже рассказывал о датафикации. Сочетание дешевых и общедоступных вычислительных

мощностей со взрывным развитием технологий и возможностей для сбора данных привело к значительному росту объема данных в распоряжении компаний. Однако данные каждой компании должны быть специфическими и относиться к ее собственной ситуации. Можно, конечно, получить доступ к публичным данным или возмездно воспользоваться данными другого предприятия, но наибольшую ценность представляют живые данные, генерируемые естественным образом в бизнес-процессах.

Перевод физической среды в цифровую форму — сложнейшая задача, однако новые технологии вроде интернета вещей облегчают ее решение. Только после завершения такого перевода компания сможет эффективно датафицировать свою коммерческую деятельность, осуществляемую в физическом мире. Датафикация, о которой я говорю, в определенной мере означает перенос бизнеса *в сеть*. Она создает цифровой аналог физического бизнеса и является обязательным условием использования возможностей интеллектуальной обработки данных.

Онлайновый бизнес может устанавливать контакты через интернет и создавать петлю обратной связи, генерирующую живые данные, основу машинного обучения. Таким образом алгоритмы получают доступ к ответам пользователей в реальном времени. Нынешние смарт-компании в интернете играют на том, что онлайн-поведение потребителей можно регистрировать в реальном времени и с небольшими затратами. А вот у вещательных компаний нет возможности сегодня отслеживать поведение зрителей, и поэтому они не становятся смарт-компаниями. Если бы можно было напрямую оцифровать то, что смотрят потребители, например через очки дополненной реальности, результаты стали бы революционными.

Важные аспекты деятельности многих компаний в настоящее время не регистрируются в онлайн-режиме и требуют

инновационного подхода к датафикации физических объектов или среды. Рассмотрим для примера быстрорастущий бизнес проката велосипедов в Китае.

Датафикация услуг совместного использования велосипедов в Китае

В середине 2016 г. на улицах крупных городов в Китае появился новый элемент, эдакое яркое дополнение к оживленному городскому пейзажу. Массы ярких, блестящих велосипедов коллективного пользования — оранжевых, синих, зеленых и желтых в зависимости от компании-прокатчика — стали новым решением проблемы мобильности в городских районах. В стремлении предложить новое средство передвижения пешеходам и ликвидировать автомобильные пробки десятков с лишним компаний практически одновременно выставили свои велосипеды на тротуарах. Стоимость таких фирм, как Mobike, Ofo, Hellobike и Bluegogo, взлетела до небес; крупнейшие из них сейчас оцениваются в сумму более \$2 млрд и продолжают расти, расширяя свое присутствие в мире¹.

Казалось, что разноцветные велосипеды заполонили улицы в сопровождении небольшой армии рабочих и грузовичков, задача которых заключалась в транспортировке свободных велосипедов в другие районы города, где спрос был выше. Низкие входные барьеры, образцово-показательные производственные возможности, избыток венчурного капитала и быстро растущие города, пытающиеся найти доступные транспортные решения, — все это сложилось вместе и привело к рождению моды на прокат велосипедов. Менее очевидной, однако более важной причиной велосипедомании в Китае стала инновационная и креативная датафикация, необходимая для ее превращения в реальность.

Живые данные позволили создать операционную модель велопрокатных компаний.

В китайском велопрокате заказы делают через мобильный телефон аналогично тому, как заказывают автомобиль через приложение Uber. Используя велопрокатное приложение, заказчик находит доступные велосипеды и резервирует ближайший из них. Подойдя к велосипеду, он с помощью того же приложения сканирует QR-код велосипеда. Если у заказчика есть деньги на счете и он соответствует критериям проката, то QR-код открывает электронный замок велосипеда, и заказчик может ехать туда, куда ему нужно. Парковка велосипеда и закрывание замка означают завершение услуги и автоматическое списание платы за прокат со счета заказчика. Этот процесс интуитивно понятен и обычно занимает несколько секунд.

Для этого довольно простого процесса необходима датафикация нескольких аспектов:

1. Во-первых, GPS-системы в мобильном телефоне и велосипеде отслеживают маршрут в реальном времени. Как и в Uber, подобное отслеживание возможно только при наличии технологии, с помощью которой датафицируются карты китайских городов.
2. Во-вторых, само приложение базируется на датафицированной версии процесса регистрации аренды и, в частности, на проверке пользователей. Кроме того, обычные требования к аутентификации, такие как выложенный в интернете идентификационный номер и депозит, все больше велопрокатных компаний привязывают к Alipay, Sesame Credit и Ant Financial, онлайн-продукту для определения кредитного рейтинга потребителя. Если скоринг пользователя Sesame Credit достаточно высок, то ему разрешается арендовать велосипед без ввода идентификационного номера. Sesame

Credit — сложный бизнес, который пытается датафицировать кредитоспособность. Он пользуется финансовыми данными от Ant Financial по мобильному кошельку Alipay и платежным услугам, а также данными о покупках от Taobao.

3. В-третьих, сочетание QR-кодов и электронных замков автоматизирует процесс оформления заказа и оплаты. Если стационарным велопрокатным службам необходима физическая аутентификация, нередко осуществляемая путем считывания транспортной карты через терминал, то в новых моделях велопроката используются цифровые процессы оформления и завершения заказа, выполняемые автоматически. Для такого уровня автоматизации необходима сложная технология мобильной связи: сигнал приложения может мгновенно открыть замок велосипеда и закрыть его, когда велосипед возвращают.

Датафикация конкретного вида физической деятельности (оформление и завершение заказа) в третьем пункте — это реальная инновация в сфере велопроката и важный фактор его расширения. В двух других пунктах используется уже существующая инфраструктура смарт-бизнеса, которая была создана для других приложений. Живые данные позволяют компании идентифицировать человека, отслеживать перемещение каждого велосипеда и, самое главное, регистрировать каждое взаимодействие велосипеда и заказчика. Велосипед арендуется одним движением пальца по экрану телефона. Использование результатов датафикации, выполненной чужими руками, делает велопрокатные компании эффективными и превращает их в смарт-компании. Как мы видим, датафикация любой отдельно взятой области зачастую открывает множество новых возможностей для создания смарт-бизнеса. Количество смарт-компаний лишь растет с

удешевлением технологий регистрации и хранения данных и появлением новых технологий оцифровывания процессов физического мира.

Творческий подход к датафикации на заре существования Taobao

Еще одним примером датафикации является оцифровывание огромного объема операций розничной торговли в первые годы развития Taobao. Платформа постепенно превращалась из форума в торговую площадку для электронной коммерции, на которой могло продаваться все существующее под солнцем благодаря базе данных, содержащей информацию о сотнях миллионов ассортиментных позиций всех отраслей в пригодной для поиска форме. Эту эволюцию, однако, нельзя было назвать быстрой и легкой. Каждый продавец по-своему описывал продукты. Проблема усугублялась наличием нестандартных или необычных продуктов. Однажды в заголовки новостей попал коммерсант с Taobao, который продал партиюдохлых комаров почти по \$1 за штуку. Как включить такие продукты в базу данных и помочь потребителям найти их? Задача не из легких. Вот поэтому датафикация продуктов всегда была в центре внимания Taobao и совершенствовалась в процессе множества итераций. В последнее время делаются попытки строить графы знаний о продуктах с помощью новейших достижений в сфере искусственного интеллекта.

Taobao пришлось датафицировать розничную индустрию несколькими путями, некоторые из которых не видны большинству пользователей. Так, Taobao стала одним из крупнейших хранилищ физических адресов в мире благодаря огромному количеству транзакций. Хранение и управление такой массой адресов по всей нашей огромной стране стало

непростой задачей для платформы. Эта задача вызывала головную боль и у логистических партнеров. Например, «Запретный город», «Дворцовый комплекс», «4 Цзиншань Фронт-стрит» и «На противоположной стороне улицы от площади Тяньаньмэнь» — все это обозначает одно и то же место в Пекине.

Индустрия потребительской логистики в Китае фактически не существовала до появления Alibaba. Раньше единственная крупная логистическая служба была государственной, и она не отличалась эффективностью. Платформа электронной коммерции Taobao дала толчок к быстрому развитию десятка логистических компаний, работающих на всей территории Китая. Многие из них являются партнерами Cainiao Network, дочернего предприятия Alibaba. Каждый стандарт в логистической отрасли приходилось создавать с нуля и приспособлять его к сложной географии Китая. (Дополнительную информацию о вкладе Taobao в развитие потребительской логистики в Китае см. в приложении В.) В настоящее время перед Cainiao Network стоит задача применения интеллектуальной обработки данных в логистической индустрии Китая, в которой происходит быстрая датафикация, и создания глобально оптимизированной, координируемой сети грузоперевозок по всей стране и даже по всему миру.

Этап 2: софтверизация всех видов деятельности компании

Следующим шагом должна быть *софтверизация*, т.е. переход на использование программных средств и работу в сети. В 2011 г. Марк Андрессен, основатель Netscape, написал свое знаменитое эссе под названием «Почему программы пожирают мир»². Его вывод был преждевременным, но небезосновательным. Для того чтобы смарт-бизнес функционировал, каждый вид его

деятельности необходимо превратить в компьютерную программу. Фирмы должны представить именно виды деятельности, а не просто управление знаниями и взаимоотношения с клиентами, в цифровой форме, с тем чтобы автоматизировать принятие решений, влияющих на него³.

Смысл софтверизации бизнеса — задействовать определенные свойства программного обеспечения, дающие массу преимуществ компаниям во всех отраслях. Компании в нецифровых отраслях работают совершенно иначе, чем компании, деятельность которых софтверизирована. Традиционные компании очень инерционны, имеют высокие транзакционные издержки и редко могут обходиться дешевыми средствами контроля или перестраиваться на ходу. Принятие решений в них требует значительного времени, особенно когда решения связаны с производством, а операционная деятельность является негибкой. В мире программного обеспечения ситуация прямо противоположна: инженеры могут вносить изменения быстро и с небольшими затратами, динамически подстраиваться и осуществлять глобальную оптимизацию. Хотя эти преимущества не так легко перенести в материальный мир, цель софтверизации бизнеса заключается в их максимально возможной реализации. На практике это означает, что компьютеры должны понимать бизнес и управлять им практически так же, как люди.

Софтверизация — непростой процесс. Поскольку у машин нет врожденного интеллекта, мы должны описать в программе каждое звено цепочки принятия решения. По существу, нужно понять, как люди принимают решения во всех ситуациях. Ну а потом смарт-компании должны найти способы автоматизации процесса принятия решений. Автоматизация такой сложной деятельности — крайне трудная задача с учетом того, что многие наши решения принимаются на основе здравого смысла или даже подсознательных нейробиологических процессов, понять

которые в полной мере удается редко. По этой причине некоторые профессии или отрасли, такие как здравоохранение и образование, поддаются автоматизации очень медленно. Во многих областях участие человека всегда будет необходимым.

Софтверизация не означает, что фирме необходимо покупать или создавать программные средства для ведения своего бизнеса (например, ERP-систему). Нередко все совсем наоборот. Традиционное программное обеспечение создается для оптимизации ограниченной и конечной функциональной области бизнеса. Однако из-за жесткой фиксации процессов и потоков решений оно очень часто превращается в «смирительную рубашку». Основными особенностями смарт-бизнеса являются работа по запросам, реагирование в реальном времени на изменения рынка и эффективная координация взаимодействия с партнерами и клиентами во множестве функциональных областей. Именно эти особенности необходимы, если компания хочет добиться экспоненциального роста. Софтверизация бизнеса, таким образом, это процесс реорганизации компании, ее персонала и ресурсов с использованием программного обеспечения, нацеленный на обеспечение сетевой координации и интеллектуальной обработки данных. Такая реорганизация требует в конечном итоге сквозной координации коммерческой деятельности и, нередко, взаимодействия фирмы с партнерами или платформами.

Софтверизация — принципиально важный этап на пути к гибкому распределению ресурсов в компании. После перемещения активов или функциональных возможностей физического мира в сеть в результате датафикации наступает очередь софтверизации процессов, в которых они используются. Софтверизация — обязательное условие глобальной координации и максимизации эффективности коммерческой деятельности, как я покажу в трех следующих этапах.

Новый велопрокатный бизнес, рассмотренный выше, служит наглядным примером софтверизации. Процесс аренды велосипедов полностью осуществляется программными средствами в сети без вмешательства людей. Выигрыш в эффективности огромен: китайские пользователи могут арендовать велосипед на час за ничтожные деньги.

Этап 3: создание потока данных и интерфейсов API

В смарт-компаниях машины должны уметь «разговаривать» друг с другом. Бизнес-решения редко бывают простыми и изолированными, особенно в условиях сетевой координации. На практике такая коммуникация требует обмена данными между всеми участниками работы и координации взаимодействия машин в онлайн-режиме.

Такая координация достигается с помощью стандартов коммуникации вроде TCP/IP (правил, позволяющих взаимодействовать различным машинам через интернет) и сравнительно недавней инновации — интерфейсов прикладного программирования (API). API — это набор инструментов, протоколов и стандартных подпрограмм, которые любой программист может использовать для создания приложений, беспрепятственно взаимодействующих с другим программным обеспечением системы. API фактически позволяет приложениям (продуктом которых обычно является решение того или иного рода) связываться друг с другом. Автоматическое взаимодействие приложений друг с другом дает машинам возможность эффективно обрабатывать сложные бизнес-решения, затрагивающие множество сторон. Только после автоматизации принятия решений можно реализовать интеллектуальную обработку данных и пользоваться всеми преимуществами непрерывного совершенствования этой ключевой функции.

По мере превращения Таобао из форума для покупателей и продавцов в доминирующий в Китае веб-сайт электронной коммерции росло не только количество коммерсантов, но и их потребности в поддержке. Единственным решением было развитие инфраструктуры. Принципиально важной особенностью такой инфраструктуры является способность понимать язык других машин и обеспечивать их взаимодействие на платформе. В результате в 2009 г. Таобао начала разрабатывать свой интерфейс API. У продавца на Таобао была возможность подписаться более чем на сотню программных модулей, предлагаемых платформой. Однако программное обеспечение создавалось сторонними поставщиками, и интерфейс API, открывший дорогу сервисам на основе живых данных, позволил резко снизить стоимость ведения бизнеса.

Таким же важным в истории Amazon было решение Джеффа Безоса в 2002 г. об использовании внутреннего интерфейса API. До этого каждый раз, когда отделения обменивались данными или кодом друг с другом, приходилось преобразовывать информацию в форму, понятную для машин другой команды. В конечном итоге интерфейс API позволил управлять бизнесом Amazon и оптимизировать его глобальным образом⁴.

Этап 4: полная регистрация данных (живых данных)

После датафикации всех звеньев бизнес-процесса, их перемещения в сеть и соединения доступным для восприятия образом компания может применять машинное обучение для решения бизнес-проблем. Машинное обучение, однако, не имеет смысла без данных, с которыми можно работать. Именно поэтому этап 4 связан с регистрацией живых данных, под которыми я понимаю данные, собираемые и используемые в реальном времени в процессе ведения бизнеса.

Идея живых данных не очень сложна для понимания, однако преобразование этого понимания в правильные действия переворачивает с ног на голову многие традиционные представления, которыми бизнесмены привыкли оперировать при решении проблем. Они давно научились действовать на основе данных, подкреплять предложения и решения тщательно подобранными данными и показателями. К сожалению, такой подход прямо противоположен тому, как работают живые данные. Смарт-компании используют живые данные для создания «копии» происходящего, для описания бизнес-ситуации на языке данных, ничего не отбирая и не отбрасывая. Поскольку машины не владеют теорией причинно-следственных связей и только замечают то, что дает более высокие результаты, целью является создание предельно полной цифровой копии бизнеса, с тем чтобы интеллектуальная обработка данных позволила оптимизировать его функционирование. Таким образом, компании должны регистрировать все данные, характеризующие бизнес, и не могут ограничиться лишь теми данными, которые релевантны конкретному решению.

В текущей операционной ситуации живые данные не просто полезны, они дают абсолютное конкурентное преимущество. Противоположность живым данным — статические данные, накапливаемые для последующего анализа. Хотя такие данные несомненно полезны, они очень быстро теряют ценность в изменчивой среде. (Представьте, что Google Maps прокладывает маршрут от того места, где вы стояли 10 дней назад, или с учетом трафика, который наблюдался несколько часов назад.) Без доступа к достаточному объему свежих данных даже самые лучшие алгоритмы мало что дадут компаниям. Как со стратегической, так и с тактической точки зрения невозможно переоценить важность живых данных для повышения эффективности бизнеса.

Работа с живыми данными сложна и трудоемка. Я уже говорил о сложностях датафикации, однако не упоминал о технической проблеме согласованного использования данных. Живые данные, помимо прочего, требуют показателей и инфраструктуры, которые позволяют осуществлять интерпретацию и оценку. Смарт-компаниям необходимо определить такие показатели и создать инфраструктуру в используемых алгоритмах и в системах интеллектуальной обработки данных. Выводы, сделанные на основе живых данных, в идеале рождаются сами собой в процессе А/В-тестирования, о котором говорилось в предыдущей главе.

Этап 5: применение алгоритмов машинного обучения

Живые данные непрерывно поступают и обновляются. Алгоритмы машинного обучения обрабатывают живые данные, совершенствуются, и бизнес становится все более эффективным. Совершенно очевидно, что такие алгоритмы являются критически важным элементом автоматизации принятия бизнес-решений.

В основе смарт-бизнеса лежат алгоритмы. В Uber алгоритм подбирает автомобиль для заказчика, минимизирует время ожидания и рассчитывает стоимость поездки так, что с ним не сравнится никакой диспетчер. В компании работают тысячи специалистов по обработке и анализу данных, которые занимаются повышением эффективности алгоритмов. Если ваш бизнес не строится на основе алгоритмов, то он просто не может считаться смарт-бизнесом.

Одним из важнейших этапов на пути превращения Таобао в смарт-компанию был переход с индексной системы на поисковую. Покупатели изначально просматривали категории товаров на Таобао и отыскивали то, что им нужно. Однако в условиях практически ежедневного расширения количества

ассортиментных позиций люди все чаще и чаще пользовались поисковой строкой. Было ясно, что улучшение поиска крайне важно и для покупателей, и для продавцов.

Ключевым вопросом поиска был подход к ранжированию. Первоначально поисковое ранжирование на Taobao строилось на основе срока существования ассортиментной позиции. Когда продавцы вводили информацию о продукте, они могли задать количество дней, в течение которых этот продукт оставался на веб-сайте, например 7 или 14 дней. Как следствие, продукты, срок присутствия которых на веб-сайте подходил к концу, попадали в верхние строки результатов поиска. Данное правило было простым и логичным в начале существования платформы, когда большинство продавцов работали на непостоянной основе и редко конкурировали друг с другом напрямую. К сожалению, такой формат заставлял продавцов вновь и вновь размещать продукты на веб-сайте, предоставляя мало полезной для покупателей информации.

В 2006 г. Taobao изменила свой подход к поиску и положила в его основу популярность. Продукты стали появляться в результатах поиска в зависимости от ключевых показателей вроде объема транзакций и репутационного рейтинга. Логика поиска на основе популярности заключалась в том, что продукты, которые хорошо продавались и высоко оценивались пользователями, были качественными и заслуживали включения в первые строки результатов поиска. Такой подход, кроме того, помогал покупателям находить хорошие продукты и отделять зерна от плевел. Поиск на основе популярности породил волну бурного роста бизнеса первых продавцов на Taobao.

Вместе с тем в ранжировании по популярности крылись серьезные проблемы. Хотя такой подход, на первый взгляд, был логичным, на практике он оказался чересчур простым для сложной уже в то время торговой площадки. Помимо прочего, он делал продукты, которые и так продавались хорошо, еще более

успешными, а новым продавцам мешал пробиться и стать заметными. В общем, поиск по популярности как метод, который обеспечивает здоровое и сбалансированное развитие экосистемы, помогающей расти и крупным, и мелким продавцам, был не слишком хорош. Поэтому в 2008 г. Taobao начала постепенно изменять правила поиска по популярности. Продавцы делали все для создания репутации и улучшения результатов поиска, и многие из них быстро росли, играя на поисковом трафике.

Так или иначе, в поиске по популярности машинное обучение не применялось. Он осуществлялся на основе простого накопления статистики по продавцам. Как следствие, крупные продавцы, располагавшие ресурсами для быстрого увеличения масштабов, росли еще быстрее. В отличие от них, мелким и средним продавцам хронически не хватало объема. Суть этой проблемы заключалась в том, что подсчет был недостаточно интеллектуальным. Он лишь помогал людям при решении проблем. Для реальной интеллектуальной обработки данных требовались машинные методы, а не более быстросействующая версия человеческого мозга.

В 2010 г. Taobao запустила свой первый полномасштабный поисковый продукт Archimedes на основе машинного обучения. Это был огромный шаг вперед в поиске по популярности. В дополнение к традиционным критериям, таким как коэффициент привлечения покупателей, средний чек покупателя и размер транзакции, Archimedes использовал массу показателей, связанных с уровнем обслуживания покупателей. Taobao собирает огромное количество данных помимо тех, что связаны исключительно с транзакциями. Например, она учитывает, возвращают ли покупатели продукты, возникают ли у покупателей и продавцов споры, требующие вмешательства платформы, есть ли жалобы покупателей на продавцов и какой кредитный рейтинг имеет продавец. Когда покупатели ищут

продукты, они хотят найти также надежных продавцов и хорошее обслуживание. Учет таких прежде игнорируемых показателей вполне логичен, однако как понять, какие показатели улучшают результаты поиска и в какой мере?

В результате многолетнего совершенствования функциональности и технологии поиска Alibaba стала применять новую форму машинного обучения. При обучении с подкреплением машина начинает с конечной цели («найти такие продукты, которые покупатели будут приобретать больше всего»), а затем связывает факты таким образом, чтобы достичь этой цели. Специалисты по обработке и анализу данных создают поисковые алгоритмы, которые осуществляют бесчисленные онлайн-эксперименты — уже упоминавшееся A/B-тестирование, — одновременно тестируя различные переменные и отслеживая обратную связь для выяснения предпочтений потребителей. Если система покажет определенные продукты в ответ на введенный запрос, кликнут ли их клиенты? Совершат ли они покупку? Не возвратят ли они купленный продукт в конечном итоге? Результат очень неоднозначен, однако мощный онлайн-аппарат алгоритмов непрерывно прокручивает данные, выдавая решения, все более и более подходящие для системы в целом.

После запуска Archimedes поисковый трафик стал распределяться более рациональным образом, приходится на долю не только крупнейших продавцов, но и множества мелких торговцев с продуктами высокого качества и хорошим обслуживанием. А вот продавцы с более низким уровнем обслуживания и нежелательным деловым поведением начали терять его. Таким образом, покупателям стало легче находить качественные продукты, а бизнесу легче вести дела. Со временем поисковые результаты, все больше и больше зависящие от трафика коммерсантов, вытеснили результаты обычного поиска по категориям продуктов. Поисковая система значительно

улучшила структуру и динамику торговой площадки в целом. Вместе с тем длительность процесса изменения ясно показывает сложность перехода на автоматизированное принятие решений.

Мобильные рекомендации Taobao: пять этапов автоматизации в действии

День холостяка 2016 г. стал днем рождения мобильной рекомендационной системы Alibaba. За 24 часа платформа сгенерировала с помощью машинного обучения триллионы смарт-рекомендаций для потребителей и вывела на экраны сотни миллиардов снимков продуктов. Индивидуализированные рекомендации обновлялись каждый час по мере просмотра пользователями выставленных на распродажу продуктов и специальных предложений. Рекомендационная система стимулировала продажи, обеспечивая доступ пользователей к разнообразным предложениям и повышая коэффициент привлечения покупателей. Ее работа в основном требовала минимального вмешательства персонала. Этот триумф смарт-бизнеса был повторен в 2017 г.

Taobao гордится созданием индивидуализированных магазинов и даже индивидуализированных торговых центров для своих пользователей. Однако, когда размер вашего торгового центра не выходит за рамки экрана смартфона, приходится быть креативным. История создания мобильной рекомендационной системы Taobao показывает, что использование интеллектуальной обработки данных требует ясного, целостного и нестандартного представления о бизнесе.

В интернет-индустрии мы рассматриваем все грани обслуживания пользователей через призму продукта. Сотни миллионов пользователей Taobao открывают одно и то же

приложение в смартфонах, однако каждый из них просматривает свой набор услуг и контент. На Таобао все, от рекламных объявлений в верхней части экрана до статей об отраслях и услугах на ленте Taobao Headlines, пользовательских обзоров продуктов, прямых телетрансляций и автоматических рекомендаций, ориентировано на конкретного пользователя.

Многочисленные разделы приложения Таобао используют в настоящее время технологию рекомендаций, однако так было не всегда. В 2013 г. Alibaba полностью приспособила свои электронные торговые площадки к смартфонам. Первоначально контент и структура были скопированы с торговой площадки в интернете. Основными шлюзами для входа среднего потребителя на Таобао были товарная категория (например, мужская одежда, пищевые продукты и напитки или товары для детей), поисковая строка (например, «зеленый чай Longjing, собранный до периода весенних дождей» или «черные легинсы») или специальные события и распродажи, организованные командами товарных категорий на Таобао или Tmall. Окно браузера открывало потребителям простор для поиска. Для многих молодых людей в Китае блуждание (по-китайски *гуан*) среди огромного множества диковин на Таобао стало обычным занятием во второй половине дня.

Такой подход, однако, больше не работает в мобильном мире. Пользователи редко располагают значительным временем для выбора покупок. Экраны уменьшились, и на них меньше места для воспроизведения информации. Пользователи стали больше полагаться на поисковую строку, но даже когда они вводят редкие ключевые слова, на маленьком экране уместятся всего несколько наименований. Такое ограничение пространства для доступа к потребителю отрицательно сказывается на небольших и нишевых продавцах. Мобильная среда, если ее использовать неэффективно, в равной мере ограничивала возможности и

потребителей, и коммерсантов. Требовался новый подход к поиску.

Решение не было очевидным. В организационной вселенной Таобао рекомендациями по продуктам занимались разные команды в зависимости от их места в приложении. Рекомендациями на главной странице приложения — самом дорогом онлайн-ресурсе Alibaba, для изменения которого требовалось разрешение руководства высшего звена, — управляла одна команда, а, например, рекомендациями в нижней части страниц с конкретным продуктом или рекомендациями, всплывающими после завершения транзакции, — другие. Потребители, просматривавшие эти рекомендации, могли видеть очень непохожие продукты, а отклики на них, получаемые через поисковые запросы, имели отношение только к продуктам конкретных команд. Разрозненные команды, управляющие разными продуктами, имели смысл только в среде настольных компьютеров. В мобильном мире даже объективно обособленные бизнес-проблемы требовали координации для эффективного решения.

Люди за пределами отрасли привыкли думать о мобильном сайте как о приложении в телефоне. Однако в реальности *мобильный сайт* — это целый ряд организационных и технологических структур, включая способы сбора, использования и оценки данных. Без ментальности смарт-бизнеса и пяти рассмотренных выше этапов автоматизации невозможно обеспечить совместную работу этих элементов и получить доступ к возможностям интеллектуальной обработки данных.

На Таобао мы быстро объединили занимавшиеся рекомендациями команды под крышей поискового департамента, поскольку он обладал наилучшим техническим инструментарием и инфраструктурой для получения синергии от взаимодействия разрозненных рекомендационных продуктов. Не

так давно к нам пришел технический специалист международного уровня, и мы в результате направили нескольких человек на разработку алгоритмов и взаимоувязывание сложных технических систем, необходимых для осуществления крупномасштабных вычислений в реальном времени. Все потоки данных, их интерфейсы и характеристики нужно было связать с новыми алгоритмами. Отраслевым командам предстояло пересмотреть множество правил и механизмов с учетом рекомендационной деятельности в масштабах всей торговой площадки. Рекомендации, генерируемые после заказа клиентом книги, передавались алгоритмам, которые генерировали рекомендации после загрузки нового приложения или после того, как клиент отыскивал, но не покупал какой-либо предмет одежды. Результаты не заставили себя ждать. Объем продаж и транзакций начал стабильно увеличиваться у клиентов, которые пользовались рекомендационными продуктами.

Ключевая идея заключается в том, что применение интеллектуальной обработки данных — это не просто вопрос увеличения бюджетов проектно-технических команд. Оно требует ясного и всестороннего осмысления бизнеса при осуществлении пяти этапов автоматизации. Наши изменения, связанные с мобильными рекомендациями, видны на каждом из этих этапов. Для переосмысления представлений о том, где должны применяться рекомендационные продукты, нам потребовались (1) новые формы датафикации и (2) софтверизации. Рекомендации должны были влиять друг на друга так, чтобы системы могли (3) «разговаривать» друг с другом. Наконец, нам требовалась (4) ориентированная на живые данные ментальность, с тем чтобы поведение всех потребителей регистрировалось в одном и том же месте и передавалось в одни и те же (5) алгоритмы машинного обучения.

Условия существования смарт-бизнеса

В первой части книги я ввел понятие смарт-бизнеса. Из этой главы вы должны были уяснить, что сложная координация смарт-бизнеса требует нового подхода к осмыслению данных. От понимания бизнес-процессов зависит, как они преобразуются в данные и, следовательно, какие продукты и услуги можно создать для решения бизнес-проблемы. Автоматизацию принятия решений о товарах и услугах смарт-бизнес осуществляет в пять этапов, описанных в этой главе. Первый этап — творческая датафикация, обогащающая массив релевантных данных, на основе которых бизнес может совершенствоваться. Следующий этап — софтверизация бизнеса, переводящая рабочие процессы и основных игроков в сеть. Третий этап — внедрение интерфейса API, обеспечивающего координацию в реальном времени. Четвертый этап — полная регистрация данных. И, наконец, пятый — применение машинного обучения к потоку живых данных, создающее условия для интеллектуальной обработки данных.

Последние две главы этой части посвящены интеллектуальной обработке данных, ее применению в бизнесе и стратегии реализации этой новой возможности. Читатели должны также понимать, что помимо создания условий для интеллектуальной обработки данных рассмотренные пять этапов также являются основой для сетевой координации. К настоящему моменту вы должны ясно представлять, почему я называю сетевую координацию и интеллектуальную обработку данных двойной спиралью ДНК смарт-бизнеса. Они работают совместно. Теперь в свете моей концепции двойной спирали рассмотрим стратегическое значение сетевой координации и постараемся понять, как фирмы должны взаимодействовать с потребителями и партнерами.

ГЛАВА 5

МОДЕЛЬ «ПОТРЕБИТЕЛЬ– БИЗНЕС»

Как построить петлю обратной связи

Чтобы использовать интеллектуальную обработку данных и превратиться в смарт-компанию, необходимо создать цифровую петлю обратной связи между своей фирмой и клиентами. Вместе с тем, как выяснили первопроходцы (я не раз наблюдал это на примере китайских предпринимателей), выстраивание бизнеса на основе прямого взаимодействия с клиентами требует кардинальной перестройки всех видов коммерческой деятельности. Я называю это изменение моделью «потребитель–бизнес» (С2В). Идеология С2В переворачивает традиционную концепцию «бизнес–потребитель» (В2С) с ног на голову¹.

Когда бизнес-решения принимаются машинами на основе петли обратной связи, действия компании в конечном итоге начинают определяться клиентами. «Клиент на первом месте» больше не лозунг, а стартовая точка хозяйственной деятельности. Обслуживание клиента должно полностью осуществляться по требованию. Однако, чтобы обслуживание, включая сами товары

и услуги, в подлинном смысле определялось клиентом, компания и сеть, в которой она работает, должны быть гибкими и способными быстро реагировать на изменения. На практике все функции бизнеса должны реализовываться по требованию.

Сделать даже одну функцию бизнеса предоставляемой по требованию очень сложно. Как экономически подготовиться к потенциальным колебаниям спроса? Опять же, стоит фирме взяться за преобразование отдельно взятого вида деятельности, ей тут же приходится перестраивать все аспекты своей работы — от брендинга до дизайна продукта и его производства. Только когда процессы функционально независимы, но согласованно и автоматически интегрированы, фирмы могут создавать товары и услуги в соответствии с запросами пользователей, с принятием ключевых решений по производству и дизайну на основе взаимодействия с ними. Для этого, однако, модель работы фирмы в целом должна строиться на основе сетевой координации и интеллектуальной обработки данных.

Полная перестройка бизнеса и переход на динамическую координацию всех функций — крайне сложная задача для любой компании. Вместе с тем С2В-модель дает громадное конкурентное преимущество. Те, кому удалось ступить на этот трудный путь, обнаруживают, что их эффективность и динамичность растут экспоненциально, а затраты нет.

Я не могу представить читателям план действий по реорганизации их фирм, поскольку процесс очень сильно меняется от отрасли к отрасли и даже от фирмы к фирме. Однако детальный пример, связанный с рынком одежды, позволит понять, что нужно делать и что такое правильная С2В-идеология. Для примера я выбрал Big-E, самую успешную китайскую веб-знаменитость, которая использовала возможности платформ электронной коммерции для реализации С2В-стратегий. Big-E — это псевдоним Чжан Даи, бывшей модели, не имевшей никакого опыта розничной торговли. Ее исключительно онлайн-ый

одежный бренд принес потрясающий доход 1 млрд юаней (\$150 млн) в 2017 г.

Сила брендов, созданных в сети

Представьте себе агентов влияния в социальных сетях. В Соединенных Штатах примером может служить Ким Кардашьян или Кьяра Ферраньи. Могут ли такие агенты влияния олицетворять будущее создания брендов и предпринимательства? В Китае, думаю, да.

Некоторые видят в веб-знаменитостях способных, но случайных предпринимателей — последний писк китайской моды. Однако такое представление не учитывает удивительно жизнестойкой бизнес-модели, которая обеспечивает веб-знаменитостям беспрецедентную гибкость в одежной индустрии. Big-E заработала \$35 млн во время распродажи в День холостяка 2017 г. В компании Ruhan, которая управляет ее брендом, а также десятками других брендов веб-знаменитостей, работает всего 800 человек. Обслуживать веб-знаменитостей она начала лишь в середине 2014 г. Как этой маленькой компании удастся справиться с таким количеством грандиозных брендов? Ответ — C2B-модель. Бизнес-модель Big-E включает в себя маркетинг по требованию, основную деятельность по требованию и производство по требованию, координируемые комплексом программных средств Ruhan под названием Layercake («слоеный пирог»). (См. врезку «Ruhan и Big-E (кто есть кто)».)

Для своих фанаток Big-E — молодая женщина, на которую хотят быть похожими все. Она путешествует по миру, фотографирует и покупает одежду. Кажется, что она живет и дышит на Weibo. Big-E делится событиями из своей жизни, размещает фото новых платьев и отвечает фанаткам практически

непрерывно. Как и Чжан Линьчао, с которой мы познакомились во введении, она зарабатывает миллионы долларов в год на селфи и онлайн-блговне. Однако Big-E пошла дальше Чжан и практически всех других конкурентов, организовав дело так, что каждый аспект ее бизнеса отражает C2B-идеологию. Именно эта инновация сделала ее самой успешной веб-знаменитостью в Китае.

Аккаунт Big-E в социальных сетях служит не только для развлечения, хотя она и ее фанатки получают немало удовольствия от общения. Он — неотъемлемая часть очень серьезного бизнеса, ключевое ценностное предложение которого заключается во взаимодействии потребителей со знаменитостью. Big-E выставляет десяток новых моделей каждые две-три недели в своем аккаунте на Weibo. Затем их раскупают фанатки во время мгновенных распродаж на Taobao. На таких мероприятиях продажи неизменно превышают запасы. Сразу же вслед за распродажей и даже не дожидаясь ее завершения, Ruhan уведомляет об объеме продаж своих производственных партнеров, которые начинают изготовление одежды, затребованной потребителями. Эта одежда отгружается в течение нескольких дней, и, поскольку ее шьют по требованию, значительные запасы практически не образуются. C2B-бренд Big-E очень гибок, устойчив и прибылен.

Первый аспект своей бизнес-модели, маркетинг по требованию, Big-E реализует в основном через предварительные показы в социальных сетях и связанные с ними мгновенные распродажи. Для потребителей этот вид деятельности на Weibo представляет не что иное, как интерактивное взаимодействие. В процессе взаимодействия фанаток со знаменитостью их действия запускают петлю обратной связи, которая определяет решения знаменитости по дизайну и производству.

Бренды, выстраиваемые фанатами

Бренд веб-знаменитости не статическое послание, предлагаемое потребителям. Это было бы в духе традиционной B2C-идеологии, когда социальные сети являются просто рупором для трансляции маркетинговой копии. Здесь же бренд выстраивается совместно с группой преданных фанатов веб-знаменитостей, он создается для потребителей и их руками.

Присутствие Big-E на рынке — это набор специально подобранных образов в социальных сетях с толикой человеческого тепла. То, что написано, какие фотографии размещены, как подобраны селфи... все это должно свидетельствовать о присутствии реального человека за экраном. На практике большинство успешных веб-знаменитостей занимаются подбором собственных образов. Что превращает женщину в знаменитость, так это ее способность самовыражаться четко и оригинально — от стиля ее селфи до одежды, в которой она предстает на импровизированных снимках, и шуток в собственный адрес. Этот стиль невозможно скопировать: даже самые крупные веб-знаменитости нередко собственноручно редактируют свои селфи.

По словам Николь Шэнь, бренд-менеджера Big-E, «когда вы смотрите на веб-знаменитость, ваша голова наклонена на 60°. Веб-знаменитости на 15° выше, вы можете видеть их и даже касаться. Они выходят в социальные сети и спорят с вами о том, хорошо ли смотрится наряд или нет. Они из тех, кого можно включить в список друзей»². Социальные сети для веб-знаменитостей — это не сцена, где можно красоваться. Это открытое пространство для взаимодействия. Туда может войти любой, послушать, принять участие в разговоре. Знаменитость можно спросить о чем угодно.

RUHAN И BIG-E (КТО ЕСТЬ КТО)

Ruhan — один из крупнейших в Китае инкубаторов веб-знаменитостей и первая компания веб-знаменитостей, в которую Alibaba вложила деньги. Компания оценивается в 3 млрд юаней (почти \$500 млн). Ruhan действует в китайском пространстве электронной коммерции уже десятилетие и за это время успешно воспитала более сотни лидеров мнений из Китая и других стран Азии. Лидеры мнений Ruhan в целом взаимодействуют с двумя сотнями миллионов фанатов в социальных сетях, 90% из которых это молодые женщины в возрасте от 18 до 28 лет, проживающие по большей части в китайских городах первой и второй линий. Инкубаторские услуги компании включают в себя маркетинг в социальных сетях, создание контента, управление электронной коммерцией (включая аналитику и рекламу), а также сквозное управление производством.

Успех Big-E, имеющей статус бесспорной королевы китайской коммерции в социальных сетях на Taobao и Weibo, стал символом движения веб-знаменитостей в стране. Я называю модель Чжан Даи, ставшую веб-знаменитостью, Big-E, поскольку это ее самый первый ник на английском языке. Сама она и ее фанатки никогда не используют настоящий английский эквивалент имени Чжан Даи — Ева. Вместо этого в ее сообществе в ходу шуточные прозвища, в которые включаются слово «да» (т.е. большой по-китайски) и звук «и» из имени модели, например *даима*, что звучит наподобие «Большой мамы И», буквально означает «престарелая тетка», а на деле является распространенным китайским эвфемизмом для менструации. Ее фанатки называют себя E-cups, намекая на большой размер бюстгалтера, что, конечно, является преувеличением и шуткой для своих. Big-E слушала курс по индустрии моды в колледже и начинала свою карьеру в качестве модели в Ray Li, одном из самых известных в Китае журнале мод. Однако она мечтала о большем и открыла свой онлайн-магазин одежды на Taobao в 2014 г., когда с ней стала сотрудничать Ruhan. В то время у Big-E было 200 000 фанаток на Weibo, а сейчас, благодаря Ruhan, их число перевалило за 5 млн.

К первой годовщине открытия магазина, 20 мая 2015 г., она достигла объема продаж 10 млн юаней (\$1,5 млн). В День холостяка 2017 г. выручка Big-E составила 100 млн юаней (\$15 млн) *за первые полчаса распродажи*. По данным BVC, Big-E заработала 300 млн юаней (\$46 млн) в 2015 г., что превосходит годовой доход самой популярной китайской актрисы Фань Бинбин (\$21 млн)[3].

В аккаунте веб-знаменитости на Weibo вы увидите нескончаемый поток новостей из жизни, рассказов о поездках с демонстрацией видов, фотографий одежды и деликатных селфи. Большинство постов имеет сотни, а то и тысячи откликов, варьирующихся от восхищенных высказываний до личных жалоб. Знаменитость отвечает на те комментарии, которые считает

заслуживающими внимания. Хотя маркетинговые команды иногда готовят материалы для постов в социальных сетях, самые известные веб-знаменитости никогда не позволяют другим писать ответы. Бренд появляется именно в процессе такого обмена, а не во время дискуссий в конференц-залах рекламных агентств.

Бренд складывается в ходе постепенного обобщения комментариев и возражений, информации о взглядах и предпочтениях потребителей. Этот ценный контент раньше был доступен лишь косвенно через маркетинговые исследования, теперь же он создается непрерывно в реальном времени и записывается на социальных платформах. Это брендинг в C2B-мире, процесс совместного создания и коэволюции — процесс, который по вкусу потребителям.

Продукты, выбираемые потребителями: разработка и производство по требованию

Big-E — вовсе не беззаботный предприниматель, как может показаться по ее снимкам. Каждый снимок в каком-либо наряде в любом уголке мира означает, что этот наряд обязательно появится в продаже в течение одной-двух недель с момента размещения фото в сети. В пространстве веб-знаменитостей идет особенно ожесточенная конкуренция — здесь просто нет времени на многомесячные циклы разработки продукции, которые характерны для традиционной одежной индустрии. Как же веб-знаменитостям удастся выводить нужные модели на рынок вовремя?

Взаимодействие с потребителями — двигатель не только для брендов веб-знаменитостей, но и для процесса разработки продукции. В мире коммерции в социальных сетях

взаимодействие с потребителями создает контент, из которого кристаллизуется бренд, движущий торговлю. Гениальность модели веб-знаменитостей заключается в том, что голос потребителя слышен задолго до момента продажи. Стоит только образцам одежды появиться в сети (когда до продажи еще далеко — несколько дней или даже недель), как сразу же начинают поступать отклики потребителей, которые ложатся в основу решений по производству. Даже во время мгновенных распродаж бренда действия потребителей регистрируются и отображаются в форме количества покупок на информационной панели Таобао. Эти действия являются критически важными входными параметрами для производственных процессов веб-знаменитостей. Таким образом, через мгновенные распродажи маркетинг по требованию координирует процесс разработки и производства продукта по требованию.

Тактика мгновенных распродаж в маркетинге, используемая веб-знаменитостями с большим успехом, занимает особое место в мире китайской розничной торговли и нередко сочетается с маркетинговой стратегией создания голода (*цзи'э инсяо*, описанной в главе 2). Под этой распространенной в китайской электронной коммерции практикой понимается намеренное ограничение компаниями объема запасов, с тем чтобы вызвать ажиотаж и потребность обязательно купить. В стране, где реальный потребительский голод был преодолен сравнительно недавно, стратегия создания голода очень эффективна. Она, кроме того, приносит дополнительный бонус в виде тестирования реакции рынка на конкретный продукт и, как следствие, предотвращения появления избыточных запасов.

Сервис мгновенных распродаж Таобао, онлайн-инфраструктура, позволяющая продавцу легко организовать распродажу в определенное время, дает коммерсанту возможность объявить о грядущем событии и времени, когда продукты будут доступны покупателям. Нередко коммерсанты

выставляют образцы для предварительного показа, а также указывают цены и количество товара, который поступит в продажу. Такие распродажи обычно проводятся на условиях «первым пришел — первым купил» при очень ограниченном количестве товара, чтобы максимизировать эффект голода.

Веб-знаменитости обновили эту базовую модель, расширив процесс предварительного показа. Они регулярно используют такие показы в качестве разведывательной тактики для определения вариантов продвижения продуктов и ценовых ориентиров. За одну-две недели до распродажи веб-знаменитости начинают выкладывать материалы для предварительного показа в своих аккаунтах на Weibo. В одних случаях эти материалы выглядят как обычный контент, например фотография знаменитости в новом свитере во время обеда. В других случаях знаменитость просто размещает фото нескольких новых предметов. Цель заключается в оценке интереса. Как только появляются такие картинки, фанатки сразу начинают обсуждать их, спорить о стилях, цветах и фасоне.

Все действия фанаток тщательно отслеживаются командами Rihan по продукту, продвижению и продажам. Показатели, на которые смотрят команды (прежде всего, активность участников и комментарии в социальной сети), напрямую влияют на выбор продукта, график производства и даже на процессы моделирования. Например, если определенный цвет модели обсуждается более активно, чем ожидалось, то веб-знаменитость нередко принимает решение увеличить размер первой партии этого цвета или резервирует больший объем соответствующей ткани. Если фанатки не обращают внимания на какую-то модель, то ее могут исключить из распродажи и отказаться от использования подобных фасонов в будущем.

Проводя мгновенные распродажи каждые несколько недель, веб-знаменитости поддерживают интерес и лояльность своих фанаток, собирают ценную информацию о клиентах и

динамически корректируют графики производства. Взаимодействие продолжается даже после начала распродажи. Фанатки, которым удалось отхватить понравившуюся вещь, хвастаются покупками, а их незадачливые подруги плачутся. Сообщения радующихся и жалующихся покупательниц дают важную информацию о том, продажу каких моделей следует продолжить и в каких объемах. Знаменитости могут даже проводить частные предварительные распродажи для избранных групп. Они повышают лояльность клиентов и позволяют судить о популярности продукта. Как только покупки доставляют фанаткам, те начинают размещать селфи в обновлениях, экспериментировать с сочетаниями предметов и щеголять перед зрителями. На Таобао такие демонстрации называют *майцзя сю*, или «покупательскими шоу». Некоторые веб-знаменитости вознаграждают покупательниц, разместивших лучшие фотографии, репостами на своих страницах в Weibo. Любая возможность укрепить взаимодействие идет на пользу бизнесу.

Как маркетинг по требованию дает начало фирмам по требованию

Внимательный читатель, наверное, заметил, что функция канала сбыта у веб-знаменитостей шире, чем у традиционных компаний по производству и продаже одежды. Этот канал — не дорога с односторонним движением в сторону клиентов, он обеспечивает взаимодействие и позволяет получать информацию о том, как сделать бизнес-решения эффективными по всей цепочке создания стоимости. Для маркетинга по требованию необходима цепочка поставок по требованию. В противном случае результаты могут оказаться катастрофическими. Потребителям придется ждать свои товары значительно дольше, и они начнут активно жаловаться в социальных сетях, разрушая доверие к

бренду и его образ. Чтобы не допустить появления такой нисходящей спирали, цепочка поставок должна соответствовать жестким требованиям мгновенных распродаж, устраиваемых веб-знаменитостями: срок пошива от трех до семи дней, небольшие партии, низкая себестоимость и образцовое качество.

Смарт-компании грамотно и гибко интегрируют цепочку поставок со всеми остальными элементами сети создания стоимости, включая функции маркетинга и разработки дизайна. Такая смарт-интеграция становится возможной в результате сетевой координации и интеллектуальной обработки данных. Как объясняется в одном из последних отчетов KPMG, «для функционирования в современной бизнес-среде необходима целевая цепочка поставок. Оптимальная структура должна быть полностью интегрирована с клиентской стороной бизнеса и обладать гибкостью и подвижностью, позволяющими реагировать на непрерывное изменение потребностей клиентов»³. Китайские веб-знаменитости сконструировали бизнес-модель, в которой взаимодействие с клиентами глубоко переплетается с внутренними операциями.

Понятно, что производственный график у веб-знаменитостей сильно отличается от графика большинства розничных компаний в индустрии моды, которые составляют планы за месяцы до начала продаж. Даже глобальным тяжеловесам в сфере «быстрой моды» нужно не менее двух-трех месяцев для выпуска партии одежды. Однако веб-знаменитости очень подвижны по своему характеру. Они могут увидеть вдохновляющий мотив или силуэт во время похода по парижским бутикам или по улицам Токио, одним прикосновением к экрану смартфона сделать фотографию и разместить ее в социальных сетях. В распоряжении команды модельеров может быть лишь неделя-другая, а иногда и всего несколько дней, чтобы сделать готовый продукт, предназначенный для распродажи. Одни только сжатые сроки, не

говоря уже о требуемом качестве или мастерстве, заставили бы традиционную цепочку поставок выбиться из сил.

Для справки: традиционное производство одежды можно разбить на четыре этапа — моделирование, раскрой, пошив и завершающие операции. В случае предметов обычной сложности средняя китайская фабрика может выполнить все четыре задачи минимум за 20, а максимум за 60 рабочих дней. Из этого времени только на моделирование уходит две недели. Если клиент производителя принимает образец, сшитый по разработанной модели, начинается масштабное производство (раскрой и пошив), за которым следуют контроль качества, глажение и упаковка (завершающие операции). Этот график предполагает, что запас ткани уже наготове. Закупка или производство ткани на заказ могут удлинить процесс на несколько недель, если не месяцев. Именно такие стандартные для отрасли сроки определяют бизнес-циклы крупных брендов по всему миру.

Модель быстрого пополнения запасов: ценность C2B-подхода

Образ бренда Big-E и его прибыльность зависят от практики быстрого пополнения запасов Ruhan. Две взаимоисключающие ситуации давно являются головной болью традиционных отраслей, особенно швейной промышленности. Произведете слишком много — и на вас ляжет бремя стоимости запасов. Произведете слишком мало — и вы потеряете возможность увеличить объем продаж, если продукт окажется популярным.

Именно здесь C2B-модель Ruhan дает огромное преимущество. У веб-знаменитостей производство начинается по большей части после размещения заказов. После реализации первой партии (а это может произойти в течение нескольких

секунд или минут во время мгновенных распродаж) начинается быстрое пополнение запасов. Сравнивая реакцию потребителей с ожидаемым объемом продаж (который оценивается по активности в социальных сетях во время предварительного показа), Ruhan без промедления размещает заказ на вторую партию. Если спрос оказывается высоким, Ruhan может производить пополнение запасов несколько раз. Довольно часто заказ на пополнение больше первоначального заказа по объему. Такая практика снижает сложность и риск прогнозирования. Хотя первоначально в быстром пополнении запасов видели способ подстраивания к волатильному спросу, а не тактику прогнозирования, исследования и постоянное взаимодействие с потребителями позволили продавцам более точно чувствовать потребительский спрос, чем удавалось в традиционных моделях⁴.

Чтобы быстрое пополнение запасов работало, требуются надежность и быстрота выполнения заказа, как правило от пяти до семи дней, включая отгрузку и доставку. Для обеспечения быстроты необходима надежная связь с фабриками и сетевая координация.

Модель сетевого производства Ruhan

Как инкубатор брендов с полным набором сервисов Ruhan берет на себя внутренние операции брендов вроде Big-E и некоторые аспекты их взаимодействия с потребителями. Однако быстрый рост клиентов (до 100% в год) и диверсифицированный портфель веб-знаменитостей заставили компанию заняться поиском близлежащих фабрик со свободными мощностями.

К счастью, компания находится в северной части провинции Чжэцзян, где в промышленном коридоре между Ханчжоу и Шанхаем размещена значительная часть китайского текстильного производства. Там действуют фабрики всех

размеров и достоинств — от крупнейших и самых опытных, которые работают на такие бренды мирового класса, как Burberry и Louis Vuitton, до крошечных мастерских с несколькими швейными машинами. Найти свободные мощности здесь не представляет труда, однако отличить высококлассные производства от не слишком хороших не так просто. Что касается скорости, то даже при самом худшем раскладе фабрика может уложиться в жесткие сроки за счет напряжения сил и выбраковки готовых изделий, не соответствующих стандартам. Однако такой подход к производству нельзя назвать ни экономичным, ни масштабируемым.

Чтобы решить проблемы с мощностями, Ruhan придумала базовую модель партнерства. Ее целью стало создание сети партнерских фабрик, которая могла справиться с резкими пиками и падениями спроса, присущими бизнес-модели веб-знаменитостей. Прежде всего Ruhan разбила стандартный процесс пошива одежды на модули и поручила выполнение разных этапов разным фабрикам. Крупнейшие партнеры Ruhan занимаются моделированием, на которое уходит всего несколько дней в случае интегрирования и использования самых современных машин для автоматизации. Как только команда Ruhan по моделированию подтверждает стиль и качество изготовления образца, производственная компьютерная программа превращает модель в контрольный список процедур, который рассылается в электронной форме по сети партнеров. Партнеры, а также клиенты получают возможность контролировать процесс производства в любой момент. Видоизменив характер сотрудничества и разделение труда, Ruhan сильно сократила не только время производства, но и затраты.

В процессе экспериментов с сетевым производством Ruhan работала более чем с сотней сторонних фабрик, оценивала их возможности и отбирала лучших партнеров. Все эти партнеры действуют на платформе SaaS, т.е. пользуются программными

средствами как сервисом. Иначе говоря, Ruhan предоставляет партнерам удаленный доступ к своим программным средствам. SaaS-решения обеспечивают прямую связь и координацию с минимальными затратами для пользователей. Четырем фабрикам, отличавшимся масштабами и качеством, Ruhan передала централизованную работу по моделированию. Эти фабрики, в свою очередь, постепенно начали напрямую координировать работу более мелких фабрик и мастерских, централизовав раскрой ткани и оставив пошив небольшим партнерам. Готовую одежду сейчас присылают обратно на крупные фабрики для выполнения завершающих операций, после чего одежду отгружают со складов Ruhan. К концу 2015 г. Ruhan практически довела свою модель до ума, преобразовав все производственные подразделения в самостоятельные предприятия. Ее производственный департамент превратился из подразделения, занимавшегося пошивом одежды, в координатора всего производственного процесса.

Координирование сети

Хотя Ruhan сама больше не занимается раскроем и пошивом одежды, на нее легла задача координирования сложной сети. Прежде всего, Ruhan нужно решить, какой начальный запас необходим. Бывает, что даже перед крупной распродажей размер запасов у Ruhan не превышает 10% от расчетного объема продаж. (Не каждой веб-знаменитости на Таобао выпадает удача работать с таким партнером, как Ruhan. У веб-знаменитостей, не имеющих доступа к первоклассным производителям, размеры начального запаса продукта и сроки его пополнения зависят от склонности к риску. Так или иначе, веб-знаменитости редко имеют на складе более 50% совокупного объема продаж перед началом мгновенной распродажи.)

Обычно производственный процесс протекает следующим образом. Команда, отвечающая у веб-знаменитости за производство, принимает решение о размере первой партии на основе прошлых данных о продажах. За неделю до распродажи начинаются предварительные маркетинговые показы в социальных сетях, а данные, получаемые в результате взаимодействия с фанатками, используются командой для определения размера и срока поставки второй партии. За три дня до распродажи на Taobao стартует предварительная продажа, и новый набор данных по продажам и корзинам покупателей используется для определения размера и срока поставки третьей партии одежды. В случае очень популярных товаров может проводиться еще один, последний производственный раунд через три-четыре дня после распродажи. В силу быстротечности и частоты процессов, связанных с моделью мгновенных распродаж, почти 80% объема продаж по большинству товарных позиций приходится на день распродажи. Весь цикл обычно не превышает месяца.

Объединение всех платформ: комплекс программных средств Ruhan

Для управления этим сложным процессом Ruhan разработала собственный комплекс программных средств. По каждому размещенному заказу компании точно известно, какая производственная линия используется, на какой фабрике и сколько работников задействовано в исполнении. Она знает, когда необходимо доставить составные части, куда их нужно направить и где складировать готовую продукцию. Каждый этап производственного процесса теперь контролируется программным комплексом и виден всем в сети.

Как я отмечал в предыдущей главе, софтверизация бизнеса (т.е. конфигурирование коммерческой деятельности с помощью программных средств и управление в режиме онлайн) — важный этап на пути к созданию смарт-бизнеса. Ruhan вложила немало средств в софтверизацию китайской текстильной промышленности. Ее программное решение, известное как Layersake, координирует все виды работ по созданию модели веб-знаменитостей, от производства до социальных сетей, розничной торговли и распродаж, гарантируя веб-знаменитостям получение всех необходимых им услуг в нужный момент. Наконец, Ruhan заботится о том, чтобы потребители получили свои покупки. Комплекс Layersake, несмотря на то что его разработка началась относительно недавно, является ключевой инновацией, позволяющей Big-E реализовать C2B-модель.

Вся работа, которая проходит через комплекс Layersake, видна на мониторах компьютеров и экранах смартфонов. В результате, когда команды разработчиков создают модели, фабрики сразу знают — вплоть до человеко-часа, — что им нужно делать для производства этих товарных позиций. А когда маркетинговым командам нужно разместить контент в социальных сетях, они точно знают, какие запасы имеются и сколько времени потребуется для производства новой партии одежды и ее отгрузки. Руководство фабрик может видеть все необходимые рабочие процессы, а дизайнеры — процессы снабжения и производства. Как только данные появляются в сети, они автоматически становятся прозрачными и доступными всем сторонам. Одновременный доступ многочисленных участников к информации является принципиальной особенностью сетевой координации. Комплексу Layersake пока еще далеко до координации в реальном времени, поскольку людям приходится следить за процессом и удостоверяться, что их задачи выполняются, однако система обновляется в реальном времени и может поддерживать базовые петли обратной связи, характерные

для бизнес-модели веб-знаменитостей. Даже такой уровень прогресса является большим шагом вперед по сравнению с первоначальным состоянием швейной индустрии. Объемы продаж Vig-E наглядно подтверждают это.

Vig-E знает свой бизнес до мельчайших деталей. На мобильном интерфейсе, разработанном Ruhan, она может видеть, в каком состоянии находится разработка моделей: этап моделирования, какая фабрика занимается пошивом, на какой склад поступает готовая продукция, по какой цене она будет продаваться. Ее маркетинговые планы также доступны всем: когда начнется следующая кампания и какие продукты будут на ней представлены. По существу, Vig-E видит всю сеть создания стоимости в реальном времени и на детальном уровне. Сеть находится у нее под рукой, и она может оперировать в ней на ходу, из любой точки мира.

Слои комплекса Layersake

Эффективная работа по требованию на стороне потребителя влечет за собой серьезную перестройку всей внутренней организации фирмы. Ruhan намеревалась стать производителем одежды, ориентированным на маленькие партии с коротким временем выполнения заказа. Однако оказалось, что прежде нужно стать софтверной компанией и преобразовать всю традиционную отрасль. В настоящее время комплекс Layersake объединяет и координирует данные из четырех сфер бизнеса Ruhan: социальных сетей, торговли, складирования и производства. Эти четыре сферы примерно соответствуют платформам Weibo и Taobao, сочетанию программных средств по управлению технологическим процессом и цепочками поставок.

Ruhan получает данные из социальных сетей от Weibo, либо через ее интерфейс API, либо через автоматический сбор

информации в самой сети. Для поддержки взаимодействия Big-E с ее фанатками Ruhan проводит глубокий анализ данных. Программа Ruhan по управлению технологическим процессом отслеживает информацию о заказах и их статусе, которая поступает от платформ электронной торговли, таких как Taobao. Сбор складской информации тоже не представляет сложности и интегрирован в логистическую платформу Taobao.

Особенно важно то, что после ввода данных о торговле в инфраструктуру Layercake их можно спроецировать на данные социальной сети и производства. Архитектура системы Ruhan по управлению цепочками поставок довольно сложна и требует пояснений. Процессы Layercake начинаются с моделирования в модуле управления цепочками поставок, а оттуда переходят на снабжение и производство, прежде чем сформировать заказ. Ключевое преимущество такой координации заключается в том, что, если модельеры знают заранее о влиянии их моделей на ткань, раскладку и обработку, то они могут принимать более рациональные решения. Например, если они выбирают ткань, отсутствующую на складе, то предвидят удлинение производственного цикла. Они также знают, насколько он будет длиннее и сколько будет стоить конкретная модель в производстве. Наличие такой информации на стадии моделирования принципиально важно для эффективной координации производства. Она особенно полезна для контроля затрат и полного времени цикла.

Производственная программа повышает эффективность системы за счет организации информации о производстве. В состав такой информации входят стандартная документация и описание технологического процесса, которые используются фабриками при пошиве одежды. Ruhan добавляет к этому собственную информацию: маршрутизацию, календарный график работ, производственные мощности и порядок использования материалов (какие материалы являются

критически важными и влияют на график производства, а какие можно отдать на аутсорсинг без образования узких мест). Компания работает над эффективной взаимоувязкой и стандартизацией процессов и данных, с тем чтобы все партнеры, и крупные, и небольшие, могли работать быстро и без проблем.

Ключевое достоинство комплекса Layercake заключается не просто в повышении эффективности управления производственным процессом. ERP- или WPS-системы уже не одно десятилетие улучшают производственную эффективность, однако это свойство само по себе не является революционным и тем более C2B-моделью. Новизна комплекса Layercake определяется тем, что все данные, связанные процессами моделирования и производства, координируются в реальном времени со спросом со стороны потребителей. Как я уже говорил в предыдущей главе, если ERP-система фокусируется на повышении эффективности узкой сферы бизнеса, то софтверизация и живые данные касаются всего бизнес-процесса, включая активность потребителей (важность этого переоценить невозможно), всех потоков данных в полностью координируемой сети. Комплекс Layercake и пять этапов автоматизации процесса принятия решений, описанные в предыдущей части, обеспечивают доступ по требованию ко всем онлайн-функциям Ruhan в ответ на запросы потребителей.

Ruhan, помимо прочего, расширяет координируемую ею сеть создания стоимости. Она разрабатывает B2B-платформу по снабжению тканями, которая будет напрямую связана с системой управления цепочкой поставок. Такая платформа требует сложной датафикации, которая позволит точно определять цвет, ткацкое переплетение, текстуру и толщину ткани и в конечном итоге автоматизировать выбор ткани и ее заказ.

Таким образом, в рамках внутрифирменной информационной системы Layercake составляет первый и самый широкий слой, на основе которого работает система управления

цепочкой поставок. По мере продолжения софтверизации процесса выбора ткани в Ruhan уровень сетевой координации будет повышаться, обеспечивая всеобщий рост эффективности. Если Ruhan удастся запустить эту B2B-платформу для тканей, ее комплекс Layercake свяжет все этапы одежного бизнеса в сквозное решение, включив даже снабжение в эту координируемую сеть.

Ruhan — один из китайских пионеров в деле преобразования древних отраслей в смарт-бизнес. Сама компания считает, что она подошла лишь к началу софтверизации сложной задачи моделирования одежды. Ruhan разрабатывает собственную программную платформу для модельеров под названием Deer Fashion, которая будет автоматически выискивать в сетях (таких, как Instagram) и анализировать модные тенденции. (Компания уже подбирает фотографии из Instagram, которые затем индексируются и организуются командой разработчиков моделей.) Руководители компании надеются, что применение машинного обучения в анализе образов на платформе Deer Fashion позволит модельерам быстрее генерировать идеи и предлагать новые модели быстроразвивающемуся и высококонкурентному китайскому рынку. В будущем, если Ruhan сможет интегрировать автоматическое распознавание модных трендов в модули моделирования и производства, то весь производственный процесс станет еще более отлаженным. Одежда, которую создают веб-знаменитости, будет выходить на рынок быстрее и в большей мере соответствовать вкусам потребителей.

Прежние программные решения фокусировались лишь на эффективности отдельных сегментов бизнеса, т.е. на производстве или снабжении. Под влиянием растущего спроса все больше и больше фирм в Китае начинают использовать онлайн-технологии для соединения частей своего бизнеса в единое целое, для связывания поведения потребителей с

внутренними процессами и решениями. Будущее — это C2B, бизнес, который координируется все в большей степени. Смарт-бизнес — это лишь начало.

Другие C2B-модели в Китае

Все больше отраслей начинают пользоваться преимуществами C2B-модели. Речь идет прежде всего о большинстве традиционных китайских отраслей — они по сравнению с США не такие зрелые, а значит, менее эффективные и имеют более низкие барьеры для входа инноваторов. В Китае бизнес-ландшафт в целом смещается в сторону поддержки C2B-компаний вроде Ruhan. Возьмем для примера еще две компании, Red Collar и Shangpin.

Модель массовой индивидуализации Red Collar

Red Collar, занимающаяся пошивом мужских костюмов по индивидуальным заказам, создала собственную гибкую систему производства по требованию⁵. Проработав подрядчиком ведущих иностранных брендов почти два десятилетия, основатель Red Collar Чжан Дайли решил трансформировать свою компанию в производителя сшитых на заказ костюмов. Пять лет упорной работы и \$50 млн потребовались Чжану, чтобы софтверизировать производственный процесс, разбить его более чем на 400 стандартизированных этапов и сконструировать новую производственную линию, очень похожую на ячеечную систему производства Dell. Как очень опытный портной, он даже придумал новый метод снятия мерок с клиента, который сокращал себестоимость старого метода на 90%.

Red Collar обнаружила, что мнение о том, насколько хорошо сидит костюм, субъективно, что это не объективная функция, которую можно оптимизировать. Таким образом, нынешний подход фирмы к взаимоотношениям с клиентами отличается от подхода веб-знаменитостей. Вместо создания онлайн-магазина, который не может снимать мерки с каждого, Red Collar позволила десяткам тысяч мелких коммерсантов по всему миру заняться продажей ее продукции. Коммерсанты выясняют у клиентов их предпочтения, снимают мерки, а затем отправляют заказы в Red Collar через B2B-платформу. Такая организация помогает продавцам по всему миру лучше использовать прямые ответы клиентов — принципиально важную вещь для C2B-модели и смарт-бизнеса — и продавать индивидуально сшитые, соответствующие вкусам покупателей костюмы по той же цене, что и при массовом пошиве (достижение, ставшее возможным в результате полной перестройки производственной линии и управления процессом с помощью онлайн-сервисов).

Модель индивидуализированного производства мебели Shangpin

Другой пионер, полностью работающий по C2B-модели, появился в довольно неожиданной сфере — в мебельной промышленности. Как китайская компания, ориентированная на запросы клиентов и масштабирование через сетевую координацию, Shangpin Home Collection демонстрирует самый быстрый рост в своем секторе. Ли Ляньчжу, ранее работавший преподавателем в Южно-Китайском технологическом университете, создал в 1994 г. компанию Yuanfang Software, которая разрабатывала автоматизированные системы проектирования для производителей мебели.

В условиях быстрой урбанизации Китая и строительства миллионов новых квартир производство мебели стало бурно растущим бизнесом. С учетом высокой стоимости недвижимости рациональное использование пространства в домах имело очень большое значение, и жилье по всей стране нередко заполнялось совершенно разнородной мебелью, как по дизайну, так и по брендам. На высоко фрагментированном рынке Ли видел возможность производства индивидуализированных мебельных комплектов для полного оборудования квартир, но ему никак не удавалось убедить своих клиентов заняться этим бизнесом. Тогда он решил организовать собственное мебельное производство. Ли открывал магазины рядом с жилыми комплексами, отправлял представителей по работе с клиентами замерять квартиры, а затем проектировал мебель с помощью своих же программ. После утверждения проекта клиентом документация, созданная в процессе машинного проектирования, преобразовывалась напрямую в производственные заказы со всей необходимой информацией. Ли пришлось экспериментировать несколько лет, прежде чем он смог полностью оцифровать процесс производства мебели. Снижение затрат на штриховое кодирование, например, помогло компании отслеживать движение каждого кусочка дерева, необходимого для производства. Наборы мебели — это просто различные сочетания сотен или даже тысяч деревянных деталей в базе данных компании.

Теперь его компания, которую назвали Shangpin Home Collection, собирает данные по квартирам из тысяч домов, чтобы создать «библиотеку планировок», дополненную библиотекой выпускаемых продуктов. Клиенты тогда смогут выбирать, сравнивать и подправлять дизайн мебели в соответствии с реальными конфигурациями квартир. В конце концов, когда через несколько лет построят десятки миллионов квартир, они вряд ли будут в точности повторять шедевры известного

архитектора Фрэнка Гери. По большей части они будут стандартными. Используя эти две базы данных, клиенты смогут подбирать комбинации продуктов для любого жилья.

Shangpin вложила немало средств и в программное обеспечение, и в оборудование, в том числе в прецизионные электрические пилы. Если для клиента вся мебель индивидуальна, то для фирмы каждый заказ — это набор деревянных деталей различных форм и размеров. Агрегируя заказы, компания добивается невероятно высокой производительности. По сравнению с 2007 г. дневной выпуск продукции Shangpin увеличился в 10 раз, использование материала выросло с 8 до 90%, а уровень дефектов изготовления упал с 30 до 3%. Поскольку производство не начинается до тех пор, пока не будет размещен заказ, у Shangpin практически нет запасов, а скорость оборота капитала в три раза выше среднеотраслевой⁶.

Прелесть интеллектуальной обработки данных стала очевидной для Shangpin Home Collection позднее. По мере роста клиентской базы компания все больше убеждалась, что, несмотря на огромное географическое разнообразие, в Китае насчитывается всего около 50 000 типов планировки квартир и что у Shangpin есть данные практически по всем этим планировкам. Кроме того, у большинства людей оказались сходные вкусы в вопросах меблировки. Когда компания накопила достаточно вариантов оформления каждого жилища, стадия проектирования значительно упростилась, поскольку клиенты по большей части просто кликали какой-нибудь существующий в базе вариант. Компания обнаружила, что даже люди с минимальной подготовкой в области дизайна успешно справляются с этой работой.

Сегодня Shangpin по-прежнему процветает, в марте 2017 г. она осуществила очень успешное первоначальное размещение акций на Шэньчжэньской фондовой бирже. В первой половине

2017 г. объем продаж компании составил 2 млрд юаней (более \$300 млн), что на 30% больше объема продаж в первой половине 2016 г. Реклама Shangpin с участием самых легендарных знаменитостей красуется на крупнейших железнодорожных вокзалах Китая. У компании больше тысячи франчайзинговых магазинов по всей стране. К 2020 г. ее рыночная капитализация, как ожидается, должна удвоиться и достичь 23 млрд юаней (\$3,6 млрд)⁷.

Принципы, лежащие в основе C2B-модели

C2B уже превратилась в операционную идеологию большинства интернет-компаний, которые узко фокусируются на пользователях и качестве их обслуживания. Однако можно легко забыть, что простейшей и самой старой версией C2B-модели является «изготовление по требованию». Dell делала это с компьютерами более 30 лет назад. Применение этой модели в других отраслях было невозможным до тех пор, пока интернет не принес с собой необходимую инфраструктуру. C2B — предвестник будущего, где все большее число продуктов будет производиться по запросу по приемлемой цене. Сетевая координация и интеллектуальная обработка данных позволяют информации и решениям мгновенно распространяться в сети и согласовывать все аспекты бизнеса в реальном времени при кардинальном снижении стоимости координации и транзакций.

Хотя компании, описанные в этой главе, фокусируются на производстве одежды и мебелировке квартир, C2B-модель означает намного больше, чем продажа индивидуализированных продуктов. Она трансформирует саму концепцию бизнеса. Хотя традиционные компании и провозглашают, что у них *клиент на первом месте*, в большинстве своем они строятся по принципу

компания на первом месте. С помощью рыночных исследований эти компании пытаются выяснить, что нужно клиентам. Затем они выходят с продуктом и убеждают клиентов через рекламу и маркетинг, что те хотят именно этот продукт, ну а потом распределяют товары через каналы дистрибуции. В этой модели клиентам отводится пассивная роль. Теперь же компании не только могут реагировать, а реально реагируют на запросы клиентов.

Я на протяжении последнего десятилетия непосредственно наблюдал, как новые компании в традиционных отраслях Китая переходят на C2B-модель. В каждой отрасли и в каждой компании свой подход к C2B, поскольку в разных случаях для обслуживания клиентов требуется разный набор инструментов. Вместе с тем мое исследование таких компаний, как Ruhan, Red Collar и Shangpin, а также практика работы Alibaba позволяют выделить четыре общих принципа реализации C2B-идеологии.

Создание смарт-сети

Big-E производит только ту одежду, которую хотят ее фанатки, и тогда, когда они хотят ее получить. Для этого Big-E совместно с Ruhan пересмотрела все аспекты своего бизнеса, от продажи до моделирования и производства продукта, и стала работать в онлайн и координировать действия в реальном времени. C2B-фирмы последовательно используют две знакомые нам стратегии: сетевую координацию и интеллектуальную обработку данных. Именно они превращают C2B-модель почти в синоним смарт-бизнеса.

Работая над стратегиями в Alibaba, я нередко приходил к парадоксальной, но глубокой идее. Если вы хотите удовлетворить потребности отдельно взятого потребителя, то вам нужно обладать способностью удовлетворить потребности всех

потребителей. Сегодняшние потребители требуют низкую стоимость, скорость, качество и индивидуализацию — и все это одновременно. Раньше при формулировании бизнес-стратегии эти цели противопоставлялись и зачастую исключали друг друга. Теперь же они являются едиными и неделимыми.

Только сеть позволяет динамически подстраивать предложение и качество сервисов путем глобального балансирования нагрузки. Линейные цепочки поставок не могут эффективно справляться с пиками и спадами спроса, а тем более с переменчивыми и сложными запросами потребителей. Чтобы создать глобально оптимизированную сеть производственных мощностей, способную адаптироваться к любым запросам потребителей, необходимы сетевая координация, интеллектуальная обработка данных и, в не меньшей мере, живые данные. Каждый в сети является партнером, предоставляющим услугу по требованию, который имеет доступ к SaaS-решениям в онлайн-режиме и получает данные через интерфейс API. Вашу услугу запрашивают, когда она необходима, ее не оказывают на основе предварительного размещения заказа.

Вместо долгосрочного планирования смарт-бизнес реагирует немедленно на потребности клиента в реальном времени. Как результат, прежние вопросы локальной тактики вроде брендинга, маркетинга и дизайна теперь становятся делом всей цепочки поставок. Фактически структура сети в целом и является глобальной стратегией. Только такой всеобъемлющий стратегический подход будет эффективен в конкурентной борьбе в будущем.

Создание правильного интернет-интерфейса

C2B следует логике запрашивания, а не навязывания. Поскольку коммерческая деятельность и решения строятся на основе

взаимодействия с клиентами, C2B-фирмам необходим интерфейс, позволяющий клиентам сообщать о своих потребностях и реакции. Интернет-компании интуитивно понимают это и нередко разрабатывают продукты, отражающие C2B-идеологию. Google не навязывает вам свой сервис, она отвечает на ваши запросы, вводимые в небольшое окно. Адаптирующиеся продукты идеальны в силу того, что они создают петлю обратной связи, необходимую для интеллектуальной обработки данных, как говорилось выше.

Создание интернет-интерфейса не обязательно требует разработки собственного клиентского мобильного приложения. Компании должны выбирать подходящий онлайн-интерфейс на основе точек взаимодействия со своими клиентами и используемых ими устройств. Как уже говорилось, Big-E намеренно структурирует свой маркетинг так, чтобы получать обратную связь от потребителей в нескольких ключевых точках. Потребители постоянно сообщают бренду о своей реакции в форме откликов на предварительные показы в социальных сетях, поведения в ходе распродаж, комментариев и размещения снимков на Taobao после покупки одежды. Пользу создания эффективной среды для прямого взаимодействия с клиентами нельзя недооценивать даже компаниям в отраслях, традиционно далеких от технологических. Использование огромного преимущества одновременного взаимодействия с массой людей в интернете и получения от них обратной связи в реальном времени с очень низкими затратами не представляет особой сложности.

Интернет-интерфейс дает нередко упускаемые из виду, но важные преимущества фирмам в начале цепочки создания стоимости. Производителям не нужно лезть из кожи вон, чтобы установить контакт с конечными пользователями. Им просто следует создать интерфейсы со своими партнерами, чтобы обратная связь поступала ко всем, кому она нужна, в идеале

автоматически. Эти интерфейсы необходимо встроить во все производственные процессы сторон для обеспечения эффективной координации, как это делает Ruhan. Она намерена двигаться в этом деле все дальше по цепочке создания стоимости вплоть до создания онлайн-платформы для контроля качества тканей.

Создание C2B-плацдарма

Большинство C2B-компаний формируются постепенно. К счастью, как только вы выстраиваете первый модуль и создаете плацдарм, обретенное конкурентное преимущество становится побудительным фактором для подтягивания всех связанных функций. Возникает огромное желание переконфигурировать шаг за шагом цепочку создания стоимости в целом.

Big-E начала со своего онлайн-сообщества на Weibo, а потом обнаружила, что модель мгновенных распродаж на Taobao хорошо подходит ей. Со временем она вместе с Ruhan смогла организовать процесс пополнения запасов с использованием гибкой сети партнеров-производителей. Довольно быстро с точки зрения развития эта сеть поднялась до одновременной координации маркетинга, моделирования продукта, производства и продажи.

C2B-модель — это сложная координируемая сеть. Создание полномасштабной сети может показаться неподъемной задачей, однако, как только вы начинаете напрямую взаимодействовать с клиентами в онлайн, снежный ком катится вниз, захватывая по пути все больше и больше функций сети создания стоимости. Плывайте по течению или просто не начинайте этот процесс.

Использование возможностей платформ

Веб-знаменитости, о которых мы говорили, используют три платформы для обеспечения гибкости и низких затрат: маркетинговую арену социальной сети Weibo, инфраструктуру электронной коммерции Taobao и растущие сети гибких производителей одежды. Как уже было сказано, Ruhan в своей деятельности тоже опирается на эти платформы, и их использование представляет собой новую модель предпринимательства в швейной промышленности. Стратегия этих фирм дает представление о том, как другие компании, создающие продукты или услуги, будут структурироваться и работать в будущем. (Как я покажу в следующей главе, платформы и индивидуальные игроки следуют разным стратегиям в мире смарт-бизнеса.)

Без платформ Big-E столкнулась бы с проблемой поиска своих фанатов. Ей пришлось бы создать мобильное приложение, способное справляться с убийственно крутыми пиками спроса во время мгновенных распродаж, а также механизмы осуществления транзакций и платежей, решения споров. И наконец, перед ней встала бы задача управления огромной собственной фабрикой. Без платформ Big-E не смогла бы быстро поставлять доступные, высококачественные продукты. Я дополнительно рассмотрю эту стратегию в следующей главе.

Последствия появления нового ландшафта

Перед пионерами C2B-модели, такими как Big-E и Ruhan, стоят серьезные проблемы, и вопрос о том, как далеко они могут пойти, является животрепещущим в Китае. Вместе с тем тенденции, которые они представляют, вряд ли ослабнут, а скорее всего усилятся. По мере развития смарт-бизнеса все больше и больше функций будут выполняться по заказу, однако с

уменьшением потерь и без дополнительных затрат. Когда все функции фирмы и активность потребителей будут интегрированы в жестко координируемую сеть, компании смогут предоставлять индивидуализированное обслуживание по требованию в любой момент.

C2B-модель приводит к двум важным изменениям. Во-первых, появляется возможность индивидуализации предложений для клиентов. В C2B-компаниях все виды взаимодействия с клиентом происходят в реальном времени и являются динамичными, подвижными и быстрыми. В современных развитых обществах привычным стал переизбыток практически всех видов стандартизированной продукции, а клиенты хотят получать индивидуализированные продукты и услуги. Для непрерывного повышения общей удовлетворенности клиентов необходимо сфокусироваться не просто на физическом продукте. Следует делать на заказ все — от маркетинговых посланий и дизайна продукта до продажи и обслуживания. Удовлетворенность эволюционирует вместе с клиентами в реальном времени.

Во-вторых, происходит автоматизация принятия решений. В C2B-модели традиционное разделение маркетинга, проектирования продукта и производства исчезает. В условиях статичного, линейного представления о бизнес-функциях эти три аспекта существуют независимо друг от друга, нередко в полной изоляции. На циклическое прохождение через них требуется много времени. В новом C2B-мире эти аспекты реализуются почти одновременно через сходные интерфейсы в сети. Таким образом, продолжительность циклов разработки нового продукта, рекламных кампаний и продаж кардинально сокращается. Многие традиционные организационные структуры, такие как маркетинг и производство, становятся неприемлемыми. Фирмам необходимо переходить на универсальную операционную C2B-модель.

Фундаментом для C2B-моделей служат крупные онлайн-бизнес-сети, или платформы. Google датафицировала рекламный бизнес, переместив офлайновую рекламу на онлайн-рынки. Amazon и Taobao переместили традиционную розничную торговлю в онлайн. Facebook, Tencent, Weibo и другие социальные сети работают над перемещением офлайновых функций маркетинга и брендинга в онлайн. Бизнес-модель Big-E и других веб-знаменитостей строится на инфраструктуре, созданной Taobao и Weibo. Распространение платформ только начинается: множество фирм в бесчисленных отраслях Китая пытаются перевести цепочки поставок в онлайн. По мере того как все больше цепочек поставок становятся онлайн-компаниям легче создавать интеллектуальные бизнес-модели, которые быстро реагируют на запросы потребителей. Инфраструктура, поддерживающая инновационные C2B-модели, улучшается с каждым днем.

Итак, мы выделили два самых важных стратегических аспекта смарт-компаний: автоматизацию принятия решений и создание сервисов, ориентированных на потребителя. Еще один, более глубокий момент заключается в том, что никакую часть бизнеса нельзя рассматривать в изоляции. В смарт-бизнесе все функции должны реализовываться беспрепятственно, координироваться с помощью технологии. Ведение дел в онлайн-среде изменяет стратегические взаимоотношения между фирмами. В результате мы должны переосмыслить еще один краеугольный камень стратегии — позиционирование. Как я покажу в следующей главе, позиционирование критически важно для смарт-бизнеса.

ГЛАВА 6

ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ

Как создавать стоимость в сети

Компании вроде Big-E, Ruhan, Red Collar и Shangpin появились не случайно и не в изоляции. Они воспользовались возможностями платформ, созданных Таобао, и собранными на них жизненно важными ресурсами, такими как многочисленные независимые поставщики услуг, речь о которых шла в главе 2. В то же время эти компании обеспечили рост платформ, аналогичных Таобао. Новые игроки всегда растут вместе с платформами и их партнерами, реализующими функции поддержки. По существу, бренды, функции поддержки и платформа растут совместно как экосистема.

В технологической сфере *экосистема* — это одно из избитых словечек, на которое реагируют, закатывая глаза. Однако в Alibaba термин *экосистема* является критически важным и используется для согласования стратегических целей и определения, в том ли направлении движется компания. Ключевое отличие экосистемы от традиционного понятия позиционирования, предполагающего практически независимую выработку стратегии, заключается в том, что успех каждой из

сторон в ней зависит от успеха остальных сторон. Все они взаимозависимы.

В этой книге мы можем определить *деловую экосистему* более точно: как смарт-сеть, которая развивается с целью решения сложных проблем клиентов. («Смарт-сеть» — это еще одно название сочетания сетевой координации и интеллектуальной обработки данных. Без этих возможностей у вас не будет экосистемы или, по-другому, смарт-сети.) Деловая экосистема привлекает ресурсы и имеет инфраструктуру и механизмы, позволяющие игрокам процветать и успешно развиваться. Дополнительно я выделяю в экосистеме три четких элемента: точку, линию и плоскость. Сила экосистемы в том, что она позволяет инновационным новым фирмам вроде Big-E лучше обслуживать клиентов. Такие экосистемы соперничают со старым миром бизнеса, помогая компаниям создавать более высокую стоимость для клиентов и получать конкурентные преимущества.

Новая концепция: точки, линии и плоскости

Я часто спрашиваю руководителей и предпринимателей, где они видят себя в растущих экосистемах их отраслей. Подавляющее большинство из них видят свой бизнес как платформу. Они хотят создавать широкие платформы с высокоприбыльными и масштабируемыми бизнес-моделями. Они хотят принимать решения, играть первую роль и загребать прибыль.

Тогда я задаю им другой вопрос. Вы хотите быть вроде Alibaba, в основе рыночной капитализации которой, равной \$500 млрд, лежит гигантская и умопомрачительно сложная глобальная организация с десятками тысяч людей, которые управляют

десятками миллионов продавцов и независимых поставщиков услуг, не говоря уже о быстро растущих платформах для логистики, финансов и облачных вычислений? Или вы предпочитаете походить на Big-E, у которой нет фабрик и которая делает миллионы, летая по всему миру и размещая фотографии новых моделей одежды в социальных сетях? Как вариант, вы можете выбрать роль райтера, или дизайнера, или инкубатора талантов вроде TopTal, который поддерживает другие фирмы или амбициозных веб-знаменитостей, размещая свой контент во всех социальных сетях и обеспечивая рекламу, мгновенные платежи и гибкость. После этого мечта о платформе вдруг перестает казаться такой привлекательной, как раньше.

Тогда я вновь переформулирую свой вопрос: какую роль вы хотите играть в экосистеме или сети?

Кто вы такой?

В центре традиционной стратегической теории находится позиционирование, для определения которого необходимо задать три фундаментальных вопроса: кто ваши клиенты? В чем заключается ваше ценностное предложение? Чем ваше позиционирование отличается от позиционирования конкурентов? В ответ на эти вопросы классическая стратегия, сформулированная Майклом Портером, предлагает три варианта позиционирования: лидерство по затратам, дифференциацию и игру в нише¹. Эта простая концепция позиционирования очень эффективна и хорошо помогает фирмам в выборе стратегий.

Однако по мере того, как экономическая деятельность все больше осуществляется в той или иной смарт-сети, фирмам все чаще приходится определять свою стратегическую позицию в сети или группе взаимосвязанных сетей. В компании Alibaba при обсуждении стратегий мы используем геометрические понятия

для обозначения трех базовых стратегических позиций в экосистеме: точка, линия и плоскость.

Точки — это физические лица или фирмы, которые обладают определенными профессиональными квалификациями, но нередко не могут выжить самостоятельно. Примером являются фабрики — партнеры Ruhan, описанные в главе 5. Точки предоставляют функциональные услуги. *Линии*, такие как Big-E и Ruhan, — это фирмы, которые сочетают производственные функции и способности создавать товары и услуги, нередко с использованием сервисов, предоставляемых точками и плоскостями. А *плоскости* вроде Taobao и Weibo — это платформы, которые помогают формироваться и развиваться новым линиям, предоставляя им инфраструктуру и создавая стартовые условия для роста.

Ключевое ценностное предложение каждого игрока, его конкурентное преимущество и организационные возможности самобытны. Стратегия каждого позиционирования уникальна. В табл. 6.1 обобщены наиболее важные различия трех ключевых позиций в деловой сети.

Вы собираетесь создавать товар или услугу в сети, как это делает Big-E? Значит вы — линия. Ваша стратегия заключается в использовании преимуществ ресурсов партнеров платформы и их эффективной координации. Ваша основная задача — обслуживание целевых клиентов, а один из самых трудных стратегических вопросов заключается в том, к каким платформам присоединиться. В Китае, например, от того, что выберет компания в качестве основной производственной платформы, Taobao, JD.com (еще один китайский онлайн-ритейлер) или Tencent, сильно зависит характер ее деятельности в будущем.

Вы специализированный игрок в сети, такой как Тао-модели, дизайнер или фабрика по пошиву одежды для веб-знаменитостей или любого другого розничного продавца одежды? Значит, вы —

точка. Ваша гибкость вытекает из простоты бизнес-цели: согласование своих возможностей с развивающимися сетями и присоединение к платформам и продуктам, которые позволяют наилучшим образом использовать профессиональные возможности. Найдите свою нишу, и вы сможете зарабатывать, не заморачиваясь сложностями бизнес-операций во всей их полноте. Такие нишевые позиции появляются каждый день. Вам просто надо быть готовым ухватиться за возможность, когда она появится.

Или вы собираетесь управлять целой сетью, как платформа типа Taobao? Если ответ утвердителен, то вы — плоскость. Ваша цель — создание рынков, которые связывают разрозненные стороны, содействуют развитию их бизнес-моделей. Вы создаете правила и системы взаимодействия так, чтобы каждая компания на вашей торговой площадке получала потенциал роста. Если вы удержитесь на плаву во время продолжительного и трудного инкубационного периода, то сможете добиться внушительной рыночной капитализации. Вместе с тем ваша жизнь превратится в непрерывную борьбу между желанием контролировать все и стремлением к полной свободе, между собственными интересами и интересами игроков на платформе.

При оценке этих трех позиций фирмы должны понимать как ключевую логику каждого подхода, так и взаимосвязь позиций друг с другом². Фирмам необходимо также понимать, что каждая позиция требует своего набора возможностей, необходимых для успешной конкуренции. Хотя существуют примеры точек и линий, которые выходят на более высокие уровни, такие грандиозные начинания требуют фундаментальной трансформации позиционирования фирмы и приобретения соответствующих возможностей. Во многих случаях согласование стратегий на таком базовом уровне оказывается более сложным делом, чем переход в другую вертикаль или отрасль.

ТАБЛИЦА 6.1

Три стратегические позиции в деловой экосистеме

Аспект	СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ПОЗИЦИЯ		
	Точка	Линия	Плоскость
Ценностное предложение	Продажа функции или технической возможности	Создание продукта или услуги	Обеспечение взаимодействия связанных сторон
Конкурентное преимущество	Профессиональная компетенция	Стоимость, затраты и эффективность	Эффективное согласование
Организационные возможности	Простота; отсутствие сложной деятельности	Упрощение и оптимизация производственного процесса	Создание систем и институтов для обеспечения взаимосвязи
Ключевая стратегия	Переход на следующую, более высокую плоскость и поиск ниши в быстрорастущей линии	Использование ресурсов надежных плоскостей для привлечения сильных точек	Обеспечение роста точек и линий
Аналоги из примера с веб-знаменитостями	Фабрики, модельеры одежды	Ruhan	Taobao, Weibo

Не существует каких-то обязательных различий между этими тремя позициями, как не существует и предварительных условий выбора той или иной позиции. Фирмы с разными стратегическими позициями не конкурируют напрямую друг с другом, хотя и могут сражаться за относительные доли стоимости, достающиеся этим позициям. Я рекомендую руководителям и предпринимателям выбирать позиции не только на основе рыночной стоимости, к которой они стремятся, но и на основе миссии, видении перспективы и профессиональных возможностей.

Из трех ключевых позиций в координируемой сети только стратегии точек и плоскостей сравнительно просты. Это у брендов, линейных фирм стратегии сильно варьируют в мире смарт-бизнеса. Помимо прочего, большинство компаний, создаваемых и анализируемых читателями, являются линейными. Именно поэтому я сначала рассмотрю их стратегию и тактику.

Линейные игроки: новые бренды

Как уже говорилось, ключевой функцией программного комплекса Layersake компании Ruhan, инкубатора веб-знаменитостей, является интеграция и координация операций нескольких интернет-платформ и множества производственных объектов. Ценностное предложение Ruhan (передаваемое через веб-знаменитостей вроде Big-E) — быстрое и доступное создание товаров и услуг, таких как женская одежда или новая линейка косметики от Big-E. Компания создает стоимость путем предоставления разнообразных функциональных возможностей для ведения бизнеса, их связывания в единый производственный процесс. Именно такая операционная модель лежит в основе стратегии линейных фирм.

Линейное позиционирование характерно для большинства компаний, которые являются типичным объектом исследования для ученых в традиционной бизнес-литературе и самым распространенным детищем предпринимателей. Линейные фирмы напрямую предоставляют услуги клиентам во многом точно так же, как и традиционные B2C-компании. На интуитивном уровне линейного игрока можно представить как интегратора точек, образующего эффективную и масштабируемую бизнес-модель. Ключевым видом деятельности линии как организации является координация различных функций в целях создания материального продукта или услуги.

Новый линейный игрок отличается от традиционного, поскольку он делает ставку на использование платформы при реализации всех сервисов, необходимых для ведения бизнеса. Например, веб-знаменитости представляют собой линии, опирающиеся на платформы вроде Taobao и Weibo во многих критически важных аспектах их бизнес-модели. Линии пользуются инфраструктурой и другими ресурсами платформ для получения доступа и координации деятельности точек, составляющих их собственный бизнес. Новый линейный игрок может делать это намного эффективнее традиционного B2C-игрока с жесткой цепочкой поставок из запертых в ней партнеров. В координируемой сети у линейных фирм есть возможность запрашивать сервисы в любой функциональной области через открытый интерфейс API без проведения каких-либо переговоров с бизнесменами. Смена поставщиков услуг, таким образом, происходит предельно просто. Помимо прочего, поскольку такие внешние сервис-партнеры зачастую обслуживают множество клиентов, они могут предоставлять качественные услуги по более низкой цене, чем собственные службы традиционной компании. Типичный продавец на Taobao, даже самый мелкий, нередко поддерживает связь с сотнями функциональных партнеров, или точек.

Линейному игроку необходимо выбрать подходящую платформу, или плоскость. Плоскости, которые становятся лучшими партнерами, предлагают вам ресурсы, необходимые в текущий момент, и отличный потенциал для роста в будущем. Другими словами, новые линейные фирмы ищут доступ к необходимым ресурсам, а не получения их в собственность. Открытые сети предоставляют доступ к богатым и разнообразным источникам ресурсов для создания бизнес-моделей. В результате линейные фирмы, подобно веб-знаменитостям, могут быстро расти, не сталкиваясь с ресурсными ограничениями, характерными для вертикально

интегрированной компании. Им не нужно тратить время или деньги на создание собственных функциональных возможностей.

Многие западные исследователи феномена китайской электронной коммерции глубоко заблуждаются, представляя Таобао как линейную фирму. Они сравнивают нас с Amazon и веб-сайтами онлайн-брендов вроде Burberry, Apple и GNC. Все эти фирмы фактически являются линиями в нашей концепции. Таобао же — плоскость. Она не создает и не проектирует товары сама — этим занимаются миллионы продавцов на Таобао.

Коммерсанты на Таобао являются собственниками брендов и продают продукцию напрямую клиентам точно так же, как это делают традиционные офлайн-бренды. Они — собственники продуктов, отвечающие за обслуживание клиентов. Вместе с тем продавцы на Таобао во многом зависят от сервисов, доступных через платформу. Например, мало у кого из продавцов есть собственная логистическая служба или ИТ-отдел. Для всех витрин, за исключением разве что крупнейших, такие сервисы слишком дороги и сложны. Платформа связывает эти точки с линиями, которые в них нуждаются. Используя предоставляемые ресурсы, продавцы на платформах электронной коммерции Alibaba стали одним из самых быстро растущих бизнес-секторов в Китае с середины 2000-х гг. Сочетание прямого доступа к миллионам клиентов, дешевых маркетинговых ресурсов (особенно в начальный период) и все более эффективных методов анализа данных давало новым брендам серьезное конкурентное преимущество.

Примерно в 2010 г. на Таобао возникла сильная группа онлайн-брендов. Эти продавцы, казалось, взялись из ниоткуда. Сначала они появились в секторе одежды, самой большой и сильной категории товаров на Таобао, среди них были такие бренды, как Inman и HSTYLE³. Затем подросли продавцы и в других категориях. Пораженные таким неожиданным

появлением исключительно онлайн-брендов, мы нарекли их Таобао-брендами и стали создавать для них специализированные рынки. (Платформа Таобао Mall, позднее переименованная в Tmall, была запущена в немалой мере из-за появления Таобао-брендов.)

Новые бренды добились поразительных результатов: у десятков из них в 2010–2018 гг. годовой объем продаж составил 1 млрд юаней (порядка \$150 млн), многие подали заявку на первоначальное публичное размещение акций. Этот же период стал очень трудным для многих известных офлайн-брендов со слабым присутствием в сети, которым пришлось бороться с онлайн-розницей за выживание. Примерно в 2011 г., вдохновленная начальным успехом и при поддержке венчурных капиталистов первая группа Таобао-продавцов начала процесс *чу тао*, или исхода с Таобао. По мере распространения *чу тао* в отрасли бренд за брендом создавал независимые B2C-сайты для устранения зависимости от трафика, предоставляемого платформой. В конечном итоге большинство из них потерпели крах и возвратились на платформы Alibaba. Таобао-бренды поняли, что преимущества, предоставляемые плоскостью, небольшой B2C-компания воспроизвести не под силу. На практике для создания полностью независимого бренд-портала фирме нужно строить все с нуля, помимо решения сложнейшей задачи завоевания доверия потребителей и обеспечения осведомленности о продукте. Намного проще воспользоваться существующими ресурсами.

Ветры созидательного разрушения очень сильны на китайском рынке. Новые линейные фирмы появляются непрерывно, взять хотя бы веб-знаменитостей, которые эффективно используют разные платформы. Big-E и Ruhan используют Weibo для маркетинга, Таобао — для электронной коммерции, а расширяющиеся сети — для гибкого производства. В соответствии с нашей терминологией все эти платформы

(Weibo, Taobao и производственные сети) являются плоскостями, которые предоставляют ресурсы и возможности компаниям веб-знаменитостей. Развивая свой бизнес на этих платформах, веб-знаменитости могут оставаться гибкими, не имеющими дорогостоящих активов, легко масштабируемыми и очень прибыльными. Хотя большинство брендов веб-знаменитостей пока еще недостаточно сильны, чтобы конкурировать с офлайн-брендами вроде Zara, новые линейные модели, от первых продавцов на Taobao до Taobao-брендов и нынешних веб-знаменитостей, быстро набирают силу.

Сравним успех бренда Big-E с ее прежней работой в качестве модели. Прежде чем основать собственный бренд, она была ведущей моделью в отрасли и работала на один из самых известных в Китае журналов мод. Как одна из ведущих моделей в своей области она могла в удачный год заработать почти 1 млн юаней (\$150 000). По китайским стандартам это эквивалентно как минимум зарплате руководителя среднего звена.

Теперь же Big-E находится в совершенно другой категории. Как креативная сила линейной позиции, управляющая собственным брендом, она может зарабатывать миллионы долларов в год. Однако организационные возможности, необходимые для превращения в такую линию, не идут ни в какое сравнение с теми, что требуются для модели (точечной позиции, по моей концепции). Для точечных игроков очень трудно осуществить такой переход — у множества других моделей так ничего и не получилось.

Ключевая сила линейной позиции заключается в доступе к сетевым возможностям, предоставляемым плоскостными компаниями. Линия должна обеспечивать доступ к важным ресурсам в сети, но ей не нужно реально владеть ими или контролировать их. Такой подход противоречит теории из учебников по бизнесу, в соответствии с которой самый эффективный способ добиться экономии на масштабе — это

интеграция ресурсов и создание внутренних функциональных возможностей. Такие теории не учитывают важности и ценности сетевых эффектов и быстро выходят из моды.

Самое важное стратегическое решение для линии — это выбор одной или нескольких плоскостей для партнерских взаимоотношений. Стоит сделать правильный выбор — и у вас отличные перспективы будущего роста, практически не зависящие от вашего собственного конкурентного преимущества. Стоит промахнуться — и никакое конкурентное преимущество не принесет вам процветания, поскольку весь сектор находится в упадке. Суровая истина конкуренции заключается в том, что индивидуальные состояния лишь частично зависят от индивидуальных усилий. Стратегия линии косвенно свидетельствует об очень слабой связи между индивидуальными усилиями и бизнес-результатами. Она говорит о том, что нужно тщательно и стратегически оценивать своих партнеров в разных измерениях, поскольку они конкурируют как система.

Из-за глубокой взаимной зависимости вам необходимо понимать, как функционируют плоскости и как стратегия плоскости зависит от успеха ее линейных партнеров.

Плоскостные игроки: торговая площадка

Примерно с 2010 г. самые дорогие компании в мире, такие как Alibaba, Facebook и Google, строят свои ключевые продукты и сервисы на платформах. Сегодня большинство предпринимателей стремятся к этой стратегической позиции. С первых страниц этой книги я провожу мысль о том, что именно платформа обеспечивает поддержку сетевой координации и интеллектуальной обработки данных. Таким образом, платформы являются ключевым элементом экосистемы. Помимо

прочего, платформенный бизнес может быть очень выгодным — позиция плоскости позволяет добавить круглые цифры в квартальный отчет.

Однако с плоскостной стратегией связан существенный риск: для нее характерен продолжительный и затратный инкубационный период, она требует постоянного балансирования интересов всех игроков на платформе. Базовая экономическая логика и стратегическая динамика плоскости сложны и нередко понимаются неправильно. Если говорить предельно кратко, то плоскостная компания фокусируется на подключении связанных сторон к экономической деятельности. В реальности же плоскостные фирмы занимаются тем, что обеспечивают успех линиям. Для этого необходимо координировать действия больших групп точек в интересах взаимной выгоды всех игроков.

С конца 1980-х гг. деловой мир начал воспринимать одну группу компаний за другой как платформу: сначала Intel и Microsoft, потом Yahoo! и Google, Alibaba и eBay, вслед за ними Facebook, LinkedIn, Tencent и т.д. *Платформа* нынче стала слишком общим термином, поэтому в стратегическом контексте здесь я пользуюсь для обозначения таких компаний более конкретным понятием *плоскость*. На интуитивном уровне плоскость — это двумерная сеть, которая позволяет участникам цепочки создания стоимости связываться друг с другом⁴.

Общей чертой бизнеса плоскостных компаний является то, что они не занимаются продажей товаров и услуг в традиционном смысле. Их ключевое ценностное предложение заключается в подборе и сведении вместе покупателей и продавцов (Alibaba), пользователей поисковой системы и рекламных объявлений (Google), пользователей социальной сети и информации (Facebook), список можно продолжить. Конкурентное преимущество этих компаний заключается в эффективности подбора, нередко характеризующейся точностью и

отдачей их рекламных продуктов. Эффективность подбора ускоряет рост линий на платформе независимо от того, кто эти линии — продавцы на Alibaba или рекламодатели на Google или Facebook.

Плоскости вроде Taobao обычно обеспечивают высокоэффективное и масштабируемое привлечение клиентов за счет мощных сетевых эффектов — чем больше продавцов, тем больше покупателей, и наоборот — и высокотехнологичный инструментарий, поддерживаемый интеллектуальной обработкой данных. Особенно поначалу веб-знаменитости привлекали массы фанатов через Weibo и Taobao, благодаря развитой инфраструктуре подбора. Более точное определение целевых потребителей для линейных фирм приводило к более полному удовлетворению потребностей покупателей, к взаимным рекомендациям и надежному удержанию клиентов. Таким образом, прибыли плоскости генерируются в результате монетизации процесса подбора. На практике подбор монетизируется через рекламу, или рекомендационные системы (эффективность соединения людей или информации), или комиссионные отчисления (эффективность получения определенного результата).

Другой концепцией, очень тесно связанной с бизнес-моделью плоскости, является торговая площадка. Плоскости — это торговые площадки, соединяющие разрозненных игроков, которым трудно самостоятельно отыскать друг друга. Торговая площадка помогает игрокам вести дела независимо от их содержания, будь то продажа реальных продуктов, как на Taobao, или информации, как в мире Google и Facebook. Именно потому, что плоскостная фирма имеет характер торговой площадки, ее ключевым продуктом является не продукт как таковой. «Продукт» плоскости — это рынок, который требует развития институтов и систем, образующих торговую площадку и поддерживающих ее функционирование. Иными словами, повседневная работа

плоскостной фирмы заключается в управлении рынком. К ней относится управление различными группами пользователей, оптимизация систем и создание правил и институтов, нередко через технологии.

Возьмем для примера взаимоотношения веб-знаменитости с плоскостной фирмой. В случае Weibo плоскостная социальная сеть, или платформа, связывает веб-знаменитость с ее фанатками, Taobao связывает веб-знаменитость с поставщиками услуг электронной коммерции, а появляющиеся плоскостные цепочки поставок, или платформы, связывают идола моды и дизайнеров с фабриками. (Веб-знаменитости нередко используют и рекламные инструменты Taobao для привлечения клиентов.) Во всех случаях бизнесом плоскости является обеспечение связи. Новые линейные компании вроде веб-знаменитостей могут оставлять значительную часть тяжелой работы плоскостям и фокусироваться на создании связи с точками в этих плоскостях. Масштабная помощь со стороны плоскостных партнеров позволяет создать эффективную и гибкую бизнес-модель.

Хорошо сконструированные плоскости нередко дают более богатый набор выгод в результате экономии на масштабе применительно к инфраструктурным услугам и сетевых эффектов применительно к дистрибуции. В случае Taobao различные функции, предоставляемые платформой (такие как облачные вычисления, SaaS-решения, платежные и финансовые сервисы, а также логистика), конкурируют не только по затратам, но и по качеству обслуживания. Типичному внутреннему ИТ-отделу компании среднего размера вряд ли по силам состязаться на равных со всеобъемлющими и высококачественными сервисами, доступными на облачных торговых площадках.

Из опыта управления многочисленными торговыми площадками в Alibaba мы с коллегами знаем, что главная проблема плоскости заключается в привлечении в сеть

максимально возможного числа игроков и в предоставлении сервисов и институциональной поддержки, которые позволяют этим игрокам расти и взаимодействовать друг с другом. Помимо поддержки базовой функции подбора Taobao обеспечивает техническую возможность справляться с лавинообразно нарастающим объемом транзакций, не говоря уже о других сервисах вроде эскроу-системы, систем разрешения споров и определения репутации. Ключевая задача плоскости — обеспечение сотрудничества и координации на рынках. Такие задачи зачастую нельзя отнести ни к простым, ни к предсказуемым. Работа на онлайн-торговой площадке требует экспериментирования со множеством проб и ошибок, а то и просто немалой удачи.

Детальное обсуждение вопросов создания сети или экосистемы выходит за рамки настоящей книги. Тем не менее я постарался включить максимальный объем информации в пример с Taobao, описанный в главе 2, в приложение В и в раздел настоящей главы, посвященный принципам.

Как неизбежный результат плоскостной бизнес-модели на Taobao появляются все новые точечные игроки. Такое явление не случайно, в нем есть экономический смысл: плоскости снижают транзакционные издержки и барьеры для входа, позволяя мелким игрокам появляться там, где раньше могли существовать только крупные компании. Вместе с тем непредсказуемость рождения новых точек делает стратегию плоскости одновременно увлекательной и трудной. Плоскостные компании должны быть готовы к появлению новых возможностей для точек и быстро создавать сервисы и инфраструктуру, способную объединить новые точки в сеть и позволить им координировать свои действия с другими игроками.

Точечные игроки: поставщики услуг

Таобао — это плоскость, однако многие эксперты не понимают, что превращает ее в такую мощную платформу. Ценность Таобао определяется не только тем, что она связывает покупателя и продавца. Она, это особенно заметно в случае таких подвижных фирм, как веб-знаменитости, связывает коммерсантов со множеством партнеров по их бизнесу, от независимых поставщиков программного обеспечения до специалистов по оптимизации рекламы, и позволяет им координировать действия в режиме онлайн через API и другие инструменты. В соответствии с нашей терминологией эти партнеры являются точками в плоскости. Таобао помогает линейным компаниям вроде веб-знаменитостей получать доступ к точкам, снижая входные барьеры чуть ли не до нуля и поощряя приток новичков — зачастую людей, практически не имеющих опыта работы в розничной торговле. В организации выхода новых точек на торговую площадку и их работы с линейными игроками и заключается смысл процесса сетевой координации, который был детально рассмотрен в предыдущих главах.

Ключевое ценностное предложение точки — это выполнение конкретной функции или предоставление технической возможности, причем на исключительно хорошем уровне. Конкуренция точек, таким образом, идет в сфере качества. Так, в индустрии пошива одежды они могут быть дизайнерами, моделями, закройщиками и даже небольшими фабриками. В большинстве случаев точки не предлагают готовые товары или услуги потребителям. При обсуждении стратегий мы обычно стараемся выяснить две простые вещи, чтобы определить, является ли фирма точкой в нашей системе позиционирования: отвечает ли она за выполнение более чем одной функции в цепочке поставок и может ли она создать готовый продукт или услугу для своей клиентуры. Если ответ в обоих случаях отрицателен, то фирма, скорее всего, занимает позицию точки.

Мы называем такие фирмы точками потому, что они представляют собой базовые узлы в бизнес-сети.

Традиционно функции точек включались в более крупные организационные структуры с целью минимизации транзакционных издержек. Однако с развитием интернета транзакционные издержки резко упали и появились рынки, на которых легко найти коммерческое применение способностям точек. Как результат, примерно в 2010 г. в Китае начался взрывной рост количества точек, открывший дорогу индивидуалам к новым формам организации работы. Taobao позволила независимым разработчикам программных средств поставлять SaaS-решения продавцам и, таким образом, повышать их эффективность. Каждая из связанных с Alibaba платформ, таких как Ant Financial, Cainiao Network и Alibaba Cloud, обслуживала свою группу точечных компаний, от Тао-моделей, о которых говорилось выше, до финансовых институтов, логистических компаний и разработчиков программных средств.

История Taobao показывает, какое множество новых ролей, или точек, возникает со временем, когда на платформе создаются новые рынки. Как уже говорилось в главе 2, в начале существования Taobao большинство продавцов были незнакомы с интернетом и большую популярность обрели лекторы, обучавшие желающих искусству управления онлайн-магазинами. Они хорошо зарабатывали, их встречали как героев во время визитов в разные города. В 2007 г., когда скорость интернета выросла в достаточной мере, красивые фотографии стали важным двигателем продаж на Taobao. Разом взлетел спрос на услуги, а вместе с ним и доходы моделей, фотографов и студий. На Taobao мгновенно возник онлайн-рынок, связывавший моделей разного телосложения и облика с сотнями тысяч магазинов.

Однако интернет не только освобождает точки от их незавидной роли винтиков в большой машине. Смарт-бизнес

создает новые точки. Стоит появиться новой плоскости, как тут же возникает множество новых видов точек. История Taobao ясно демонстрирует это. Немало примеров и в Соединенных Штатах: от арендодателей квартир на Airbnb до мастеров на TaskRabbit и курьеров по доставке продуктов на Instacart.

Поскольку ценностные предложения точек очень просты, у них очень низкие барьеры для входа. Позиция точки, таким образом, великолепно подходит для индивидуальных игроков и маленьких фирм. Однако по той же самой причине конкуренция между ними очень быстро становится острой. Например, платформа Taobao для моделей была создана в 2007 г., но предложение оставалось дефицитным, и заработки ведущих моделей шли вверх, пока не достигли пика в 2010 г. А к 2012 г. их ставки заметно упали из-за наплыва новичков и сильной конкуренции. Не исключено, что такой быстрый рост и падение являются характерной особенностью микробизнеса. Рынки обычно стабилизируются со временем; появляются конкуренты с уникальными или исключительными качествами; меняются условия, и это провоцирует очередной передел сфер влияния. Неизбежно некоторые точки превращаются в линии. Big-E начинала на Taobao как модель, однако стала очень успешным создателем бренда.

До того, как бизнес стали вести в интернете, точечные игроки теоретически могли получать прибыль, но на практике такие возможности были малодоступными. Теперь точечные игроки вроде Тао-моделей, дизайнеров и разработчиков программного обеспечения могут использовать бизнес-возможности, не обременяя себя многими затратами и проблемами, связанными с ведением бизнеса. У таких игроков есть возможность очень быстро масштабироваться и выходить на прибыль.

Когда я выносил на обсуждение концепцию точек на лекциях и во время дискуссий по стратегии, большинство бизнесменов скептически или пренебрежительно относились к потенциалу

точки. В мире расширяющихся платформ кому захочется быть мелким игроком на огромной торговой площадке, борющимся за скромное место под солнцем? Это серьезное заблуждение. У игроков, которые знают, как творчески использовать гибкость и подвижность позиции точки, индивидуальные возможности значительны. Фактически в быстрорастущей экосистеме новые возможности возникают непрерывно, и многие из них могут быть очень привлекательными. Ключевая стратегия точечного игрока — это вход в подходящую плоскость в подходящий момент и получение максимальной создаваемой с помощью партнеров стоимости так долго, как только возможно.

Некоторые возможности точек могут быть значительными и устойчивыми, особенно новый спрос на принципиально важные услуги, возникающий на платформе. Перед активными точечными игроками, такими как независимые поставщики услуг, о которых говорилось в главе 2, открываются огромные рыночные возможности. Точки, предоставляющие востребованные дополнительные услуги, могут расти очень быстро при расширении торговой площадки. Например, китайская компания Baozun, многопрофильный поставщик услуг электронной коммерции, предлагает пакет таких сервисов, как создание онлайн-магазина, стимулирование продаж, ИТ-обслуживание и управление логистикой. Ее создатель Цю Вэньбинь был дистрибьютором компании Philips Electronics в Шанхае, когда открыл свой онлайн-магазин на Taobao в 2007 г. В 2010 г. он обратил внимание на то, что крупные бренды быстро переходят в сеть, но не имеют никакого опыта работы в онлайн. Цю трансформировал свою компанию и сфокусировался на обслуживании крупных брендов, открывающих магазины на Tmall. Его компания в настоящее время работает более чем с 150 крупными брендами, такими как Microsoft, Samsung и Nike, и превратила свои сервисы в полный пакет онлайн-бизнес-решений. Baozun осуществила

первоначальное публичное предложение на бирже NASDAQ в 2015 г., и теперь ее рыночная капитализация свыше \$700 млн⁵.

Взаимозависимость: новое определение конкурентного преимущества

Независимо от того, какую позицию в сети имеет ваша фирма, следует помнить, что успешность любой стратегии позиционирования зависит от других позиций. Стратегия каждой фирмы выстраивается с учетом деятельности других фирм. Ни одна из трех стратегий позиционирования не существует в изоляции. В нынешней экономике все три позиции зависят от сетей и в конечном итоге строятся на разных аспектах одних и тех же сетевых эффектов.

Вернемся еще раз к Ruhan и веб-знаменитостям, которые первоначально использовали инфраструктуру и ресурсы электронной коммерции Taobao. На самом поверхностном уровне они выбрали Taobao потому, что эта платформа (в отличие от Tmall и других платформ электронной коммерции) не берет плату за транзакции, а это просто находка для быстрорастущих онлайн-брендов. Однако, если копнуть глубже, это решение отражает осознанный стратегический выбор со стороны веб-знаменитостей. Big-E во многом полагается на Weibo в целях маркетинга в социальных сетях. Alibaba — инвестор Sina, материнской компании Weibo. Когда в 2014 г. веб-знаменитости как феномен только начали проявляться, инфраструктура электронной коммерции Taobao и инфраструктура социальной сети Weibo были практически независимыми друг от друга. Вместе с тем инвестиции Alibaba в социальную сеть давали продавцам основание рассчитывать на

интеграцию двух платформ и получение дополнительной синергии.

И действительно, к 2016 г. Taobao и Weibo полностью объединили свои технологические платформы, облегчив взаимную связь, обмен данными и осуществление транзакций для продавцов. От этого технически сложного решения особенно выиграли веб-знаменитости, которые получили возможность более эффективно проводить мгновенные распродажи, а также лучше анализировать данные и показатели на разных платформах. Ставка на будущий рост Taobao полностью окупилась.

Для продавца выбор между торговлей на Taobao/Tmall и JD.com или Amazon — это не только вопрос определения, какая платформа обеспечивает более полный охват потребителей. Продавцы должны также смотреть на то, какая плоскость предлагает более дешевый доступ к таким точечным игрокам, как поставщики, провайдеры технологий и сервисные партнеры. До настоящего дня продавцы на Taobao имеют доступ к более обширной аналитической информации и решениям независимых поставщиков программных средств, чем на любой другой платформе электронной коммерции в Китае. (Многие из этих решений предоставляются точечными игроками, получающими данные через API Taobao.) Как линия, Ruhan понимает, что Taobao вкладывает очень много в расширение набора сервисов и решений для коммерсантов. Taobao, со своей стороны, понимает, что ее работа заключается в создании условий для быстрого роста таких создателей брендов, как Big-E.

Точки, линии и плоскости взаимосвязаны — они развиваются совместно. Плоскости работают над повышением эффективности поддержки все большего числа линий. Линии занимаются поиском лучших точек и их объединением для создания сервисов, которые минимизируют транзакционные издержки и одновременно обеспечивают высокое качество и экономию на

масштабе. Точки ищут лучшую плоскость, помогающую им найти лучшую линию. Такое совместное развитие представляет бизнес-мышление более высокого уровня.

Стратегические принципы: новые источники конкурентного преимущества

В мире, где все заметнее доминируют смарт-сети, использование преимуществ сетевых эффектов является главным стратегическим приоритетом для всех трех типов игроков. История WhatsApp наглядно показывает важность сетевых эффектов. Создание этого мобильного мессенджера потребовало участия всего полусотни человек с очень скромными финансовыми ресурсами. В 2014 г., когда Facebook приобрел этот мессенджер, он оценивался в \$16 млрд. WhatsApp, Instagram (обмен фотографиями) и Zynga (онлайн-игры) росли очень быстро потому, что использовали такие сетевые ресурсы, как облачные сервисы Amazon Web Services, интерфейс API Facebook и систему поиска и рекламы Google. Имея доступ к этим трем плоскостям, три сетевых стартапа могли быстро расширяться, несмотря на свои очень ограниченные внутренние ресурсы. Facebook приобрел WhatsApp и Instagram по той причине, что эти две компании могли превратиться в конкурирующие плоскости⁶.

В мире смарт-бизнеса предпринимателям и разработчикам стратегий нужен доступ ко всей сети при принятии решения о своем позиционировании и способе создания стоимости. Стратегии точек, линий и плоскостей варьируют от отрасли к отрасли и даже от рынка к рынку. Ниже я предлагаю вашему вниманию четыре общих принципа стратегического позиционирования.

Ключевые стратегические позиции взаимозависимы

Рискуя перестараться, я хочу подчеркнуть, что стратегия и конкурентное преимущество больше не являются исключительно внутренним делом вашей фирмы и ее решений. В мире смарт-бизнеса фирмы не могут создать конкурентную бизнес-модель собственными силами — их неизменно будут переигрывать конкуренты, использующие сетевые ресурсы более эффективно.

При выборе своей позиции, помимо оценки собственных компетенций как организации, необходимо понять, какие игроки могут открыть для вас бизнес-возможность в краткосрочной перспективе и потенциал роста в долгосрочной перспективе. Такой анализ важен для линейных фирм, однако особое значение он приобретает для точечных игроков, которым зачастую нужно лишь правильно выбрать плоскость. Платформа помогает им сделать все остальное.

Как уже говорилось, экосистема — это смарт-сеть, состоящая из точек, линий и плоскостей. Каждый из этих трех игроков имеет свою уникальную и жизненно важную роль. Критически оцените нынешние и будущие позиции в своей отрасли, а затем определите возможности и риски разных стратегических вариантов в текущий момент.

Четко уясните, кто является вашим конкурентом, а кто нет

Одна из серьезнейших стратегических ошибок, допускаемых фирмами, особенно не связанными с интернетом, — это неправильное восприятие взаимоотношений с другими фирмами с точки зрения конкуренции. В соответствии с концепцией, описанной в этой главе, фирмы, расположенные в разных измерениях (точка, линия или плоскость) не конкурируют

напрямую друг с другом. Конечно, их интересы не одинаковы, и у них неизбежно возникают противоречия, особенно у линий и плоскостей. Однако, строго говоря, фирма конкурирует только с игроками того же типа.

Alibaba конкурирует с другими платформами электронной коммерции, а не с брендами вроде Big-E и тем более не с точечными игроками вроде Baozun или фабрики. Бренды на Taobao конкурируют друг с другом за сердца и умы потребителей, а не с Taobao, которая не создает продукты и услуги.

Хотя эта идея кажется простой, на практике очень легко допустить «смещение измерения» особенно линиям, которые хотят стать платформой. Известно немало примеров, когда бренды или компании по созданию контента пытались создать свои собственные онлайн-торговые площадки или медиапорталы. Конкуренция с игроками другого измерения невозможна — чтобы вести ее, фирме необходимо обрести все компетенции нового измерения, в котором она хочет работать (см. табл. 6.1). На практике их приобретение нередко требует значительных инвестиций, набора персонала, организационной перестройки и массы времени.

Креативно подходите к созданию новых линий

Хотя компании-платформы сложны по своей структуре, стратегии их создания довольно очевидны. У точечных игроков также нет необходимости применять сложную стратегию. Вполне достаточно своевременно использовать открывающиеся возможности для роста. В то же время и стратегии, и организационные формы линейных фирм остаются во многом открытыми для обсуждения и проработки, особенно в следующую пару десятилетий, характерной чертой которых будет преобразование бизнес-среды.

Впрочем, два принципа довольно понятны. Во-первых, ключевое преимущество линий заключается в том, что они ориентированы на клиентов и представляют собой образчики С2В-модели. Во-вторых, С2В-компании как ориентированные на клиентов структуры будут, скорее всего, встроенными в плоскость, получают доступ к огромному массиву разнообразных и эффективных точечных игроков и образуют координируемую сеть. Мы уже наблюдаем огромные изменения по мере появления новых брендов. Чтобы выжить в условиях таких изменений, линейные фирмы должны придерживаться широких взглядов и оставаться креативными.

Плоскости должны управлять экосистемой с целью создания более высокой стоимости

Многие детали стратегий платформ, или плоскостей, выходят за рамки настоящей книги, однако на одном важном моменте стоит остановиться. Ответ на ключевой стратегический вопрос о том, имеет ли плоскость реальное конкурентное преимущество, зависит от того, позволяет ли экосистема в целом создавать значительно более высокую потребительскую стоимость, чем существующие решения. Это критически важный вопрос, поскольку многие плоскости не просто конкурируют с другими платформами. Нередко они напрямую конкурируют со зрелыми отраслями.

Без убедительной, революционной и очень сконцентрированной потребительской стоимости плоскости не выжить в течение длительного и сложного инкубационного периода. Как показано в приложении В, Таобао потребовалось целых пять лет, чтобы встать на ноги в отрасли. (Многие ее работники не верили, что Таобао доживет как компания до 2008 г.) Наличие выдающейся потребительской стоимости может

показаться чрезвычайно высоким барьером для новой плоскости, однако, на мой взгляд, это главный предиктор долгосрочного успеха платформы.

Плоскости, создающие стоимость путем возвращения линейных фирм, намного эффективнее своих традиционных конкурентов. Средняя плоскость (или, строго говоря, экосистема, состоящая из точек, линий и плоскости) встает на ноги медленно, поскольку ей необходимо обеспечить надежную координацию деятельности множества игроков экосистемы. Все стороны бизнес-модели плоскости должны научиться работать вместе, а это требует терпения и подстройки. Для формирования новых прибыльных линий нужно время, да и точки тоже приходят в сеть не сразу. А еще время требуется для создания технологии и механизмов, поддерживающих торговую площадку. Жизнеспособной, связанной экосистеме необходимы сетевая координация и интеллектуальная обработка данных, а также эффективный C2B-менталитет. Если вы твердо решили успешно пережить инкубационный период, сфокусируйтесь на создании ключевых компонентов смарт-бизнеса.

Последствия появления новой концепции позиционирования

Новая концепция позиционирования требует совершенно иного стратегического мышления. Новая стратегия использования ресурсов, доступных в сети, вместо приобретения их в собственность чрезвычайно эффективна, однако вы не можете применять ее без анализа экосистемы и своей позиции в ней. Все компании, даже полностью офлайновые, теперь играют в мире сетей, данных, машинного обучения и алгоритмов. Независимо

от того, готовы вы к работе в экосистемах или нет, их время наступает, и происходит это быстрее, чем вы ожидаете.

Вплоть до этого момента в книге я рассматривал изменения в стратегии, связанные с появлением смарт-бизнеса. Однако фирмам нужно не только менять свои стратегии. Сами организации должны трансформироваться и стать смарт-компаниями. Вопросам преобразования организационной структуры я посвящаю следующую часть.



ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ

**КАК
РАБОТАЮТ
СМАРТ-
КОМПАНИИ**

Организационные
особенности

В двух первых частях книги я говорил о появлении того, что называю смарт-бизнесом, и о стратегических последствиях превращения обычной фирмы в смарт-компанию. Для смарт-компаний игра заключается в координировании действий взаимосвязанных игроков, в процессе которого интеллектуальная обработка данных делает всех участников более высокоорганизованными. В такой стратегической среде традиционные подходы к позиционированию, принятию решений, планированию и удовлетворению потребностей клиентов изменяются кардинальным образом.

В третьей части рассматривается влияние новой стратегической среды на организационный аспект бизнеса. Опираясь на собственный опыт работы в Alibaba, а также на мнение множества предпринимателей и руководителей больших и маленьких компаний, я показываю, что для смарт-бизнеса необходим совершенно иной процесс формулирования и реализации стратегии. Это, в свою очередь, требует изменения организационной формы, остальных процессов, систем и ролей менеджеров.

ГЛАВА 7

САМОНАСТРОЙКА

Как придать стратегическим процессам смарт-характер

Одна из самых важных организационных особенностей смарт-бизнеса — это изменение подхода к формулированию и реализации стратегии¹. Стратегия больше не является эквивалентом долгосрочного планирования, как, впрочем, и краткосрочного. Это вообще не планирование.

На фундаментальном уровне создание стратегии теперь — это динамичный и очень гибкий процесс, подобный обучению. Классический подход, предусматривающий анализ, планирование и реализацию, — слишком медленный и негибкий для сегодняшней среды. Формулирование стратегии ныне представляет собой не формальное планирование, а непрерывные и быстрые переходы от видения к действию и обратно. Постоянное экспериментирование создает обратную связь, которая приводит к корректировке видения, порождающей, в свою очередь, новые эксперименты. Стратегия непрерывно обновляется в таком итеративном процессе. При наличии необходимой инфраструктуры и управления такой

процесс стратегического экспериментирования становится стержнем подвижного инновационного смарт-бизнеса.

В традиционном стратегическом планировании руководство ищет компромиссы между исследованием и использованием: и то и другое имеет свою стоимость, которой необходимо управлять. В более сложных, динамических средах исследование и использование должны осуществляться параллельно и непрерывно без остановок на оценку. В результате стратегического экспериментирования бизнес должен непрерывно получать новую информацию и тестировать идеи и процессы, чтобы подстраивать свои стратегии к новой реальности и возможностям. К счастью, с новыми технологиями и инфраструктурой стоимость экспериментирования кардинально снизилась. Вместе с тем ваша организация и стратегия должны находиться в готовности к масштабному экспериментированию. Вашему предприятию необходимо постоянно подстраиваться к новым идеям и изменениям окружающей среды, а не управлять ими традиционным образом.

Обучение и обновление давно являются идеалами бизнес-развития. В самом деле, понятие *обучающаяся организация* в ходу уже не менее трех десятилетий. Однако, как и клиентоориентированность, обучающаяся организация оставалась скорее исключением, чем правилом. Стимулы и ограничения, присущие модели работы в индустриальную эпоху, не способствовали обучению. Формирование культуры обучения в традиционной иерархической организационной структуре, сфокусированной на исполнении и минимизации транзакционных издержек, — чрезвычайно сложное дело. В армии США, например, давно разглядели это ограничение и невозможность усваивать локальное знание и действовать на его основе, а потому довольствуются различными обходными решениями этих проблем².

Несмотря на новые технологии, которые значительно понизили стоимость координации, сделали передачу информации мгновенной и позволили автоматизировать некоторые методы тестирования, стратегическое планирование остается в значительной мере все тем же. Департаменты стратегического планирования предлагают варианты стратегий и планы реализации, основанные на статическом анализе, а руководство выбирает стратегию. Такой процесс очень плохо подходит к сегодняшней среде. Помимо медлительности и негибкости традиционное стратегическое планирование почти не использует данные и ресурсы машинного обучения, как внутренние, так и внешние. А эти возможности могли бы ускорить и усилить эффекты стратегии. Если бы предприятие датафицировало все аспекты взаимодействия с клиентами и деятельности партнеров, оно бы могло видеть результаты экспериментирования, например А/В-тестирования, в реальном времени. Затем алгоритмы машинного обучения могли бы автоматически вносить изменения, которые повышают эффективность системы в целом, и сделать использование успешных стратегических экспериментов эффективным и даже полуавтоматическим.

Департаменты стратегического планирования или их наследники могут сейчас сфокусироваться на разработке креативных прототипов продуктов или процессов — т.е. на процессе исследования, — которые можно использовать для дальнейших экспериментов. Я называю такой экспериментальный стратегический цикл «самонастройкой» и тем самым ясно намекаю на алгоритмическое мышление, упоминавшееся в главе 3. Применение идеологии самонастройки к стратегии и даже к организации — задача не из легких. В этой главе показано, как Alibaba осуществила такой переход.

Динамическая стратегия: корректировка стратегии в реальном времени

В 2008 г. Alibaba определила свою стратегию на десятилетие как «развитие открытой, основанной на сотрудничестве процветающей экосистемы электронной коммерции». Однако в последние годы мы стали понимать, что в ответ на изменения внешней среды должна изменяться и сама организация. Мы не знали, как будет выглядеть будущее через несколько лет, чтобы спланировать свои действия. Компании Alibaba пришлось перестраиваться и подстраиваться к окружающей среде в реальном времени без вмешательства традиционного управления в процесс.

Самонастройка означает, что обучение становится центром внимания в организации. Процесс создания стратегии — это генерирование, координация и модифицирование экспериментов, т.е. деятельность, совершенно не похожая на традиционное долгосрочное планирование. Организация ищет связное видение будущего, с точки зрения как целей, так и реализации. Стратегия реализуется через экспериментирование на основе видения по всем аспектам бизнеса. Когда видение и эксперимент пересекаются, успех неизбежен. Alibaba делает в этом направлении очень много, включая изучение того, что получается у других интернет-пионеров. Наши многочисленные компании и непрерывный рост были доказательством успеха на этих первых этапах экспериментирования.

Самонастраивающаяся петля обучения

Алгоритмы машинного обучения — довольно хорошая аналогия самонастраивающейся организации, они включают в себя петлю

обучения, которая инициирует самонастройку. В главе 3 я показывал, как датафикация, итеративные алгоритмы и смарт-продукты открывают возможности для интеллектуальной обработки данных. Благодаря им кредитный продукт MYbank обучается на поведении заемщиков, а компания стабильно повышает качество своих кредитных решений. Алгоритмы компании непрерывно обновляют кредитные рейтинги в соответствии с обратной связью, т.е. данными о принятых кредитных заявках, сроках погашения и т.п. Алгоритмы MYbank улучшают качество рекомендаций со временем. Их цель — снижение уровня дефолтов платформы в целом. (В компьютерных науках цель оптимизации алгоритма называют «целевой функцией».) В главе 3 я уже анализировал продукт MYbank с точки зрения того, как кредитный бизнес осуществляет интеллектуальную обработку данных. Теперь же я выйду за пределы этой темы и взгляну на него с позиции более масштабной петли обратной связи, которую организация в целом может применить к процессу формулирования стратегии.

Подстройка через экспериментирование

Алгоритмы машинного обучения предназначены для генерирования, тестирования и улучшения благоприятных результатов. Они тщательно перебирают возможные варианты. В случае MYbank варианты учитывают все переменные, которые влияют на способность заемщика погасить кредит. Все возможные исходы представляют собой гипотезы. Зависит ли уровень дефолтов от времени суток, в которое предоставляется кредит? Допустит ли дефолт эта группа пользователей? Алгоритмы машинного обучения проводят эксперименты на огромных массивах данных, тестируют новые идеи и запоминают результат. По мере роста бизнеса датафикация расширяется и

генерирует больше информации, на основе которой алгоритмы могут выискивать новые варианты и проводить новые эксперименты.

Экспериментирование осуществляется не случайным образом. Программисты разрабатывают алгоритмы так, чтобы тестирование вариантов было экономным, с минимальными затратами времени и вычислительных ресурсов. Один из основных методов рационального экспериментирования — это усиление того, что работало в прошлом, и замена менее предпочтительных вариантов новыми. Уровни экспериментирования корректируются по мере того, как система машинного обучения узнает все больше и больше о пользователях в процессе постоянного взаимодействия. Алгоритмы MYbank уточняют склонность заемщика к риску с каждой итерацией, понижая вероятность предложения продуктов, генерируемых случайным образом. Затем полученная информация применяется в последующих экспериментах для усиления того, что работало.

По мере приближения процесса экспериментирования к результату адаптируемый продукт видоизменяется и обслуживание клиента улучшается. Кредитное обслуживание MYbank становится лучше и эффективнее с ростом масштабов. Можно без преувеличения утверждать, что от алгоритмических систем в определенной мере зависит качество обслуживания пользователей и даже их поведение, особенно в случае более сложных продуктов на основе интеллектуальной обработки данных, таких как автоматические рекомендации в приложениях Taobao. Пользователям очень нравится, когда рекомендационные системы предлагают новые продукты и контент, которые они иначе просто не нашли бы. Направление в новую категорию продуктов одновременно и раскрывает, и формирует интересы пользователя, а также то, на что он будет обращать внимание при последующих посещениях торговой площадки.

В целом процесс экспериментирования алгоритмов машинного обучения можно назвать «самонастройкой». Функция самокорректировки встраивается в алгоритмы. Экспертам или программистам не нужно индивидуально интерпретировать обратную связь от пользователя, вручную корректировать соотношение «использование — исследование», инициировать анализ или определять, как лучше всего подтолкнуть пользователей к оптимальному поведению. Интеллектуальная обработка данных обеспечивает выполнение значительной части трудной работы, помогая компаниям подстраиваться независимо к разнообразным средам, в частности к таким, которые меняются непрерывно. Наиболее развитые сервисы на основе интеллектуальной обработки данных могут проводить эксперименты и подстраиваться к каждому пользователю быстро и практически одновременно.

Применение принципов самонастройки к стратегии

Продукты, основанные на интеллектуальной обработке данных, являются самонастраивающимися, ориентирующимися при минимальном вмешательстве человека в сложной, неопределенной и быстро меняющейся картине пользовательских желаний и требований. Помимо прочего, эти продукты свидетельствуют о появлении нового тренда, который часто не замечают даже те, кто хорошо знаком с вопросами искусственного интеллекта. Такие ведущие глобальные компании, как Facebook, Amazon и, конечно, Alibaba, продвигают идеологию самонастройки, лежащую в основе интеллектуальной обработки данных, на шаг дальше, пытаясь применить принципы самонастройки к предприятию в целом.

Чтобы представить, как можно управлять фирмой алгоритмическим образом, вспомните, что компьютерные алгоритмы — это не сами программы. Люди должны определить их объективную функцию, общую цель алгоритма и установить, в каком порядке алгоритм будет приоритизировать различные направления на пути к этой цели. (Например, объективной функцией новостной ленты — продукта Facebook — является сочетание дохода от рекламы и активности пользователей, которая оценивается такими показателями, как количество размещенных комментариев. Изменяя относительный вес двух показателей, Facebook может эффективно поддерживать баланс удовлетворенности пользователей и дохода. Я еще вернусь к целевым показателям Facebook в следующей главе.)

В организации аналогом объективной функции является видение будущего: с изменением видения эволюционирует бизнес-модель. Как я поясню в оставшейся части главы, самонастраивающиеся характеристики алгоритмов могут показывать, как структурировать и управлять целыми компаниями во все более сложной и быстро меняющейся бизнес-среде. Поскольку организация следит за конкурентной средой, активностью потребителей и общесистемными результатами, она может вмешиваться при необходимости и корректировать инфраструктуру, цели, а также видение для формирования здорового эффективного бизнеса. Такая организация нацелена на изменение и концентрируется на планировании и экспериментировании, а не на принятии окончательных планов.

Стартовая точка: видение будущего

В большинстве организаций видение и бизнес-модель представляют собой фиксированные оси, вокруг которых вращается все предприятие. Их вырабатывают учредители, и то,

что оказывается успешным, редко меняется. Организация концентрируется на реализации этого фиксированного видения путем применения, оптимизации и масштабирования базовой бизнес-модели.

В традиционной индустриальной экономике видение, миссия и бизнес-модель нередко остаются неизменными: создание доступных автомобилей, соединение частей страны с помощью железных дорог, снабжение электроэнергией и т.д. Видение, или миссия, не так важны, когда будущее предсказуемо. Важность видения будущего возрастает по мере того, как бизнес вступает в экономику знаний и возрастает скорость экономических и технологических изменений. У руководства высшего звена возникает потребность в методе, который позволяет направлять действия работников, сообщать о целях инвесторам и применять институциональное знание к новым рынкам и продуктам. Поэтому оно начинает выработать видение. Затем оно генерирует новые идеи по улучшению текущего предложения или созданию новых предложений, оставаясь в рамках существующей бизнес-модели и видения.

Понятно, что такой традиционный подход внутренне ограничен, и не только из-за быстро изменяющихся потребительских предпочтений и предложений, но и из-за сокращения срока жизни предприятия и быстрого устаревания бизнес-моделей и стратегий. Сегодня видение — это центральная часть стратегии фирмы. Оно должно быть понятным, убедительным и регулярно обновляемым, с тем чтобы объединять единую сеть поставщиков, производителей, партнеров и клиентов. Видение задает направление эволюции целой сети. Как и лозунг *«Клиент на первом месте»*, видение изменило свой смысл и превратилось из того, что неплохо иметь, в обязательный элемент деятельности. Это объективная функция для организации и сети.

Более детально миссия и видение рассматриваются в следующей главе, здесь же я остановлюсь на особенностях существующих в Alibaba представлений об этих двух понятиях. На высшем уровне видение — это понимание того, каким станет мир в будущем, отражение направления развития отраслей в результате социального, экономического и технического прогресса. Фирма может сформулировать направление своего развития и устремления только на основе этого понимания с учетом ландшафта изменений. Таким образом, видение в узком смысле представляет собой описание того, к чему стремится фирма, и определяет область исследования. Оно показывает представление фирмы о своем месте в будущем.

Миссия — это изменение, которое фирма собирается принести в мир, это смысл существования фирмы и боевой клич, привлекающий на ее сторону таланты и ресурсы. Миссия и видение (так же, как и ценности, о которых пойдет речь в следующей главе) тесно взаимосвязаны и влияют друг на друга: ваше видение грядущего изменения мира неизбежно влияет на то, как вы будете изменять этот мир. Некоторые компании воспринимают видение и миссию как одно и то же. Я, однако, являюсь сторонником разделения этих понятий, достижения баланса между сравнительно стабильным *raison d'être* (миссия) и изменчивым, улучшаемым представлением о будущем (видение). Успешная фирма обычно не меняет свою миссию подобно видению. (Миссия Alibaba, как я покажу в следующей главе, в целом остается неизменной на протяжении существования компании: «создание условий для ведения бизнеса в любой точке мира».)

В этой главе я сосредоточусь на видении и на том, как непрерывно улучшать его с помощью экспериментирования. Сегодня, как уже говорилось, организации — лишь один из игроков во взаимосвязанной, интеллектуальной развивающейся сети. Тот, у кого есть видение будущего, привлекает в свою сеть

игроков — партнеров, поставщиков услуг и потребителей. Чем больше связей позволяет установить видение, тем больше активов может мобилизовать обладатель видения. Это единственно возможный способ формирования своего будущего.

Почему доминируют обладатели видения

Джек Ма, Стив Джобс, Илон Маск и Марк Цукерберг — известные обладатели видения. Они вдохновляют своих работников, партнеров и клиентов на присоединение к сети для реализации видения. Они — откровенные пропагандисты, какими никогда не были лидеры GE, Toyota и Merck. Разница в поведении этих двух групп не случайна.

Традиционные корпоративные лидеры не формируют будущее — они управляют машиной. В Школе предпринимательства Alibaba мы показываем слушателям фотографии 10 бизнес-лидеров и просим назвать их³. Слушатели легко идентифицируют Ма, Маска и Джобса. Широкое обнародование своего видения приносит известность и нередко требует сильно индивидуализированного набора ценностей и миссии. В то же время никто не узнает генеральных директоров Citibank, Toyota и General Electric. Этим компаниям не нужны обладатели видения. Им требуются руководители, способные управлять деятельностью. Такие лидеры в высокой степени взаимозаменяемы.

В 2015 г. Джон Циммер, основатель и генеральный директор Lyft, рассказал мне о своих опасениях в момент запуска сервиса по совместному использованию транспортных средств. В отличие от других, он пытался объединять пассажиров для минимизации использования автомобилей и таким образом снижать экологический вред транспорта. В отсутствие большого числа пассажиров первым пользователям сервиса приходилось

совершать более продолжительные поездки, которые почти не давали экономии. К удивлению Циммера, сервис очень быстро набрал обороты. Множество потребителей приняли его видение и согласились пойти на кратковременные жертвы. Как в классической игре с ненулевой суммой, по мере роста числа потребителей сервис становился все эффективнее и полезнее.

Веб-знаменитости, о которых говорилось во второй части, являются не только создателями успешных брендов. Эти предпринимательницы непрерывно демонстрируют свое новое видение, свои образы или окружение. Главное то, что у этих, по сути, индивидуалов, огромные сети поддержки. Фирмы вроде Ruhan — это обладатели видения в более широкой сети, формирующие будущее для себя и своих партнеров по мере того, как швейная отрасль группируется вокруг них.

Перенастройка видения

Ясное видение формирует будущее и направляет развитие сети, однако оно должно непрерывно учитывать обратную связь и развиваться вместе с более широким окружением. Больше статического видения фирме необходим процесс формирования видения. С течением времени видение следует сверять с реальностью и обновлять.

В сети граница между внутренней и внешней средой организации размывается. Более того, как я говорил в главе 6, стратегии разных фирм становятся зависимыми друг от друга, особенно стратегии платформ. Информацию из окружающей среды необходимо использовать для настройки видения платформы. В этом динамическом процессе руководство должно непрерывно обновлять свое понимание будущего и таким образом влиять на будущее системы. Стив Джобс использовал презентации новых продуктов Apple, которые всегда были

зрелищными событиями, для обнародования своего обновленного видения. Их называли Macworld потому, что они были принципиально важным, но нередко недооцениваемым способом, которым Джобс «управлял» экосистемой Apple.

Alibaba — яркий пример такого подхода к пересмотру видения. Когда компания начала функционировать в 1999 г., интернет был доступен лишь 1% населения Китая, численность которого превышала миллиард человек. Хотя многие ожидали роста этой доли, никто не мог предсказать его характер. В ответ на неопределенность Alibaba приняла экспериментальный подход к своему видению. Вместо того чтобы смотреть на него как на данность, компания взяла его за основу и стала менять с учетом рабочих допущений о будущем и всей доступной информации. По мере развития рынка и появления новых реалий руководство регулярно и основательно переоценивало свое видение, сверяло свои предположения с реальностью и модифицировало цели компании соответствующим образом.

В первые годы Alibaba направляла усилия на превращение, по словам ее руководства, в «организацию, занимающуюся электронной коммерцией, которая обслуживает небольшие китайские экспортные компании». Эта цель привела к концентрации внимания на развитии Alibaba.com, которая создала платформу, позволяющую китайским производителям вести международную торговлю. Однако по мере развития рынка эволюционировало и видение компании. Джек Ма увидел во взрывном росте внутреннего потребления в Китае возможность расширения наших предложений по электронной коммерции и распространение их на китайских потребителей. Результатом стал запуск Taobao в 2003 г. Вскоре выяснилось, что китайским потребителям нужна не просто площадка для покупки и продажи. Им требовались уверенность в надежности онлайн-торговли и безопасность платежей. В то время в Китае не было кредитных карт. Как следствие, Taobao расширила сферу своей

деятельности через создание Alipay в 2004 г., которая оказалась невероятно успешной и сильно ускорила распространение электронной коммерции в стране.

Не только Alibaba создавала сервисы для развития торговой площадки. Как говорилось в главе 2, на растущую торговую площадку стали выходить другие поставщики услуг, такие как оформители витрин и модели. С учетом этого явления Alibaba расширила свое видение в 2008 г.: «развитие открытой, основанной на сотрудничестве процветающей экосистемы электронной коммерции». Компания стала предлагать больше инфраструктурных сервисов, таких как облачные вычисления, финансы и логистика. В результате быстрого развития мобильного интернета видение пришлось вновь скорректировать, теперь уже до его текущей версии: «Нашей целью является создание инфраструктуры для коммерции будущего. Мы рассчитываем на то, что наши клиенты будут встречаться, работать и жить на Alibaba и что наша компания сможет существовать не меньше 102 лет». Обратите внимание на то, что мы сознательно опустили слово *электронная*, оставив только *коммерцию*. Это отражает уверенность Джека Ма в том, что весь бизнес в будущем станет электронным. (Более детальное описание вариантов стратегии, существовавших на протяжении истории Taobao, см. в приложениях А и В.)

Со стороны многим кажется, что наши заявления о видении — это не более чем PR-приемчики, помогающие миру понять компанию, а не реальные описания бизнес-модели. Ничто не может быть более далеким от истины. Эволюционирующее видение Alibaba отражает представление нашего руководства о будущем коммерции, а также о месте компании в конструировании этого будущего. Лишь после формулирования текущего видения вся сеть начинает двигаться в направлении описанного будущего.

Динамическая стратегия: планирование, а не планы

Мы отказываемся от понятия *видение*, которое является статическим, и переходим к *формированию видения*, стратегическому процессу, подчеркивающему динамичность. Это планирование, а не принятие планов.

Во многих организациях детальные, фиксированные планы составляют суть стратегии. В случае Alibaba в условиях быстрых технологических изменений, сдвига потребительских ожиданий в Китае и за его пределами и неопределенности законодательства крайне трудно что-то предсказывать или планировать на будущее. Поэтому мы перенесли фокус с планов на непрерывный процесс планирования. Вместо следования тщательно проработанному плану Alibaba перенастраивает стратегию по мере изменения ситуации, причем делает это децентрализованно.

Внутри компании принят обычный цикл годового планирования с несколькими этапами согласования между лидерами бизнес-единиц и высшим руководством в третьем и четвертом кварталах. Руководство, однако, признает и готово к тому, что эти планы являются лишь отправной точкой и будут меняться. Почти за десятилетие руководства командой по стратегическому развитию я ни разу не составлял официальный стратегический план для компании. Однако ежегодно мы представляем 10-страничную презентацию, в которой обобщаются ключевые аспекты нашего представления о стратегии. Эта презентация пересматривается и перерабатывается по мере необходимости, когда мы обсуждаем важные бизнес-проблемы.

Я хорошо помню оживленную дискуссию на заседании руководителей высшего звена в апреле 2012 г. Все согласились с важностью данных в будущем и решили, что Alibaba должна стать ведущей платформой для обмена данными. Позднее в тот же день

было запланировано совещание с участием руководителей среднего звена. Джек Ма попросил меня обобщить результаты утренней дискуссии и представить на совещании новые идеи как наш новый «план». Такой подход может показаться довольно неординарным организации, привыкшей разрабатывать в течение нескольких месяцев трех- или пятилетние планы. Для нас же такое является совершенно нормальным.

Более того, подобные быстрые итерации по пересмотру стратегии происходят у нас на всех организационных уровнях. Когда бизнес-лидер видит важное изменение или новую возможность на торговой площадке, он может инициировать то, что у нас называется *совместным творчеством* (*гун чуан* по-китайски). Такое название процесс получил потому, что сотрудники Alibaba, включая бизнес-лидеров самого высокого уровня и исполнителей, определяют новые направления вместе с клиентами.

Совместное творчество

Обычно совместное творчество в Alibaba имеет форму рабочего совещания на целый день и проходит в четыре этапа. Сначала мы обрисовываем «реальную ситуацию», идентифицируя и излагая сигналы изменения, поступающие от рынка, клиентов или сотрудников. Большое внимание уделяется правильному подбору участников совещания и созданию атмосферы сотрудничества, нацеленной на поиск решения.

Затем мы как можно детальнее изучаем текущую ситуацию у пользователей. На этом этапе участники анализируют точку зрения коммерсанта или пользователя, с тем чтобы понять потребности пользователей или их болевые точки и выдвинуть потенциальные решения. Например, не так давно на такое совещание одной из бизнес-единиц Alibaba пригласила пятерых

потребителей, а участвующих сотрудников разделила на небольшие команды, каждая из которых работала со своим потребителем. Эти команды дважды отчитывались перед более широкой группой — один раз в присутствии потребителя, чтобы гарантировать правильность понимания его проблем, а второй раз без него для проведения более глубокого анализа и выработки решения.

На третьем этапе мы выстраиваем план действий на основе результатов обсуждений. В подобных планах должны определяться лидер, способный возглавить решение проблемы или использование возможности, одна или несколько команд поддержки, которые будут реализовывать идеи, и механизм выполнения работы. Механизм содержит как минимум процессы коммуникации, показатели для оценки прогресса и сроки, с тем чтобы команда могла координировать свои действия. Нередко на третий этап уходит больше всего времени и сил, поскольку планы действий критически важны для реализации идей. Определение ответственного за выполнение плана действий — это сложный и неоднозначный процесс, однако он необходим, поскольку предстоит очень напряженная, нацеленная на результат работа.

Четвертый, последний этап совместного творчества — получение обратной связи от пользователей. Команды должны встраивать регулярную обратную связь в свои процессы разработки. На контрольных слушаниях, проходящих в Alibaba ежемесячно или раз в два месяца, команды представляют реакцию пользователей на разрабатываемый дизайн, прототипы или концепции, с тем чтобы обеспечить удовлетворение ожиданий рынка.

В целом этапы совместного творчества отражают итеративный и распределенный характер самонастройки. Бизнес-единицы могут инициировать процесс совместного творчества в любой момент, когда видят соответствующие рыночные стимулы, без санкции сверху или надзора. Создав форум для регулярного

обмена мнениями между клиентами и своими подразделениями, Alibaba получила возможность эволюционировать вместе с рынком и оптимальным образом использовать локальное знание. Фактически руководство высшего звена отказывается в определенной мере от контроля, чтобы позволить предприятию органически адаптироваться к внешней среде. Самонастройка, таким образом, создает условия для того, чтобы продукты и даже бизнес-модели определялись рынком, а не навязывались решениями сверху. Она, кроме того, вносит вклад в непрерывное обновление видения или стратегии на высшем уровне по мере того, как решения принимаются и «просачиваются» через организацию.

Короче говоря, процесс выработки стратегии в смарт-компаниях характеризуется тремя ключевыми особенностями. Первая — это первостепенная важность видения. Вторая — непрерывная перенастройка видения. И третья — динамическое формулирование стратегии (планирование, а не статичные планы). В смарт-бизнесе на смену традиционному формулированию стратегии пришел итеративный процесс экспериментирования.

Применение принципов самонастройки к бизнес-моделям

Когда видение и стратегические планы превращаются из фиксированных точек в динамические процессы, за ними следует и бизнес-модель. Более того, бизнес-модель в целом — это самая важная область экспериментирования.

Экспериментирование с бизнес-моделью

В предыдущих главах приведено много примеров, показывающих, почему экосистема Alibaba включает в себя намного больше, чем розничная торговля в традиционном смысле, от электронной коммерции (Taobao, Tmall) до платежей и финансов (Ant Financial), облачных вычислений (Alibaba Cloud) и логистики (Cainiao Network). (Дополнительную информацию об этих компаниях см. в приложении А.)

Для достижения такой широты и глубины нам пришлось экспериментировать с бизнес-моделью с самого начала. Решение в 2003 г. о выходе за пределы нашего основного B2B-бизнеса и создании Taobao — всего через четыре года после учреждения компании — вызвало горячие споры внутри Alibaba. Очень сильный соперник, eBay, уже вышел на китайский рынок с большой помпой, однако, с точки зрения нашего руководства, эта американская компания недопонимала китайский рынок по целому ряду аспектов. Так или иначе, Alibaba не отказалась от развития нашего многообещающего B2B-бизнеса, а для минимизации неблагоприятных последствий учредила стартап с отдельным финансированием. (Фактически Taobao была в равных долях совместным предприятием Alibaba и Softbank.) Команда Taobao поначалу размещалась в отдельном от Alibaba офисе и экспериментировала по своему усмотрению. Изолировав новое предприятие и его работников от Alibaba, Джек Ма сделал двойную ставку на экспериментирование.

В каждой поворотной точке на пути своего роста и эволюции Alibaba разрабатывала новые варианты бизнес-модели и тестировала возможности, позволяя самостоятельным подразделениям реализовывать их. Самые перспективные возможности затем масштабировались. В 2006 г., заметив две новые развивающиеся тенденции, B2C и SaaS (программное обеспечение как услуга), мы создали две новых бизнес-единицы, которые занялись экспериментированием в этих сферах. Taobao Mall, которая после ряда итераций по изменению бизнес-модели

превратилась в Tmall, сегодня составляет значительную часть портфеля группы. А вот AliSoft, которая пыталась поймать SaaS-волну, вышла на рынок слишком рано, не смогла найти достаточного количества клиентов и была ликвидирована в 2009 г.

Фокусирование на исследовании

Еще одним фактором успеха Alibaba было сознательное экспериментирование с бизнес-моделью в ответ на изменения окружающей среды. Alibaba не останавливается на достигнутом, после того как бизнес-модели становятся зрелыми, а продолжает экспериментировать по мере возникновения новых условий.

Например, Таобао заняла более 80% китайского рынка электронной коммерции всего за четыре года после создания и стала общенациональной структурой к 2011 г. Многие бы восприняли эту лидирующую позицию как сигнал признания со стороны рынка и сконцентрировались на оптимизации и защите успешной модели. Мы же увидели в продолжающемся росте китайского интернет-населения и усилении разборчивости потребителей и розничных продавцов сигнал повышения неопределенности на торговой площадке и риска для нашей текущей модели. Именно здесь большое значение имеет суждение людей. От умения принять решение, когда продолжить исследование, а когда переключиться на чистое использование, зависит культура и успех многих компаний.

В Alibaba руководство решило продолжить экспериментирование и взять на себя больше риска. Опять в компании разгорелся жаркий спор о том, в каком направлении двигаться и какую бизнес-модель строить. Вместо принятия решения наверху мы пошли на смелый эксперимент — позволили рынку выбрать будущих победителей. В 2011 г. Alibaba разделила

успешный бизнес Таобао на три независимых и конкурирующих бизнес-единицы. Каждая из них фактически должна была сделать свою ставку на будущее электронной коммерции в Китае. Таобао предстояло сконцентрироваться на мелких брендах и на рынке «потребитель–потребитель» (С2С); Tmall — на крупных брендах и В2С-рынке; а Etao, новой бизнес-единице, — на поиске продуктов, агрегировании информации с различных торговых площадок и платформ.

Расширение сферы экспериментирования на вершине успеха противоречило общепринятой управленческой мудрости, однако для Alibaba такое решение было неизбежным, если она хотела избежать заостенелости и непрерывно создавать новые бизнес-модели на быстро изменяющемся рынке электронной коммерции. К началу 2013 г. Tmall стала лидером на высококонкурентных В2С-рынках — удачный эксперимент. Таобао сохранила свое доминирующее положение на С2С-рынке и дала толчок для развития инновационных С2В-компаний, таких как веб-знаменитости, — еще один успешный эксперимент. Поиск продуктов, как оказалось, не является перспективой для будущего, и Etao превратилась в нишевый проект.

Понятно, что такое экспериментирование связано с высокими финансовыми и организационными затратами. Я помню огромное сопротивление, с которым мы столкнулись, когда решили разделить Таобао на три бизнес-единицы. Было очень трудно объяснить сотрудникам, что, несмотря на их конкуренцию друг с другом на рынке, они по-прежнему работают в одной компании. Исчерпывающее информирование о том, что мы делаем, имело очень большое значение. Сотрудники должны были знать, что мы проводим эксперимент и что именно хотим выяснить. Выявление реальных факторов развития каждого бизнеса также дело непростое. Создание и раскручивание компаний могло оказаться пустой тратой времени, но игра стоила свеч. В быстро изменяющейся среде

формирование правильного видения будущего и выбор подходящей стратегии являются самыми важными целями. Значительные вложения в экспериментирование с лихвой оправдываются. В Alibaba эксперименты позволили прояснить направление развития электронной коммерции в Китае и продолжить финансирование и поддержку роста Taobao и Tmall.

Возврат к видению

Экспериментирование с бизнес-моделью позволяет Alibaba не только приобретать более ясное видение динамичной среды, в которой она работает. Ее видение, в свою очередь, оказывает глубокое влияние и определяет характер эволюции этой среды.

У смарт-компаний руководство и организация в целом должны структурироваться для экспериментирования и обнародования результатов, даже если они негативны или неожиданны. Организации необходимо тонко подстраиваться к своей сети и рынку. Не исключено, что видение, объективную функцию «алгоритма», т.е. фирмы, придется пересматривать, улучшать или полностью менять. Видение, как и алгоритмы, нужно направлять и модифицировать в процессе непрерывного исследования, с тем чтобы клиенты и экосистема в целом развивались нормальным образом. Вспомните, как Alibaba корректировала свои поисковые алгоритмы для создания сбалансированного и эффективного рынка и для покупателей, и для продавцов, и как изменилась наша рекомендационная система после того, как она стала в 2013 г. мобильной (см. главу 4).

С изменением видения будущего наши платформы меняли направление развития китайского сектора электронной коммерции. Tmall превратилась из верхнего ценового сегмента торговой площадки на Taobao в Tmall Global, точку входа в Китай

глобальных брендов. Таобао прошла длинный путь от своих истоков, когда она была блошиным цифровым рынком, до места, где потребители могут купить любой мыслимый товар, и инкубатора инновационных фирм вроде веб-знаменитостей. Alibaba, создав возможности для появления таких бизнес-моделей, как Ant Financial в сфере финансов и Cainiao Network в сфере логистики, сформировала новые ожидания в отношении безопасности и онлайнowych и офлайнowych вычислений. Сегодняшнее доминирование Alibaba является результатом последовательного улучшения видения, а также предоставления нашим компаниям возможности играть на новом и более точном образе будущего.

Создание культуры заинтересованности в изменениях

В условиях рыночных флуктуаций и потрясений, которые с завидным постоянством изменяют ландшафт, организации с самонастраивающейся стратегией отказываются от идеи фиксированного видения и бизнес-модели. Они начинают регулярно подстраивать их компоненты к окружающей среде с помощью непрерывного экспериментирования на всех организационных уровнях. Цель заключается в сужении видения через процесс действия и корректировки, т.е. самонастройки. Самонастройка, таким образом, подразумевает постоянное обучение и обновление организации. Как следствие, изменение становится естественным результатом и принципиально важной организационной особенностью.

Определение ожиданий с самого начала

С учетом такой ориентации на экспериментирование культура, которая не только способствует изменению, но и поощряет его, является неизменным атрибутом компании. Реакция на изменения сильно зависит от организационной идеологии. В Alibaba приверженность изменению вплетена в ее ДНК. В основе языка и ожидания изменений лежат шесть ключевых ценностей компании, одной из которых является именно «приверженность изменению». Джек Ма, как и остальные руководители, не устает подчеркивать это при общении с работниками. Руководство воспитывает у сотрудников культуру ожидания изменения и адаптации на всех уровнях с первого дня их работы в компании.

В результате сотрудники Alibaba начинают воспринимать изменение как обычную часть бизнеса. Как гласит известная поговорка, «если вы не меняете босса пять раз в год, то не видите реального изменения». *Клиент на первом месте* — это первая из шести ключевых ценностей Alibaba. Потребности клиентов — цель движущаяся, поэтому необходимо меняться, чтобы их удовлетворить. В противном случае конкуренты сметут вас. «Готовность к изменению, — подчеркивает Джек Ма, — это лучший план». Вам надо эволюционировать вместе с внешней средой, с какой бы скоростью ни приходилось это делать, и изменение должно быть неотъемлемой частью вашей организационной культуры.

Для создания такой культуры нужны подходящие люди. Принципиальным моментом при принятии решения о найме в Alibaba является готовность кандидата к изменениям. Практика показала, что одной лишь технической квалификации недостаточно для отбора талантов. На собеседовании кандидатов обязательно спрашивают о самом большом изменении, с которым они сталкивались, и о том, как они справились с ним. Это позволяет Alibaba подбирать таких сотрудников, которые готовы меняться и способны делать это. Я рассмотрю этот момент подробнее в следующей главе.

Институционализация изменения

Организационное изменение необходимо институционализировать и сделать стандартным. Чтобы научиться изменяться, организации нужно регулярно повторять этот процесс. Традиционно организационные изменения имеют форму редких, но значительных трансформаций. Вместе с тем регулярная подстройка предприятия к внешней среде снижает потребность в рискованных разовых мероприятиях.

Ярким примером служит 2012 г., когда Alibaba экспериментировала с программой ротации своих 22 руководителей высшего звена в пределах компании. Хотя программы ротации — не такое уж необычное явление на более низких уровнях, Alibaba решила сфокусировать внимание на руководителях высшего звена всех бизнес-единиц (т.е. на перестановке всех руководителей, кроме первых лиц компании). Существовало опасение, что такая программа может негативно сказаться на текущей деятельности. Однако она оказалась вполне успешной, поскольку потребовала от руководителей передачи знаний своим коллегам и, таким образом, отказа от самоизоляции и узкого мышления. Программа не только помогла повысить квалификацию ведущих работников, но и продемонстрировала приверженность всего руководства идее организационной гибкости. Alibaba теперь ежегодно проводит частичную ротацию руководителей высшего звена.

Alibaba никогда не ослабляет внимание к вопросам развития и поддержания организационной гибкости, особенно на фоне продолжающегося роста компании. Как Ма неоднократно объяснял на внутренних собраниях, «стратегия и организация неразрывно связаны. Мы меняем организационную структуру каждый год одновременно с изменением стратегии».

Я уже говорил о том, как в 2011 г. Таобао разделили на три бизнес-единицы. Два месяца спустя вся группа была разделена

сначала на семь бизнес-единиц, а потом в течение следующих 60 дней на 25 бизнес-единиц. Цель заключалась в придании всей компании максимальной подвижности, в создании условий, при которых каждая бизнес-единица сможет быстро развиваться самостоятельно. Удивительно, но после трех крупных реорганизаций все бизнес-единицы в течение трех месяцев завершили процесс формирования своей стратегии, годового плана и бюджета. Затем в конце 2013 г. Alibaba запустила инициативу по переходу на мобильную платформу и превращению в компанию, ориентированную на мобильные приложения. В дополнение к обычной реорганизации компания переключила 5% инженеров (и не каких-нибудь, а самых лучших) из всех бизнес-единиц на мобильную инициативу. Несмотря на возникшие трудности, большинство работников понимали, что эти изменения направлены на адаптацию компании к внешней среде и на ее подготовку к будущему. Это было бы невозможно без культуры изменения.

Об экспериментировании, инновационности и организационных изменениях говорят многие, однако на пути нередко встают чрезмерные затраты. Интернет-компаниям вроде Alibaba удается сделать это потому, что они создали правильную культуру и правильную инфраструктуру. О культуре и инфраструктуре речь пойдет в следующей главе.

Гибкая организация

Взятые вместе прозрачная культура изменений и гибкая организационная структура играют важную роль в формировании представлений работников о том, каким должен быть облик организации. Общепринятая идея о стабильной организации, фиксированных структурах с четким порядком

подчиненности является продуктом устойчивой и предсказуемой среды. В условиях значительно более динамичного и неопределенного ландшафта Alibaba приготовилась к быстрому развитию, превратив изменение в часть компании, сделав его привычным для работников и подкрепив прозрачностью и необходимой инфраструктурой.

Наша компания таким образом постепенно выработала мировоззрение самонастройки. Мы работаем над применением эволюционного подхода на всех уровнях. Видение, бизнес-модель и даже наша организационная структура регулярно подстраиваются к окружающей среде путем экспериментирования. Самое главное, наши процессы обучения не строятся по принципу «сверху вниз». Они распределены по всей организации и являются самоуправляемыми. Организация больше не рассматривается как средство усиления и последовательного распространения намерений руководства. Информация, будь это отклик пользователей, изменение окружающей среды, успешный или неудачный результат, свободно распространяется по организации, и каждый участник может отреагировать на нее. Когда видение, сформулированное руководством, действует как полюс притяжения, развитие происходит органически.

Все вместе — фокус на исследовании, экспериментирование и итеративный процесс, охватывающий всю компанию, — диктует необходимость изменения концепции организации и руководства. Фирма становится коллективным механизмом для непрерывного итеративного процесса, во многом похожим на огромный алгоритм с потребностями клиентов в качестве объективной функции. Этот механизм взаимодействует с окружающей средой, с партнерами и клиентами, получает обратную связь, которая используется для смазки шестерен и повышения эффективности работы. Руководство не говорит

механизму, что делать, — оно занимается обеспечением бесперебойной работы.

Если руководителям больше не нужно направлять и контролировать, а организация самонастраивается, то какую роль берет на себя руководство в смарт-бизнесе? На что должна быть похожей фирма и как руководители должны конструировать свои организации? Эти вопросы являются темой следующей главы.

ГЛАВА 8

ОТ УПРАВЛЕНИЯ К СОЗДАНИЮ ВОЗМОЖНОСТИ

Как переоснастить организацию

Когда компьютеры выполняют рутинную, но энергоемкую интеллектуальную работу эффективнее людей, а сеть координирует действия в ответ на запросы потребителей, чем должна заниматься организация? Понятное дело, смарт-бизнес — производство, алгоритмы и продукты — создают люди. Но когда эти элементы уже есть, машины могут взять тяжелую работу на себя. Вместе с тем компьютеры не способны создавать новые продукты и услуги и намного меньше участвуют в экспериментировании с видением, описанном в предыдущей главе. Инновации и креативность — критически важный вклад людей, от которого зависит рост организации и ее процветание. Организации будущего должны фокусироваться на непрерывном обновлении. Они должны выходить за пределы компьютерных вычислений и угадывать потребности клиентов. В ответ на новую технологию персонал предприятия будет создавать оригинальные продукты и услуги или переосмысливать существующие предложения для еще большего повышения эффективности.

В индустриальную эру организации были нацелены на повышение эффективности использования ресурсов. В эру знаний они оптимизировали использование знания и управление. Теперь же, в эру смарт-бизнеса, целью организации становится повышение эффективности обновления на основе проницательности людей и их творчества. Уровень успешности самого обновления — вот в чем смысл новой игры.

Задумайтесь об этом. Разговоры о повышении инновационности идут в компаниях уже не первый день. Сегодня, однако, инновационность превратилась в императив, который заставляет компании быстро, последовательно и непрерывно выходить с выигрышными инновациями. Чтобы соответствовать этому императиву, бизнес должен решительно отказаться от традиционной теории и практики управления.

Со времен Фредерика Уинслоу Тейлора и появления идеи научного управления задача руководителя заключалась в точном знании того, что должны делать рабочие. Руководители должны были обучить и мотивировать рабочих, а также добиться, чтобы они выполняли свое дело максимально эффективно. Для этого требовались планирование и контроль. Теперь все изменилось.

Когда в Alibaba увидели в 2013 г. необходимость трансформации в мобильную интернет-компанию — полностью это решение описано в главе 4, — изменение оказалось настолько кардинальным, что его невозможно было планировать или контролировать. Это была не просто проблема модернизации программного обеспечения, с тем чтобы сделать сервисы Alibaba работоспособными на мобильных устройствах. Нужно было переосмыслить весь бизнес. То, что работало на веб-сайте, могло не подойти для мобильного рынка — программы, написанные для веб-сайтов, определенно не использовали новые возможности, предоставляемые мобильным интернетом. Если руководители компании и видели очертания будущего, то они не могли в точности предугадать детали и направление его

развития. Перед ними встала ошеломляющая, но жизненно важная задача мобилизовать всю организацию на быстрое обновление и угадать, чего хотят рынки.

У руководства Alibaba не было дорожной карты, указывающей путь к успеху в мобильной среде. Однако опыт нашей компании в формировании онлайн-торговой индустрии, а вслед за ней логистического бизнеса подсказал, в каком направлении идти. В тех случаях мы создавали платформы и инструменты, которые другие использовали для выстраивания компаний по своему усмотрению. Они обновлялись и взаимодействовали, одни делали деньги, а другие уходили из бизнеса. Теперь нам надо было сделать то же самое со своим бизнесом. Когда Alibaba переходила на мобильный бизнес, нам пришлось нацелить все команды на обновление и экспериментирование в бешеном темпе, поскольку хотели понять, что именно вознаграждает рынок. Нам требовались внутренние платформы, инструменты и методы, которые обеспечивали немедленный учет реакции рынка в характере наших действий и распределении ресурсов.

Это был процесс обучения, и мы не пролетели мимо ворот на бегу. Имея возможность, видение и все более релевантные и действенные концепции и инструменты вроде тех, что описаны в этой главе, наши мобильные команды разразились потоком идей. Одна за другой они предлагали новые формы рекламы — баннеры, прямые трансляции, видео. Они создавали приложения или функции, которые помогали пользователям изучать новые темы, находить продукты и объединяться в сообщества единомышленников, которые дают рекомендации друг другу. Члены команд смотрели, что делают другие мобильные или работающие в социальных сетях компании по всему миру, и старались вывести их достижения на следующий уровень в мобильных приложениях Taobao. Что-то получалось, что-то нет, но творческий подъем и энтузиазм были огромными.

Инициатива подобного рода, независимость и инновационность — это совсем не то, чего ожидают от рядового сотрудника и чем можно управлять традиционным образом. Многие любят или приучены приходить на работу, выполнять приказы и возвращаться домой с чеком в кармане. (Такое представление о типичном китайском работнике все еще остается распространенным, но ошибочным стереотипом.) Они фокусируются на использовании, т.е. стараются быть лучше в том, чем занимаются, и более эффективными. Однако они не исследуют горизонт (внутренний или внешний) в поисках новых идей или взаимообогащения и не горят желанием экспериментировать для выяснения, что дает результат. А нынешние предприятия все больше нуждаются в привнесении в работу именно такой инициативы, независимости и инновационности. Задачей руководства сейчас является создание возможности для проявления таких качеств.

Как создать возможность в организации

Подход фирмы к обновлению довольно похож на процесс превращения обычной компании в смарт-бизнес — обеспечение сетевой координации и использование возможностей интеллектуальной обработки данных. Организация связывает работников, которые имеют разные квалификации, необходимые для удовлетворения потребностей клиентов. Одновременно, используя интеллектуальную обработку данных, организация должна создать внутренние платформы и информационные ресурсы, которые делают производственный процесс более интеллектуальным. Компании, например, необходимо организовать разработку продукта и институционализировать организационную память. Она должна создать смарт-показатели

для оценки результативности работников и продукта. На практике это требует, чтобы внутренние рабочие процессы происходили в сети, были софтверизированы и опирались на живые данные.

Как говорилось в предыдущей главе, организация перестала быть сосудом для передачи приказов сверху. Это — разреженное пространство, всасывающее информацию об окружающей среде, а также генерирующее и координирующее ответные действия. Работа руководства заключается не в управлении этим экспериментом, а в создании возможности для него и в повышении вероятности успеха. Такой подход прямо противоположен традиционным методам и философии управления. В Alibaba я пользуюсь термином «создание возможности» (*фу нэн* по-китайски) для обозначения организационных методов управления экспериментированием. (Читатели, желающие получить больше информации о создании возможности, могут обратиться к приложению С.)

«Создание возможности» — это технический термин в Alibaba, поскольку он требует технической работы. Организация, создающая возможность, решает сложную задачу создания условий, среды и инструментов, которые помогают работникам достичь их целей. Через механизмы обеспечения возможности руководство создает условия, необходимые для решения бизнес-проблем путем обновления, а не исполнения апробированных процедур. Это означает, что руководители должны теперь фокусировать внимание на таких аспектах, как формулирование миссии и создание среды, привлекающей правильных сотрудников, предоставляющей им инструментарий для экспериментирования и масштабирования успешных идей, а также создание рынка для оценки успешности обновления. Вместо управления фирмой на микроуровне, руководство создает самоподдерживающуюся организационную архитектуру.

Практика создания возможности — это очень конкретный подход к организации, требующий четких ценностей и технической инфраструктуры. Учтите, это не простое поощрение работников, а очень, очень трудный процесс, общая стоимость которого в прежние времена не допускала его масштабного применения в организациях. Эта практика напоминает ту, что традиционно использовалась в изобразительном искусстве, кинематографии — голливудская модель — и в журналистике. Технология снизила стоимость настолько, что теперь организации могут экспериментировать с новой, ориентированной на обновление парадигмой. Хотя никому пока что не удалось найти все нужные ответы, смарт-компании стабильно движутся в этом направлении.

В этой главе говорится о том, что менеджеры в смарт-компаниях делают иначе в трех областях: персонал, инфраструктура и механизмы. Я покажу, как создать возможность и что нужно для этого. Если вы — руководитель, то значительная часть вашей работы теперь заключается в формировании представления о том, какие люди нужны организации, как привлечь их и как создать архитектуру для взаимодействия между группами разработчиков и их работой. В общем, в вашей компетенции все вопросы, касающиеся повышения эффективности обновления.

Люди: кто вам нужен и что делать с ними

Смарт-компаниям нужны люди, у которых креативность сочетается с технологическим комфортом и деловой жилкой. У каждой компании свои требования, однако когда автоматизирована значительная часть рутинной работы, персоналу необходимо вкладываться в реализацию общей миссии

или в повышение своего профессионального мастерства. Он должен опираться на внутренние ресурсы и обучение и искать вдохновение, идеи и поддержку везде, где только можно. Работникам могут требоваться совет и помощь, но не указания. Они проявляют инициативу и должны видеть результаты своего вклада¹.

Первая функция руководства — подбор правильных людей для бизнеса. Для этого нужны иные системы подбора кадров, оценки и поощрения, чем те, что существуют в большинстве компаний сегодня. Адекватное финансовое вознаграждение для высокоэффективных работников необходимо, но недостаточно. Для успеха требуются также привлекательная миссия, наделение полномочиями и самобытная культура. Создание каждого из этих факторов — очень трудная задача для руководства организации.

Все начинается с миссии и видения

В предыдущей главе я говорил о том, как фирма должна формулировать свое видение и в меньшей мере миссию. Сформулировав миссию и видение, фирмам необходимо использовать их для мотивирования всего коллектива. В Китае Alibaba известна как предприятие, сильно сконцентрированное на своей миссии (см. врезку «Миссия, видение и ценности Alibaba»). Миссией Alibaba практически с первого дня существования было «создание условий для ведения бизнеса в любой точке мира». Эта фраза не просто лозунг. Это реальное убеждение учредителей компании, которое глубоко влияет практически на все принимаемые решения.

Возьмем формулировку предыдущего заявления о миссии. По определению, бизнес должен быть беспроблемным для всех, если мы хотим выполнить миссию, — он не может быть беспроблемным лишь для самых удобных или выгодных

клиентов. В первые годы, когда Alibaba представляла собой оптовую торговую платформу, наш бизнес был сфокусирован на обслуживании небольших и средних китайских компаний. Такая направленность дифференцировала Alibaba по отношению к конкурентам, однако решение руководства сфокусироваться на небольших и средних компаниях принималось не в расчете на привлечение инвесторов. Обслуживания большой массы клиентов требовала миссия.

МИССИЯ, ВИДЕНИЕ И ЦЕННОСТИ ALIBABA

Наша миссия

«Создание условий для ведения бизнеса в любой точке мира».

Учредители создали нашу организацию для обслуживания небольших компаний в уверенности, что интернет выровняет условия игры, позволив небольшим предприятиям использовать инновации и технологии для обеспечения роста и более эффективной конкуренции на национальном и глобальном рынке.

Мы считаем, что концентрация на потребностях клиентов, как потребителей, так и коммерсантов, и на решении их проблем в конечном итоге принесет наилучший результат для нашего бизнеса. Мы выстраиваем крупную экосистему для онлайн- и мобильной коммерции, которая позволяет участникам создавать стоимость на наших платформах и делиться ею. Наша миссия, нацеленная на долгосрочную перспективу, а не на получение быстрых выгод, определяет все решения в отношении экосистемы.

Наше видение

Нашей целью является создание инфраструктуры для коммерции будущего. Мы рассчитываем на то, что наши клиенты будут встречаться, работать и жить на Alibaba и что наша компания сможет существовать не меньше 102 лет.

Встречи @ Alibaba

Мы создаем условия для ежедневного осуществления сотен миллионов коммерческих и социальных взаимодействий между нашими пользователями, между потребителями и коммерсантами, а также между компаниями.

Работа @ Alibaba

Мы создаем для наших клиентов коммерческую инфраструктуру и технологию сбора и обработки данных, с тем чтобы они могли строить свои компании и создавать стоимость к общей выгоде.

Жизнь @ Alibaba

Мы стремимся развивать свои продукты и услуги так, чтобы стать центром повседневной жизни наших клиентов.

102 года: создано с прицелом на долгосрочную перспективу

Наша компания создана в 1999 г. Существование в течение 102 лет означает, что мы будем работать в трех столетиях, а значит, должны выдержать испытание временем. Мы строим свою культуру, организационную структуру, бизнес-модели и системы с прицелом на долгосрочное развитие.

Наши ценности

В основе нашего подхода к работе, а также к подбору, оценке и вознаграждению людей лежат шесть ключевых ценностей.

- **Клиент на первом месте:** интересы нашего сообщества потребителей и коммерсантов должны иметь высший приоритет.
- **Командная работа:** мы считаем, что командная работа позволяет обычным людям добиваться выдающихся результатов.
- **Приверженность изменению:** в быстро меняющемся мире мы должны быть гибкими, инновационными и готовыми адаптироваться к новым условиям ведения бизнеса для выживания.
- **Честность:** мы ожидаем от наших сотрудников соблюдения высших стандартов честности и выполнения принятых обязательств.
- **Энтузиазм:** мы ожидаем от наших сотрудников работы с огоньком и твердой приверженности тому, что они считают правильным.
- **Преданность делу:** сотрудники, которые проявляют упорство и выдающееся мастерство, получают щедрое вознаграждение. Халатность не допускается ни в чем, мы делаем все, чтобы люди «работали весело, а жили серьезно».

Для этого требовалась бизнес-модель, которую можно было быстро масштабировать, с тем чтобы помогать вести бизнес всем и везде. Эта миссия продолжала существовать и после появления Таобао, когда бизнес расширился и стал охватывать не только розничную торговлю, но и десятки связанных с ней функций.

Если бизнес беспроблемный везде, то и в случае независимых поставщиков услуг, моделей и фотографов он также должен быть беспроблемным. Оглядываясь назад, понимаешь, что наша миссия закладывала основы сетевой координации: без крупномасштабной координации было бы невозможно сделать весь бизнес беспроблемным. А данные, генерируемые в результате широкой сетевой координации, закладывали основу для их интеллектуальной обработки.

После стольких лет работы рядом с Джеком Ма невозможно не подчеркивать снова и снова мысль о том, что миссия и видение Alibaba вовсе не лозунги, написанные для акционеров. Это реальные убеждения, определяющие облик компании в целом. Это критерии, относительно которых оцениваются наши стратегические решения. Миссия и видение Alibaba привлекают людей, разделяющих наши ценности. Привлечение единомышленников — одна из основных функций искренне проповедуемой миссии и видения.

Большинству людей для удовлетворения мало материальных стимулов. Им нужно, чтобы их личный энтузиазм совпадал с миссией компании. Для людей, которые нужны смарт-компаниям, мотивацией служат личные достижения и социальный отклик на их дела. Они самомотивируются. Конечно, денежное вознаграждение не теряет своего значения, однако в нынешней битве за таланты одних денег определенно недостаточно. Необходимо нечто внутренне заразительное. В ответ на вопрос, почему он создал космическую компанию SpaceX, Илон Маск говорит о врожденной склонности людей мечтать о космических путешествиях и о своем желании завершить жизненный путь на Марсе, а вовсе не о грандиозности идеи².

Все выдающиеся бизнес-лидеры последних двух десятилетий подчеркивали важность миссии, видения и ценностей значительно сильнее, чем руководители прошлого. Когда бы мы

ни заговорили об Alibaba, например, Ма неизменно начинает с того, что она является компанией, ориентированной на миссию, видение и ценности.

Хорошие миссия и видение не только обеспечивают поддержку со стороны сетевых партнеров, они помогают компании приобрести репутацию достойного работодателя и усилить внутреннюю поддержку. Работники очень гордятся тем, что Alibaba делает в Китае для стартапов, небольших и средних компаний, а также для потребителей. После запуска инициативы Rural Taobao многие работники, выросшие в сельских регионах, оставили свои должности в Таобао в городе и перешли в новую сельскую бизнес-единицу. Создание условий для экономического развития родных мест — это мощнейший стимул, вдохновляющий работников компании и партнеров. Точно так же сильный отклик в душах работников вызывают легендарный девиз Google «Не навреди» и знаменитая мантра Facebook «Ломай стереотипы».

Денежные выплаты, включая опционы, — это вознаграждение после выполнения работы. А практика создания возможности больше концентрируется на стимулировании интереса и энтузиазма с постановкой правильных задач. Только энтузиазм, подпитываемый внутренним интересом, а не указания со стороны начальников, может помочь справиться с постоянным напряжением, присущим любой инновационной инициативе. Энтузиазм позволяет новатору принять неопределенность (причем очень значительную) благоприятного результата предпринимательской работы. Таким образом, ключевой функцией организации становится не распределение работы и контроль ее выполнения, а согласование интереса и профессиональных компетенций персонала с потребностями клиентов. Фирма должна быть достаточно гибкой, чтобы точно определить потребности клиентов и взяться за их удовлетворение, а затем подобрать работников, которые более

всего заинтересованы в кардинальном решении проблемы. В сочетании с соразмерным вознаграждением за отличные результаты такая стратегия вдохновляет творческих работников больше, чем простое предложение внушительной зарплаты.

Одна из целей разрешения использовать 20% времени на любой проект по собственному выбору в Google заключается в идентификации интересов персонала и определении, как их можно использовать для удовлетворения потребностей клиентов. По признанию самой Google, эта практика представляет собой не столько официальную политику, сколько мотивационный подход руководства, нацеленный на поощрение креативности и предоставление возможности делать то, что кажется важным.

Культура: обеспечение хорошего соответствия

Сильные миссия и видение Alibaba привели также к созданию уникальной культуры, которая привлекала потенциальных работников, особенно в первые годы существования Таобао. Таобао начиналась как открытое для творчества место, где работники ежедневно участвовали в формировании будущего онлайн-коммерции в Китае. Компания стала подобием книг, которые Ма любил в детстве: приключенческих романов Цзинь Юна, где упор делался на боевые искусства³.

Работники выбирали себе псевдоним из этих романов и принимали образ соответствующего супергероя, действующего в сказочной обстановке, т.е. в Таобао. Практика выбора псевдонима сохраняется до сего дня. Все новички, приходящие в компанию, должны выбрать псевдоним, который используется во внутренних коммуникациях, даже со службой по персоналу и бухгалтерией. Многие работники не знают настоящих имен своих ближайших коллег в офисе⁴.

Экстравагантная и даже претенциозная культура Таобао доминирует в компании и в наши дни. Твердая вера в равенство пронизывает все предприятие, и многие общепринятые в традиционных китайских компаниях иерархические названия должностей руководящих работников в Alibaba не используются. Например, на обычном китайском предприятии работники нижестоящих звеньев обращаются к руководителям уровня вице-президента по фамилии с добавлением китайского эквивалента слова «президент». Использование полного имени для обращения к руководителю считается немыслимой неучтивостью, не говоря уже о простом имени. В Alibaba существует только один «президент» — президент Ма, который в последние годы просит работников отказаться от этого титула. Он предпочитает, чтобы его называли «учитель Ма», намекая на свое прошлое.

Сильная культура по определению привлекательна не для всех. Любой этнограф скажет вам, что культура разделяет так же эффективно, как и объединяет, и Alibaba в этом не исключение. В компании существует специальная группа кадровиков, задача которых заключается в проведении выборочных собеседований с кандидатами. Неофициально их называют «директорами по разнюхиванию» (по-китайски *вэнь вэй гуань*). Их работа заключается в определении соответствия между кандидатами и сильной корпоративной культурой. Когда штатные работники расходятся во мнении о кандидате, последнее слово остается за директорами по разнюхиванию.

Организации могут поддерживать сильное чувство общности через жесткий отбор кандидатов и процесс проверки. Интернет-магазин Zappos известен своим предложением выплатить \$2000 каждому, кто решит уйти после двухнедельного оплачиваемого обучения, если ему не понравится компания. Google давно внедрила сложный процесс оценки кандидатов, который гарантирует, что они не только имеют необходимую квалификацию и соответствуют культуре, но и хорошо

вписываются в команду. На протяжении многих лет сооснователь компании Ларри Пейдж настаивал на личном участии в принятии окончательного решения по каждому предложению. Команда Alibaba по работе с персоналом продолжает «разнюхивать» все что можно о новичках, несмотря на давление со стороны производителей, стремящихся ускорить процесс и «избежать излишних накладных расходов», поскольку наем подходящих работников — важнейший фактор сохранения культуры.

Сегодняшние компании, создающие возможность, полагаются на культуру в большей мере, чем традиционные компании. Однако идея культуры сложна. В широком смысле культура — это набор моделей поведения и общее понимание ценностей, которые объединяют и сохраняют группу, создают основу ее способности ориентироваться в окружающей среде. В прошлом компании смотрели на корпоративную культуру точно так же, как и на мантру «клиент на первом месте», — прекрасная цель, но не такая, чтобы перевесить финансовые соображения. Традиционно денежное вознаграждение было самым важным стимулом для работников. Организационная культура считалась рычагом второго порядка, который руководители могли использовать для поддержки или противодействия тому или иному типу поведения, а также в качестве инструмента, помогающего осуществлять внутренние и внешние маркетинговые мероприятия.

В смарт-компаниях культура — это фундаментальный фактор. То, что организация обязуется делать и как она действует, становится отправной точкой. Люди приходят в группу и принимают культуру, которую считают привлекательной. Привлекательность организации в огромной мере является результатом ее принадлежности к этой культуре и работы в среде единомышленников.

Внимание к культуре очень заметно в Alibaba. Компания развивается быстро, что требует эмоциональной и социальной

зрелости, а кроме того, индивидуальный успех нередко зависит от способности обращаться напрямую к коллегам и руководителям. Некоторые говорят, что для выживания в Alibaba нужно уметь отстаивать свою точку зрения. (А кроме того, иметь чувство юмора.) Тем, чьи пристрастия отличаются от пристрастий наших работников, действительно может быть трудно, но людям, вписывающимся в группу, нравится работать в компании.

Культура всегда была конкурентным преимуществом фирм, однако ее значение становится еще больше, когда работа требует креативности. Инновационная работа очень сложна и неопределенна, но при правильной культуре она может быть захватывающей и приносящей удовольствие. Для фирм, которые хотят создавать возможности для креативных работников, формирование внутренней культуры становится такой же важной бизнес-задачей, как и создание продукта, продажи или маркетинг. Им нужно сделать культуру явной настолько, чтобы она привлекала людей со сходными взглядами. В конечном итоге эффективная культура вознаграждает тех, кто считает ее хорошим способом достижения целей.

В действительности сама атмосфера организации может быть лучшим вознаграждением. Креативные работники воспринимают культуру очень серьезно и готовы идти на жертвы ради реализации миссии, видения и ценностей, в которые они верят.

Создание подходящей инфраструктуры

Атмосфера организации не появляется сама по себе, она является следствием осознанно сформированной организационной структуры. Чтобы создавать возможности для людей, а не

управлять ими, организациям необходимы соответствующие инфраструктурные сервисы, которые могут поддерживать обновление, не нуждаясь в планировании, управлении и контроле ресурсов со стороны руководства.

Традиционные управленческие функции, или сервисы, например кадровая, бухгалтерская и логистическая службы, должны существовать на общеорганизационной платформе так, чтобы быть доступными всей организации. В типичной интернет-компании существует множество горизонтальных сервисных платформ, варьирующих от общих инструментов, повышающих эффективность кодирования и разработки, до различных кадровых сервисов, доступных всей организации. Задача этой совокупности сервисов заключается в обеспечении сетевой координации и интеллектуальной обработки данных в организации. Я называю эти сервисы в целом *инфраструктурой*. Наш опыт в Alibaba показывает, что первоочередной задачей организаций является предоставление этих сервисов работникам по их требованию⁵.

Творческие люди хотят видеть, как их идеи становятся реальностью. Все, что может облегчить реализацию идей или избавить людей от отвлекающих моментов, представляет ценность. Обеспечение всеобщего доступа к инфраструктурным сервисам не слишком отличается от оказания услуг в сфере общественного питания и стирки вещей, которые предоставляются многими интернет-компаниями.

Однако кадровые, бухгалтерские, логистические и подобные им сервисы — это лишь верхушка управленческого айсберга. Значительная часть традиционной вертикальной управленческой работы также преобразуется во внутренние сервисы, легко доступные через внутриорганизационную сеть. Это несравненно более широкомасштабная задача, чем предоставление возможности скачать и заполнить нужные формы для замещения вакансии и таким образом избежать похода в отдел кадров. Она

включает в себя такую управленческую работу, как распределение ресурсов и оценка, которую я рассмотрю далее в этой главе в разделе, посвященном показателям.

Общая технологическая инфраструктура

В Alibaba мы знаем из опыта, насколько важна общая технологическая инфраструктура. Первая дочерняя компания Alibaba Group в сфере B2B имела более традиционную культуру и была менее инновационной, чем Taobao. Ее бизнес-модель — цифровые желтые страницы, куда компании включали за плату, — очень быстро стала жесткой. Все попытки создать новые компании или потоки доходов на этой основе кончались неудачей. В 2012 г. при очередной ротации руководителей высшего звена Джефф Чжан, вице-президент по продуктам и проектированию из Taobao, возглавил эту старую B2B-единицу⁶.

Чжан практически сразу увидел, что технологическая инфраструктура B2B-единицы была построена по образу традиционной промышленной компании, совершенно непохожей на Taobao. Она была вертикально интегрированной с очень незначительным обменом информацией, или «перекрестным опылением» между продуктами или командами. Существовала своя технология для поддержки желтых страниц, своя технология для привлечения новых компаний и еще одна технология для поддержки поставщиков. Платформы для объединения этих видов деятельности отсутствовали. Из-за организационных барьеров команды не могли создавать продукты, взаимодействующие или поддерживающие связь.

Еще хуже было то, что каждый раз, когда кто-нибудь в B2B-единице хотел попробовать новую идею, ему приходилось выстраивать все с нуля. У него не было возможности просто получить доступ к существующей технологии и добавить новые

функции. Апробирование всего нового поглощало массу времени и ресурсов, а потому требовало разрешения руководства. Стоимость экспериментирования, которая включала в себя цену возможной неудачи, была чрезмерной.

Чжан решил ликвидировать всю существующую технологическую инфраструктуру бизнеса и заменить ее горизонтальной платформой. Такое изменение было связано с нарушением работы и значительными затратами. Однако создание правильной структуры и технологической платформы стоило того. Это облегчило бы апробирование новых идей и позволило бы использовать существующие знания, инструменты и код. Вскоре инновации посыпались как из рога изобилия.

Общая технологическая платформа и инфраструктура, где обучение и экспериментирование становятся возможными по всей системе, является первым принципиально важным шагом. Создание общей технологической платформы стало основополагающим организационным принципом в Alibaba. За последние несколько лет Alibaba шаг за шагом перенесла всю вычислительную работу своих компаний в общую облачную инфраструктуру. Это не только позволяет ежегодно экономить миллионы, но и сильно облегчает запуск нового бизнеса. Системными ресурсами, программным обеспечением и бизнес-опытом обмениваться теперь очень легко. Еще одним крупным недавним проектом является объединение кодирования и разработок во всех подразделениях, а также в приобретенных компаниях, на единой платформе. Эту платформу, получившую название Aone, мы рассмотрим ниже в настоящей главе.

Объединение кодирования — это лишь начало. Амбициозные организации могут встраивать многие функции традиционного управления в инфраструктуру. Управление кадрами, распределение ресурсов, координация проектов, бюджетирование и другие аспекты могут стать сервисами, предоставляемыми платформой. Люди и подразделения получают

доступ к таким сервисам без прямого надзора. Даже самая важная из этих функций — распределение ресурсов — при создании определенного набора правил становится практически автоматизированной. Это касается и бюджета. Если прототип выводится на рынок и требует больше ресурсов для масштабирования, то ресурсы, как людские, так и финансовые, предоставляются в значительной мере автоматически. По мере создания инфраструктуры и расширения доступа к знаниям через API и другие инструменты совместной работы участники внутренней сети начинают видеть, как их идеи конкурируют за ресурсы на внутреннем и внешнем рынках.

Унифицированные показатели

С организационной точки зрения критической частью описанной выше инфраструктуры является смарт-версия системы ключевых показателей эффективности. Ключевые показатели эффективности — один из самых важных инструментов традиционного менеджмента. Они дают представление о том, чего ожидает руководство и за что вознаграждает, и устанавливаются на всех уровнях иерархии. Многие технологические компании создают свои версии онлайн-версии, ориентированной на пользователей системы объективной оценки вместо традиционной системы ключевых показателей эффективности. Для простоты я называю ее *системой оценки показателей*, хотя в отрасли существуют и другие названия.

Система оценки показателей количественно измеряет, контролирует и оценивает продукт или желаемый результат. Оценка непрерывно сравнивается с целевыми величинами, которые, хотя и исходят от высшего руководства, определяются прозрачно и с точки зрения рыночной результативности. Система обычно имеет три основных компонента: блок

исследования показателей, блок онлайн-мониторинга и блок А/В-тестирования.

Занимающиеся исследованием показателей стараются добиться того, чтобы стратегические цели разных команд соответствовали миссии организации и определялись математически. Цели затем преобразуются в расчетные показатели, например в показатель эффективности рекламы или активность пользователей.

Блок мониторинга — обычно в форме оценочной карточки или индикаторной панели — отражает фактическое состояние продукта и изменения в реальном времени по нескольким измерениям. В ведущих интернет-компаниях продукт может представлять собой как бизнес в целом, так и функцию мобильного приложения или алгоритма. По мере эволюции продукта результаты мониторинга инициируют мгновенную корректировку параметров, изменение дизайна или другие решения. Например, мониторинг трафика, связанного с конкретной кнопкой в приложении Mobile Taobao, дает ясное представление о том, как часто обращаются к определенной категории товаров или товарной позиции во времени.

Инженеры используют А/В-тестирование для проведения экспериментов по оценке различных «особенностей», соответствующих версиям или функциям предложения. Продукт или функция выводится на рынок только в том случае, если тестирование подтверждает повышение удовлетворенности пользователей. А/В-тестирование ускоряет разработку продукта и делает оценку более объективной. В случае широкой пользовательской базы или высокой частоты взаимодействия можно определять статистического победителя за считанные минуты и одновременно тестировать несколько альтернатив. А/В-тестирование — революционный способ упрощения и ускорения процесса экспериментирования, а также обеспечения его непрерывности. Я был потрясен в 2006 г., узнав, что Google

никогда не прекращает тестировать каждый аспект своей поисковой страницы.

При наличии показателей мониторинг, оценку и управление организацией можно осуществлять полуавтоматически, прозрачно и объективно в реальном времени. Понятно, что беспристрастная оценка — это тот же самый принцип, что лежит в основе самонастройки организаций, рассмотренной в предыдущей главе. Так, в ленте новостей Facebook используются два основных целевых показателя — активность пользователей и доход от рекламы — взаимодействия с более чем миллиардом активных пользователей по всему миру. Эти два показателя влияют на все части платформы, которая связывает ленту новостей с тысячами точек сбора информации. Каждая точка сбора информации функционирует в соответствии с решениями, принимаемыми той или иной командой. Члены команды могут сравнивать результаты своих действий (в датафицированной форме) с общими целевыми показателями в реальном времени. Когда не удается достичь цели или обнаруживаются отклонения, они модифицируют свой подход или алгоритм. Таким образом, релевантность всех действий компании и ее работников отчетливо проявляется на фоне более широких организационных целей.

Например, когда команда Taobao хочет повысить удовлетворенность пользователей, она знает, что этот показатель зависит от точности нацеливания рекламы, снижения контакта с рекламой и улучшения процесса взаимодействия. Команда может экспериментировать со всеми этими измерениями одновременно для определения наилучшего результата. Программа индивидуализированных рекомендаций Tmall создает аналогичную инфраструктуру для широкомасштабного экспериментирования. Во время распродажи в День холостяка система, оптимизирующая взаимодействия, непрерывно повторяет итерации для обеспечения наилучшего соответствия

рекомендаций интересам пользователей. Для получения наилучших результатов она даже меняет целевые показатели оптимизации в течение дня.

Системы оценки показателей существенно улучшают управление и результативность по сравнению с традиционными организациями. Каждое улучшение продукта, вклад каждой команды, каждая попытка обновления могут быть мгновенно протестированы и точно оценены. Это смарт-аналог ключевых показателей эффективности, отражающий доступные ресурсы и результаты вашей работы. Системы оценки показателей служат индикаторной панелью для генерального директора — он может видеть вклад каждой команды и менять параметры для оптимизации системы в целом. Учет становится прозрачным.

Использование показателей также объясняет ослабление значимости иерархической структуры и систем администрирования в передовых компаниях вроде Google и Facebook. Системы оценки показателей могут исчерпывающе и мгновенно рассчитывать влияние небольших инноваций на всю организацию и ее составные части в целях распределения ресурсов между сходными или конфликтующими проектами и достижения глобальной оптимизации. Компании получают возможность принимать обоснованные решения и выбирать подходящие пути эволюции.

Когда количественные показатели не дают цельной картины, их дополняют экспертными оценками и мнением комитетов, состоящих из опытных и нейтральных коллег. В некоторых случаях автоматические системы не могут эффективно оценить вклады, например внутри небольшой команды, взаимодействие которой с пользователями трудно представить в количественной форме. Подобное случается и с инновациями, когда их ценность размазана по платформе или организации или они дают значительный эффект в долгосрочной перспективе.

Показатели в известной степени облегчают управление — они поощряют экспериментирование, позволяют учитывать эффекты в масштабе всей системы и показывают результаты и обратную связь в реальном времени. Однако для этого они должны быть выверенными, что сделать крайне трудно. Именно по этой причине так важна функция исследования показателей. Когда система в целом начинает все более детально отражать бизнес, руководство больше и больше фокусируется на создании архитектуры, а не на ручном управлении отдельными задачами.

Интеграция технологической инфраструктуры и системы оценки показателей

Опыт Alibaba показывает, что создание общей технологической инфраструктуры приносит огромный выигрыш в производительности по сравнению с традиционной управленческой практикой. Однако если целью является обновление, то фирмы должны изменять свою структуру. В архитектуру фирмы необходимо встроить смарт-показатели, как показано выше, а также технологическую инфраструктуру, которая фиксирует организационное знание и предоставляет инструментарий для дальнейшего обучения и обновления. Эти два элемента — система оценки показателей и технологическая инфраструктура — должны стать неразрывными.

Например, Alibaba, как компания, опирающаяся на данные, имеет многоуровневую инфраструктуру, в том числе платформу для хранения и обработки данных, поддерживаемую Alibaba Cloud. Так, Alibaba Cloud поддерживает платформу для совместной работы с кодом, алгоритмами и моделями; Aone (о которой поговорим позже), включающую программное обеспечение для управления проектами и процессами; и еще целый ряд платформ и инструментов для разных бизнес-единиц,

которые обеспечивают доступ к бизнес-аналитике, исследованиям пользователей и функциям проектирования. Помимо этого, инфраструктура Alibaba содержит системы стандартов, протоколы и спецификации, помогающие координировать связи и участвовать в совместной работе с внешними сторонами.

Всеобъемлющая инфраструктура может минимизировать стоимость и время обновления, а также эффективно масштабировать инновации. Каждый день в Google, Facebook и Alibaba небольшие улучшения алгоритмов приносят миллионы и даже миллиарды долларов. Организуя и объединяя компоненты существующих программ с помощью эффективной инфраструктуры, разработчики могут тестировать и быстро реализовывать инновационные идеи так, словно они собирают конструкцию из Lego.

Таким образом, инновационная платформа для создающей возможности организации будущего — это не что-то отдельное, независимое, разработанное и поддерживаемое внешним поставщиком, а общий фундамент, создаваемый и дополняемый всеми участниками. Во многом подобно организационной модели, описанной в предыдущей главе, эта платформа является самонастраивающейся. Она эволюционирует с течением времени.

Создание внутренних механизмов, обеспечивающих обновление сети

Последние работы в сферах теории сетей и социологии подчеркивают важность сетей в поддержке инноваций. Сети эффективно культивируют идеи, обеспечивают широкий обмен информацией и генерируют устойчивую обратную связь.

Компаниям, которые хотят стимулировать обновление, необходимо преобразовать иерархические структуры в сети. Наилучший путь усиления сотрудничества — создание плоской сетевой организации. При такой архитектуре все получают возможность взаимодействовать на равном и способствующем развитию игровом поле.

Потребность в механизмах сотрудничества стала особенно очевидной в последние несколько лет развития Alibaba. С распространением интерфейсов API на Taobao и появлением таких крупных маркетинговых событий, как День холостяка, компания начала быстро расти, вовлекая в сферу своей деятельности многочисленные команды и внешних игроков. Так, в 2016 г. технические команды Cainiao Network координировали более двух сотен проектов, с тем чтобы просто подготовиться к Дню холостяка. При таком количестве проектов руководителям пришлось разделить работу по приоритетности на пять уровней. В проектах участвовали сотни сотрудников компании и бесчисленные внешние партнеры.

Создание программного обеспечения и интернет-продуктов, способных гибко реагировать на ситуацию, было бы крайне сложной технологической задачей даже в том случае, если бы Alibaba не имела дело со множеством отраслей и бизнес-единиц. Для решения проблем координации Alibaba создала внутреннюю платформу кодирования и управления проектами, получившую название Aone (Alibaba One Engineering System). Aone предлагает полный набор инструментов для поддержки процесса разработки в целом и продукта на протяжении его жизненного цикла. В стабильной и прозрачной среде программирования Aone все участники проекта могут видеть прогресс и следить за тем, чтобы ничего не было упущено.

До Aone перед теми, кто тестировал программу для выявления ошибок, вставала непростая задача. Группе контроля качества приходилось подтверждать множество деталей вручную,

периодически справляясь у инженеров о готовности программы к релизу. Теперь же с Aone кодирование и тестирование осуществляется в облаке. Код непрерывно обновляют и предоставляют всем участникам проекта. Старые коды и проекты легкодоступны и могут быть использованы для сравнения с текущими проектами. Управление изменениями кода через открытую, координируемую платформу упрощает коммуникацию между командами и резко сокращает время создания программы и ее стоимость.

Платформа Aone повышает эффективность кодирования и служит накопителем информации о действиях работников, совещаниях и рабочем продукте. Записи доступны всей организации. Ежедневно Aone пользуются более 20 000 работников в десятках бизнес-единиц. Как минимум половина персонала Alibaba обращается к платформе ежедневно. Каждую неделю просматривается 1,5 млн с лишним строк кодов и тестируется около сотни новых продуктов и функций. Такая инфраструктура позволяет разным специалистам эффективно сотрудничать и фокусироваться на самом главном — креативности.

Постепенно вся база знаний компании — ее коллективный разум — будет переведена на эту внутреннюю платформу. Если работнику нужно будет узнать, почему продукт сконфигурировали именно так пять лет назад, он может просмотреть историю, прочитать запись обсуждения и увидеть внесенные изменения. Если работники столкнутся с той или иной проблемой или им потребуется изменить код, то они смогут отыскать в базе данных подходящую часть кода для использования. Знания, исторические изменения и другие ресурсы могут многократно использоваться, видоизменяться и расширяться. Персонал организации получает возможность видеть, что делают другие, и пользоваться результатами их работы. Внутренняя структура перестает быть матричной,

изолированной по функциональному признаку или бизнес-единицам. Опыт людей и подразделений по всей компании, а также другие инструменты теперь доступны всем.

Веб-взаимодействия

Платформы вроде Aone полезны для создания программ и объединения откликов пользователей в форме данных или прямой обратной связи. Хранение такой информации в одном доступном месте позволяет значительно сократить время и силы, затрачиваемые на улучшение функций продуктов. При этом коммуникацию и обратную связь можно легко расширить и вывести за пределы организации.

Наглядным примером внешнего взаимодействия является AutoNavi, цифровой картографический бизнес Alibaba. (Дополнительную информацию об AutoNavi см. в приложении А.) AutoNavi — один из крупнейших в Китае сервисов цифровой картографии и навигации. Помимо ориентированного на потребителя мобильного приложения он интегрирует геолокационный функционал с приложениями для производителей автомобилей. Координация, необходимая для создания навигационных программ, сложна и требует тесного общения с автопроизводителями для успешного встраивания навигационной функциональности в автомобили.

Как и большинство других компаний, AutoNavi первоначально использовала набор изолированных технических решений. Это снижало производительность команды разработчиков. Когда AutoNavi приходилось сотрудничать с разными автопроизводителями, каждый из которых использовал свои собственные технические решения, работа очень замедлялась из-за повторяющейся ручной проверки всего технологического цикла. AutoNavi должна была собирать отчеты

об ошибках (обычно в виде документов Excel, форматы которых варьировали от партнера к партнеру) и журналы входа в программирование (пересылаемые по электронной почте или на флеш-накопителе) от разных партнеров, включая автопроизводителей, системных интеграторов и поставщиков встроенных программ распознавания речи. Команда AutoNavi затем переформатировала собранную информацию и вручную выгружала ее в Aone. Дело осложнялось тем, что команде приходилось индивидуально передавать результаты своей работы каждому партнеру. Ситуация была неприемлемой.

Aone решила создать общий канал для партнеров, позволяющий напрямую выгружать отчеты об ошибках и журналы входа в программирование. Платформа Aone, требовавшая стандартного форматирования данных через единый интерфейс, автоматически передавала отчеты об ошибках. Все партнеры теперь знали, как структурировать и выгружать свои данные, и информация стала поступать, не вызывая проблем. Команды AutoNavi могли продолжить работу на Aone — все необходимые им данные обновлялись автоматически, без ручной поддержки. Создание интерфейса для внешних партнеров позволило Aone значительно уменьшить объем коммуникаций и стоимость разработки, а также заложить основу для сетевой координации. Ее подход отражает принцип софтверизации, о котором я говорил в главе 4. Ключом является упрощение процесса получения обратной связи и обеспечение непрерывной регистрации в сети всех действий и откликов.

Даже внутри компании Alibaba отказалась от традиционной ERP-системы и создала собственные веб-инструменты, облегчающие взаимодействие людей и получение обратной связи. Например, при традиционном управлении оценка персонала с круговой обратной связью является затратной процедурой. Использование внутренних веб-инструментов значительно облегчает получение обратной связи. Свое мнение о

взаимодействии с любым работником организации можно высказать через мобильное устройство.

Чтобы стать смарт-компанией, организации необходимо заменить свою ИТ-структуру на открытую веб-инфраструктуру, очень похожую на среду с открытым кодом вроде Linux. Инфраструктура должна иметь общие стандарты, API и хранилище для накопленной информации с возможностью поиска. Как уже говорилось, API являются критически важными, поскольку они обеспечивают легкость подключения и работы — совместимость новых или измененных кодов со всеми остальными программами на платформе.

Инструменты, необходимые для работы организации, должны быть доступными и прозрачными для всех в компании. Изменения в программном обеспечении или коде маркируются точно так же, как и документы, в которые вносятся комментарии и исправления. Положительные результаты, ошибки и сбои становятся видимыми. Такая общая платформа, охватывающая все предприятие и даже экосистему, включает в себя коллективное знание и опыт.

Прозрачность

Как говорилось в предыдущей главе, Alibaba непрерывно экспериментирует в ходе своей деятельности. Для экспериментирования необходима прозрачность — атрибут, который неразрывно связан с инфраструктурными решениями, рассмотренными в этой главе. Чтобы принимать правильные решения с учетом более широкого контекста и организационного видения, все работники организации должны располагать необходимой им актуальной информацией о рынке и реагировать на нее соответствующим образом.

Политика прозрачности должна проводиться в организации на всех уровнях — только тогда она способствует распространению идей и их взаимному обогащению. На каждом уровне и в каждой сфере бизнеса может существовать свое представление о том, как эволюционирует окружающая среда. Когда информацию или результаты скрывают или придерживают, организация может не заметить небольшого сдвига рыночной ситуации и не подстроиться к нему.

Сквозная прозрачность также необходима для координации по всей сети. Когда базовый программный код доступен всем пользователям и стандартизирован для работы со всеми остальными программами предприятия, люди могут брать его, перерабатывать в соответствии со своими целями и предлагать потенциальным клиентам в уверенности, что он беспрепятственно впишется в технологическую инфраструктуру.

Простота обмена данными, кодами и метаданными в прозрачной среде значительно облегчает работу и, следовательно, обновление. Когда вклад каждого виден и его начинают оценивать и уважать за результаты работы, возникает атмосфера здоровой конкуренции. Открытая платформа — это часть внутренней культуры сотрудничества в организации. Только такая платформа последовательно и справедливо отражает вклад каждого, активизирует обучение и усиливает сотрудничество.

В начальный период существования Google Ларри Пейдж часто проводил общие собрания для оценки и ранжирования всех находящихся в работе проектов. Такая практика давала каждому представление о происходящем и позволяла подключиться к проектам, которые казались наиболее перспективными для компании. В предыдущей главе говорилось о совместном творчестве в Taobao — совещаниях, на которых команды компании вместе с пользователями создают прототипы продуктов и оценивают реакцию пользователей.

Может показаться, что с прозрачностью связаны только положительные моменты, однако на практике это не так. Когда мы запустили публичный онлайн-форум в Alibaba, нас поразил поток негатива. Люди неожиданно стали говорить, что они думают о нас, где мы поступаем глупо, кого слишком захваливают и какие идеи руководства бесполезны. Например, когда Джек Ма объявил о назначении нового директора по технологиям (одного из инициаторов проекта Alibaba Cloud, вокруг которого было немало споров), поднялась волна возражений. Ма написал пространное письмо с разъяснениями, но даже на него шли негативные отклики. Учитывая это, попытки добиться открытости могут смахивать на вытаскивание грязного белья, которое лишь портит общую атмосферу. Однако в реальности мы обнаружили, что открытая коммуникация по важным вопросам повышает доверие персонала к компании и ее решениям.

Большинство творческих работников обожают интеллектуальные дебаты или имеют твердое мнение по обсуждаемым вопросам. Руководству необходимо, несмотря на все сложности, научиться прислушиваться к разным мнениям и убедить людей в том, что они могут свободно высказываться. Со временем мы освоили искусство выделять значимые возражения, выходящие за рамки обычного недовольства. Не все, что попадало на наш форум, оказывалось реальной проблемой. Однако в ретроспективе можно говорить о том, что практически все серьезные проблемы компании так или иначе проявлялись на онлайн-форуме. Трудность заключалась не просто в отделении сигнала от шума, а в сохранении непредубежденности и сдержанности, чтобы реально прислушиваться к чужому мнению по серьезным проблемам.

Бесконечные разговоры и негатив, который выплескивается на поверхность в условиях прозрачности, являются значительным отходом от традиционных иерархий. Важно тщательно продумать

механизмы, которые будут сдерживать деструктивную болтовню и поощрять здоровую дискуссию. В нашем онлайн-форуме существует система «сезам» — мы же Alibaba все-таки, — которая вознаграждает за значимые посты и стимулирует подлинную социализацию. Кадровая служба и руководители в Alibaba отучились от бюрократических замашек: безликий ответ на серьезную проблему в компании может вызвать сотни откликов от негодующих работников⁷.

В целом выгоды прозрачности перевешивают все риски. На самом базовом уровне прозрачность поощряет коллективное обновление и развитие прежних инициатив. Каждая новая порция информации, как о достижениях, так и о промахах, может регистрироваться на платформе и обогащаться в результате итераций. Такое накопленное знание становится барьером для конкурентов и определяет облик организации.

Будущее организации

Если смарт-компании — это самонастраивающиеся организации с небольшим числом руководителей, а руководители не занимаются распределением ресурсов и контролем, то в чем заключается будущая функция организации?

В эру инноваций традиционные компании с классическим управлением уступят место организациям будущего, ключевой ценностью которых будет создание возможности для творческих работников (табл. 8.1). Принцип создания возможности изменит смысл организаций и характер их работы. Руководители будут заниматься созданием инфраструктуры, механизмов и соответствующей ситуации культуры для координирования действий объединенных в сеть творческих работников. Работники будут более эффективно совершенствоваться в

обслуживании клиентов и попутно реализовывать свои мечты и ценности. Как управляющие деловыми экосистемами, организации, создающие возможность, будут инициировать и ускорять обновление даже за своими пределами.

Превращение ресурсов во внутренние, их использование и даже оптимизация эффективности управления больше не являются основными функциями организации. Смарт-организации повышают эффективность обновления, поддерживая внутреннее и внешнее сотрудничество. Хотя форма таких будущих организаций пока что находится на этапе инкубации, в табл. 8.1 обобщены ее некоторые нарождающиеся характеристики. Как минимум из всех этих организационных изменений ясно следующее: критерием выживания фирмы становится ее способность обновляться и экспериментировать. А в мире, который вознаграждает инновации, творчество и данные превращаются в ключевые факторы производства.

ТАБЛИЦА 8.1

Сравнение традиционных организаций, сфокусированных на управлении, с организациями, создающими возможность

	Традиционная организация (сфокусированная на управлении)	Смарт-организация (сфокусированная на создании возможности)
Структура	Дерево или иерархия	Платформа, сетевая структура
Движение информации (внутреннее)	Интегрированное снизу вверх, рассеянное сверху вниз	Полностью связанное, синхронизированное и координируемое в реальном времени
Движение информации (внешнее)	Один специально выделенный канал коммуникации	Полностью связанное, синхронизированное и координируемое в реальном времени
Процесс принятия решений	Централизованный, осуществляемый сверху вниз	Централизованно координируемый с помощью глобальной системы оценки показателей, локально самоадаптирующийся
Распределение ресурсов	Централизованное, иерархическая разбивка и распределение	Локально самостоятельное, гибкое, с учетом внешней среды, предоставляемое общей инфраструктурой
Механизм сотрудничества	Конкретные должностные инструкции, сложное межфункциональное сотрудничество, неэффективный обмен информацией	Самоорганизующиеся партнерские сети на основе платформы, прозрачность и совместное использование, партнерское соперничество, глобальная оптимизация по всей сети, итеративный подход и эволюционирование

	Традиционная организация (сфокусированная на управлении)	Смарт-организация (сфокусированная на создании возможности)
Ценностная ориентация	Ориентация на прибыль	Ориентация на обновление, фокус на росте
Восприятие риска	Фокус на минимизации рисков, избегание ошибок; строгий контроль информации, отсутствие обмена данными	Фокус на прозрачности, эффективности и свободе инноваций; подход на основе проб и ошибок; самый большой риск — потеря способности обновляться

В предыдущих двух главах мы говорили о том, как ключевые элементы смарт-бизнеса — сетевая координация и интеллектуальная обработка данных — должны использоваться внутри фирмы. С одной стороны, самонастройка через интеллектуальную обработку данных усиливает использование, позволяя хорошим идеям масштабироваться и высвобождая ценные ресурсы для исследования. Создание возможности через сетевую координацию расширяет сферу экспериментирования и формирует условия для эффективной творческой работы. С другой стороны, сетевая координация и интеллектуальная обработка данных могут сочетаться в целях датафикации организации через систему оценки показателей, где все части организации объединяются, регистрируются и оптимизируются в цифровой форме в реальном времени. Как мы видим вновь и вновь с первых строк этой книги, инь и ян смарт-бизнеса

работают совместно, преобразуя деловую практику и организацию в целом.

Мы прошли большой путь с момента описания Дня холостяка 2017 г. в начале книги и проследили, как смарт-бизнес изменяет стратегию, операции и саму организацию. В последней главе я обобщаю уроки, извлеченные из опыта Alibaba, пытаюсь представить, что означает появление смарт-бизнеса для вас как физического лица.

ГЛАВА 9

БУДУЩЕЕ СМАРТ-БИЗНЕСА

Что оно несет вам

Подход Alibaba к бизнесу кажется парадоксальным, однако поняв его, вы получаете ценное представление о будущем стратегии. Надеюсь, мне удалось донести до вас, что именно делает Alibaba уникальной и почему наша компания служит прообразом будущего бизнеса. В этой последней главе я обобщаю и связываю вместе все идеи предыдущих глав, с тем чтобы вам легче было применять их в изменяющемся мире.

В каждой главе этой книги представлялись осуществимые концепции будущего бизнес-стратегии. В первой части мы обсудили, как меняется логика бизнеса под влиянием двух новых факторов создания стоимости — сетевой координации и интеллектуальной обработки данных. Во второй части было показано, как компании, использующие эти два фактора, меняют свое стратегическое мышление и деятельность, от автоматизации процесса принятия решений до переориентации на С2В-модель и позиционирования в деловой экосистеме. Третья часть расширила представление о том, что означает переход к смарт-бизнесу для стратегического планирования и организационной структуры: смарт-стратегия становится экспериментальной и

самонастраивающейся, а смарт-компания приобретает организационную структуру, создающую возможность. Каждая из этих новых граней является отражением какого-либо аспекта одного и того же фундаментального изменения.

Деловой мир вступил в очень интересный переходный период. Цифровая революция идет уже так долго, что, перефразируя известную поговорку из Кремниевой долины, горизонт уже ясен, но расстояние не поддается определению. В то же время ясность горизонта распределена крайне неравномерно. Большинство людей не могут видеть его. В этой книге я не пытаюсь предсказывать будущее. Я просто рассказываю о том, что происходит на переднем крае интернет-бизнеса и в Китае, самом богатом в мире источнике инноваций. Я считаю происходящие изменения концом начала.

Чтобы обобщить эти изменения, я сначала вернусь к образу двойной спирали, которая отражает потенциал, возникающий при одновременном использовании сетей и данных. Затем я пройду по главам книги, чтобы собрать в единое целое множество концепций и предложить более широкий взгляд на ключевые стратегические вопросы. Ну и в заключение я дам читателям рекомендации по реализации открывающихся перспектив.

Инь и ян: объединенная сила сетевой координации и интеллектуальной обработки данных

Несмотря на уникальный эволюционный путь Alibaba, сегодня совершенно ясно, что созданная нами новая бизнес-модель имеет глобальные последствия. Перефразируя Шумпетера, можно утверждать, что революции нередко идут с периферии, не

обремененной затратами на переключение или устоявшейся практикой¹. Китай действительно выходит в лидеры очень быстро, а Alibaba Group находится на переднем крае. Нынешние лидеры в мире бизнеса уже добились успеха с помощью этих стратегий, а лидеры будущего начинают осваивать инструментарий смарт-бизнеса.

Сетевая координация и интеллектуальная обработка данных — фундаментальные экономические силы, формирующие облик будущего бизнеса. Фирмы могут и должны применять эти механизмы и стратегии для достижения конкурентного преимущества в продуктах, услугах и организации. Я много говорил об этих силах по отдельности. Однако, хотя эффект даже одной из них достаточен, чтобы создать сильную и очень ценную компанию, для получения наибольшего конкурентного преимущества необходимо использовать и сетевую координацию, и интеллектуальную обработку данных.

Как я уже говорил, сеть — это ян по отношению к инь в образе данных. Две силы взаимосвязаны и взаимозависимы. Поскольку сети и данные стимулируют взаимный рост, потенциал, который они создают вместе, дает все возрастающее конкурентное преимущество. Даже используя что-то одно, вы можете переиграть конкурентов. Задействуя обе силы, вы не только переигрываете конкурентов, но и непрерывно наращиваете свое конкурентное преимущество. Синергия сети и данных — вот что делает смарт-бизнес таким эффективным и по многим меркам опасным для конкурентов.

Соединение инь и ян смарт-бизнеса дает новую основу для создания и прироста стоимости в будущем. В силу того, что эти фундаментальные силы не исчезают, технологии, стратегии и организационные формы, рождаемые в результате сетевой координации и интеллектуальной обработки данных, также устойчивы. Самые прозорливые стратеги быстро схватывают эту базовую логику и применяют ее в своих компаниях. Последние

инновации, от достижений в сфере искусственного интеллекта до технологий координации вроде блокчейна, с высокой вероятностью будут распространяться и подкреплять принципы, сформулированные в этой книге.

Я, как выходец с Востока, отчетливо вижу цельную картину — и инь, и ян. Из Китая в какой-то мере лучше видно, как зарождаются новые правила будущего. Основные принципы уже встроены в генетический код ведущих интернет-компаний: сетевая координация и интеллектуальная обработка данных — нити ДНК, двойная спираль смарт-бизнеса. Китайские фирмы, использующие сетевую координацию, и западные фирмы, внедрившие интеллектуальную обработку данных, конкурируют и сотрудничают по всему миру. По мере того как их руководители учатся друг у друга, Восток и Запад сближаются, определяя образ будущего бизнеса.

Петля обратной связи смарт-бизнеса

Инь и ян. Двойная спираль. Смарт-бизнес самоукрепляется, обретая более значительное конкурентное преимущество через обратную связь. Попробуем связать все концепции, представленные в этой книге, в единый самоподкрепляющийся цикл создания стоимости.

Петли обратной связи фигурируют в этой книге в различных ипостасях: от смарт-финансирования в MYbank, автоматического принятия решений в приложении Taobao и предварительных показов Big-E до организационной динамики и стратегии Alibaba. Обратная связь — необходимое условие обучения, именно поэтому петли быстрой обратной связи ускоряют этот процесс. Автоматизированные петли обратной связи, подобные тем, что используются при интеллектуальной обработке данных,

активизируют обучение и создают беспрецедентное преимущество. Алгоритмы и интеллектуальная обработка данных дают все более точную картину бизнеса и его операций. В более широком смысле в мире смарт-бизнеса интеллектуальная обработка данных и живые данные создают петли обратной связи для каждого взаимодействия и операции в сети. Чем больше ваша компания использует обратную связь, тем больше она втягивается в сферу смарт-бизнеса.

Создание петли обратной связи влечет за собой массу последствий. Когда сетевая координация и интеллектуальная обработка данных начинают влиять на характер коммерческой деятельности, некоторые аспекты бизнеса изменяются. Как мы видели в главе 5, организация прямой связи с клиентами требует, чтобы создание продуктов и услуг стало частью петли обратной связи. В этом заключается сущность С2В-модели. Однако стоит хотя бы одной части фирмы принять С2В-идеологию, как всем другим функциям фирмы приходится переходить на С2В-модель и работу по требованию. Петли обратной связи должны создаваться между клиентом (или как минимум продуктом и услугой, разработанной для клиента) и всеми функциями компании. В противном случае фирма не может поддерживать гибкость и адаптивность. Она будет неспособной эффективно обслуживать клиента и, скорее всего, проиграет в конкурентной борьбе тем, у кого лучше сетевая координация, интеллектуальная обработка данных и обратная связь.

В случае сетевой координации, однако, деятельность фирмы и ресурсы не ограничиваются рамками самой фирмы. Как говорилось в главе 6, смарт-фирма существует в сети и должна определять свое позиционирование по отношению к другим игрокам и их потенциалу будущего роста. Взаимозависимость в сети усиливается петлями обратной связи между фирмами через такие технологии, как API. Эти петли обратной связи показывают, почему так важна аналогия экосистемы. Дизайн и

структура петель обратной связи в отдельно взятой фирме неразрывно соединены с ее взаимосвязями с партнерами и платформами. В главе 5 было показано, как программный комплекс Layercake компании Ruhan координирует обратную связь от социальных платформ, производственных партнеров и коммерческую аналитику, чтобы добиться быстрого и точного выбора фасона и пошива одежды. Ruhan дополняет другие петли обратной связи своей обратной связью.

Эти петли обратной связи, пронизывающие всю экосистему, имеют огромное значение для организации. Как я говорил в главе 8, создавая внутренние платформы и инфраструктуру для совместного использования знаний и возможностей, организации могут расширять масштабы и повышать успех обновления. Внутренние системы оценки показателей поощряют экспериментирование, позволяя получать результаты и обратную связь в реальном времени. Роль организации заключается не в управлении работниками, а в создании инструментов и условий, позволяющих работникам быстро связывать экспериментальные продукты и услуги, тестировать рынок и масштабировать идеи, которые вызвали положительный отклик. Все эти организационные изменения усиливают ключевую роль обратной связи пользователей в ответ на решения и действия фирмы.

Такой подход к оптимизации обновления не так уж далек от процесса превращения организации в смарт-компанию. Организация стремится обеспечить сетевую координацию внутри между работниками разных служб и команд, нацелить возможности и людские ресурсы на проблемы пользователей. В то же время она должна использовать интеллектуальную обработку данных для улучшения производственного процесса через создание доступной организационной памяти и смарт-показателей. На практике для обеспечения доступности внутренние производственные процессы должны осуществляться

в сети, быть софтверизированными и опираться на живые данные. Иначе говоря, организация должна стать в полном смысле смарт-компанией.

Помимо создания возможности для обновления руководство должно непрерывно корректировать свое видение через экспериментирование, о котором шла речь в главе 7, т.е. через создание еще одной петли обратной связи. Используя концепцию точек, линий и плоскостей (глава 6), руководство должно ясно понимать, какое место в этом видении занимает организация с ее возможностями и ценностным предложением. Фирма, чей персонал имеет четкое представление о видении, понимает свою роль в создании будущего. Технологии, мировоззрение и стратегии смарт-бизнеса приносят фирмам все больше и больше успехов, однако для определения наилучшего способа использования ключевых возможностей сети и данных в разных ситуациях необходим огромный объем экспериментирования и другой работы.

Экосистема и ее стратегия

На примере Alibaba я показал, что сетевые операционные модели и организационные структуры вносят множество тонких и парадоксальных изменений в традиционное представление о ведении бизнеса. Одним из самых значительных изменений, затрагивающих как фирмы, так и отдельных людей, является экосистемное мышление.

В главе 6 я определил экосистему как смарт-сеть, которая развивается с целью решения сложных проблем клиентов и в которой фирмы-участницы могут играть три роли: точки, линии и плоскости. Хотя термин *экосистема* довольно сильно заездили в последние десятилетия, со стратегической точки зрения он очень

полезен для подчеркивания того, что стратегия для платформ и физических лиц является ответной реакцией, а не чем-то спланированным и изолированным. Она развивается в результате взаимодействия точечных, линейных и плоскостных фирм, в результате сочетания сетевой координации и интеллектуальной обработки данных.

История Таобао ясно показывает, что я подразумеваю под словом *развивается*, а также уместность понятия экосистемы. Идея создания онлайн-экономики, объединяющей всех игроков индустрии розничной торговли, возникла у Таобао не в первый день ее существования. Стратегия экосистемы стала результатом постепенного накопления небольших решений, направленных на поддержку работы других игроков. Фирмы-платформы должны заниматься созданием инфраструктуры для обеспечения успеха других фирм в экосистеме, для которых главное — это готовность экспериментировать, выполнять итерации и, как объяснялось в главе 2, позволять ролям возникать и эволюционировать, а не делать правилом их слишком быстрый рост².

Хотя деловые экосистемы все еще редко встречаются в мире, они быстро распространяются, становятся важнейшей частью новой экономики и затрагивают почти всех читателей настоящей книги. Самые инновационные фирмы будут создавать новые экосистемы для решения ранее неразрешимых бизнес-проблем подобно тому, как Таобао построила полностью онлайн-экономику в стране, где еще недавно отсутствовала общенациональная индустрия розничной торговли. Новаторы формируют экосистемы, изобретая новые формы эффективной и широкой координации на основе систем интеллектуальной обработки данных, которые опираются на инициативы множества участников сети. Эти новаторы и все участники сети приводят в движение новую экономику.

Что вы можете сделать

Так что же все эти изменения означают для вас? Даже если вы не амбициозный предприниматель или генеральный директор крупной компании, то вам и всем остальным все равно приходится корректировать свои роли в организациях и в обществе в целом, чтобы добиться успеха или просто выжить. Я хочу поделиться с читателями крупными мудростями, которые вынесены мною из многолетних попыток понять изменения, связанные с технологиями, и то, как люди должны приспосабливаться к новым временам:

1. Правильность решений сегодня зависит от вашего видения будущего.
2. Креативность — единственный источник создания стоимости.
3. У человека сегодня больше возможностей, чем когда-либо прежде.

Чтобы действовать эффективно сегодня, необходимо видение завтрашнего дня

Мы живем в мире быстротекущих и масштабных изменений. Мы уверены: чем быстрее меняется ситуация, тем труднее предсказать будущее. Вместе с тем мой опыт говорит, что именно во времена стремительных изменений нам больше всего требуется ясное представление о будущем. Ясное видение будущего позволяет сделать правильную ставку и, возможно, стать победителем, а отсутствие такого видения неизменно ведет к ошибкам. Из-за быстроты изменений сегодняшние промахи очень трудно компенсировать завтра.

Поскольку для успеха сегодня необходимо видение будущего, вы должны делать все возможное для получения ясного представления о ситуации в отрасли через пять или десять лет. Свое видение будущего я показал в книге — это сетевая координация и интеллектуальная обработка данных. Вам же нужно предвидеть, как эти новые силы повлияют на ваш бизнес и на ту экосистему, в которой вы его ведете. Такая сложная задача требует большого труда и внимательного исследования окружающей среды, но ее решение стоит свеч с учетом того, что важнее определения своего места в будущем ничего нет.

Я считаю, что видение, или предвидение, как говорилось в главе 7, — это приобретаемое мастерство, а не врожденный талант. Чтобы совершенствоваться, нужно следить за достижениями в отрасли и в науке, непрерывно впитывать новую информацию, а главное, экспериментировать не покладая рук. В последних двух главах я говорил о важности переходов от видения к действию и обратно. Тестирование с помощью действий — самый лучший способ проверки и повышения качества видения. Неустанная работа над предвидением очень быстро даст вам огромное преимущество перед всеми остальными.

Для приобретения видения вовсе не нужно быть провидцем вроде Стива Джобса, Илона Маска или Джека Ма. Любой может научиться постигать будущее независимо от рода своей деятельности. Представление о завтрашнем дне позволит вам определить свое место в этом будущем. Ну а после этого можно думать о том, что следует предпринять сегодня и как получить обратную связь, которая поможет вам самонастраиваться.

Для создания стоимости необходима креативность

В 1969 г. незабвенный Питер Друкер ввел термин *интеллектуальный работник* в предположении, что в постиндустриальном обществе работа руководителей будет заключаться в оценке и планировании, а компаниям придется управлять знаниями для повышения квалификации и профессионализма работников. Развитие науки привело к превращению знаний из частного в общественное благо. С точки зрения Друкера, бизнес переживал революцию в сфере знания, третью по счету после промышленной революции XIX в. и управленческой революции начала XX в. Ключевым фактором (эффективности) отдельно взятого работника при создании стоимости внутри фирмы было использование индивидуальных знаний.

Пример Alibaba показывает, что мы стоим на пороге четвертой революции — теперь в сфере креативности³. Инновации и креативность людей станут главным источником стоимости в будущей экономике. Я подчеркивал эту идею в главе 8. В производственной сфере и в политических кругах идет жаркая дискуссия о влиянии искусственного интеллекта на работников и рабочие места. Высказывается предположение, что рутинная работа и даже обработка информации и вычисления будут терять свою стоимость. Но что можно сказать о нестандартной работе, которая требует глубоких знаний и логических построений или приводит к созданию чего-то совершенно нового? Стоимость подобной творческой работы будет возрастать.

В мире, где конкурентное преимущество создается в сфере сетей и данных, способы создания стоимости меняются. Без творческого подхода люди не могут создавать новые бизнес-модели, задействующие новые механизмы координации и сотрудничества. Интеллектуальная обработка данных тоже требует от людей креативности, причем не только при разработке алгоритмов и смарт-продуктов, но и при применении

технологий машинного обучения для решения сложных бизнес-проблем, а также при их широком внедрении во внутренних и внешних сетях. Простая реализация обкатанных технологий будет создавать все меньшую стоимость в мире смарт-бизнеса и C2B-моделей. Так что будьте креативными.

В сетевом будущем, где экономическая деятельность ведется на развитых и интеллектуальных онлайн-рынках, каждый, кто обладает уникальной способностью создавать стоимость, найдет способ реализовать эту стоимость при обслуживании себя и других. Главное, что эффекты креативности теперь можно быстро усиливать в сетях с помощью технологий сбора и обработки данных. Это подводит нас к последнему соображению, которым я хочу поделиться.

У человека сегодня больше возможностей, чем когда-либо прежде

В традиционной промышленной экономике организации функционируют подобно хорошо смазаным механизмам, человеку же в них отводится место винтика с той или иной степенью свободы. По мере распространения сборочных линий в производстве роль отдельно взятого человека в обществе уменьшалась. Становилось все меньше простора для развития или изменения. Креативность проявлялась на узком, местном уровне.

Сетевые технологии, такие как интернет, кардинально изменили ситуацию. Как видно из этой книги, крупные платформы процветают только потому, что они создают для точек, или физических лиц, более доступные возможности роста и успеха. Физические лица получают широкий доступ к отсутствующим у них активам и начинают использовать их. Веб-знаменитость Big-E — самый яркий пример этого. Менее чем за

десятилетие она превратилась из обычной модели, работающей по найму в крупном журнале, в независимую модель высшей категории на открытом рынке Таобао и, наконец, во владелицу бренда, зарабатывающую кучу денег как веб-знаменитость. Такое превращение было невозможным до появления платформ, экосистем и смарт-бизнеса.

Ключом к максимизации индивидуального потенциала является правильное позиционирование, как говорилось в главе 6. Независимо от выбранного позиционирования — точка, линия или плоскость — вы можете пользоваться сетевыми ресурсами и эффектами, которые обеспечивают скорость роста, недостижимую в их отсутствии. В целом принципы смарт-бизнеса применимы к физическим лицам точно так же, как и к организациям. Будьте гибкими. Тщательно продумывайте свое позиционирование в организации или сети и старайтесь понять, как технологии сбора и обработки данных могут максимизировать ваш вклад. Выбирайте роль и партнеров, которые предоставляют самые широкие возможности и обеспечивают наибольший будущий потенциал.

Это прекрасное время для жизни. Как ни странно, физические лица обладают сейчас гораздо большим потенциалом, чем когда-либо в истории. По мере того как новые технологии овладевают миром, они высвобождают индивидуальную креативность из тисков статичных организаций. Не бойтесь технологий, которые определяют облик нынешней эпохи. Это не средство сдерживания индивидуалов, а, наоборот, возможность достичь новых высот.

Все еще впереди

Я родился в 1970 г. в провинциальном китайском городке. В Китае тогда была в разгаре «культурная революция», и я едва не умер с голоду. К счастью для моего поколения, когда мы подросли, в Китае начались экономические реформы и страна открылась миру. В 1991 г. у меня появилась возможность поехать в Соединенные Штаты для учебы в Университете штата Нью-Йорк в Бингемтоне. Я хорошо помню потрясение, испытанное мною при первом посещении городского супермаркета — это был рай на земле.

Тогда я даже не подозревал, что 15 лет спустя буду работать в Alibaba и участвовать в проекте по трансформации глобальной индустрии розничной торговли. В начале 2000-х гг. в Китае было очень мало крупных универмагов. Потребительская логистика практически не существовала. Люди рассчитывались наличными за все и осторожничали с покупкой продуктов, которые можно было посмотреть и пощупать. Alibaba и другие интернет-фирмы кардинально изменили ситуацию менее чем за 20 лет. Теперь мобильный шопинг, доставка в тот же день и доверие между незнакомцами стало нормой для китайской молодежи. Быстрота изменений не перестает удивлять меня по сей день.

За какие-то 20 лет мы увидели огромное количество новшеств, а в грядущие годы нас ждет еще больше нового. Google, Facebook, Amazon, Alibaba и Tencent появились всего пару десятилетий назад, а сейчас все они входят в десятку крупнейших компаний мира по рыночной капитализации. Мы с коллегами пытаемся угадать, какая из них первой будет стоить триллион долларов.

Мы живем во времена молниеносных изменений. Все, что я описал здесь, скоро станет обычным делом. Изменение будет подрывным, однако оно принесет с собой колоссальные возможности.

Я искренне надеюсь, что концепция, представленная в этой книге, поможет вам добиться грандиозного успеха. Как гласит поговорка, лучший способ предсказать будущее — это создать

его своими руками. Я с радостью жду наступления будущего, которое создадут завтрашние бизнес-лидеры.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

АЛИБАБА И ЕЕ ДОЧЕРНИЕ КОМПАНИИ

История создания Alibaba

Alibaba вышла на мировую сцену, осуществив феерическое первоначальное предложение акций в 2014 г., более чем через десятилетие после того, как Джек Ма учредил компанию. (Хронологию развития компании см. в табл. А.1.) С учетом того, что Китай ныне является второй по размеру экономикой мира, довольно трудно представить, какой была страна до экономических реформ, начатых в 1970-е гг. До этого китайское правительство строило централизованную плановую социалистическую экономику, опирающуюся на работу миллионов коммун в огромном сельскохозяйственном секторе. Под влиянием рыночных реформ Дэн Сяопина Китай кардинально изменил свой экономический курс и сделал ставку на капиталистические рынки и свободное предпринимательство. Вместе с тем лишь в 1990-х гг. частный сектор реально превратился в движущую силу общества и стал привлекательным для работников, привыкших к полной занятости и социалистическим благам. Только в 1992 г. 120 000 служащих отказались от теплых мест в госсекторе и пустились в плавание по морю свободного предпринимательства.

Как раз в то время в Соединенных Штатах появились первые признаки бума доткомов: в 1993 г. был выпущен браузер Mosaic, а Джерри Янг и Дэвид Фило запустили веб-сайт, который в следующем году превратился в Yahoo!

В 1994 г. Ма работал преподавателем английского языка после окончания университета в своем родном городе Ханчжоу, который когда-то был столицей империи Сун, а на тот момент представлял собой небольшой по китайским меркам городок с населением 2,5 млн человек. (С той поры численность его населения перевалила за 8 млн, а сам он превратился во второй по значимости после Шанхая город в особой экономической зоне в дельте реки Янцзы.) В 1995 г. во время посещения Соединенных Штатов в качестве переводчика Ма впервые познакомился с интернетом. По его воспоминаниям, он попробовал найти в интернете «пиво» и обнаружил множество его разновидностей — американское, японское, немецкое... А вот китайского пива не было. Это натолкнуло Ма на мысль о существовании огромной бизнес-возможности.

Возвратившись в Китай, Ма создал свою первую компанию China Yellow Pages в Ханчжоу, однако довольно быстро ее пришлось продать компании China Telecom. По мере расширения своих познаний об интернете Ма все яснее понимал, что эта новая технология позволяет связать китайскую индустрию торговли с миром, нужно только подключить страну к информационной супермагистрале. Однако Китай, казалось, не проявлял к этому никакого интереса. Хотя Ма помог создать веб-портал для Министерства внешней торговли в Пекине, его масштабные идеи натыкались на холодное равнодушие чиновников.

Тогда в 1999 г. Ма собрал в Ханчжоу с десяток своих друзей и учредил новый сайт электронной коммерции, нацеленный на обслуживание небольших и средних экспортеров. Он назвал этот сайт Alibaba по имени героя одной из сказок «Тысячи и одной

ночи». В то время торговля в Китае переживала бум, однако львиная доля экспортных товаров реализовывалась через официальные каналы, которые на практике ограничивались Кантонской ярмаркой. Она проводилась дважды в год и была крупнейшим и самым старым торговым событием в Китае, организацией которого занимались Министерство внешней торговли Китая и правительство провинции Гуандун. У тех, кому удавалось пробиться на эту ярмарку, бизнес шел очень хорошо. Но множество малых и средних предприятий в стране оставались за воротами. Ма видел в этих предприятиях огромный потенциал — сайт Alibaba должен был открыть для них пещеру с сокровищами.

Как и многие другие предприниматели того времени, Ма мечтал создать что-нибудь вроде Yahoo! или другого доткома из Кремниевой долины, но у него не было средств на осуществление такого предприятия. Получив отказ от 37 венчурных капиталистов, Ма наконец познакомился с Джозефом Цаем, канадцем тайваньского происхождения, который работал в то время в шведской инвестиционной компании. Ма убедил Цая в потенциале Alibaba и при его поддержке получил от Goldman Sachs \$5 млн в октябре 1999 г. В начале следующего года японский Softbank вложил в компанию еще \$20 млн. Цай стал одним из первых сотрудников Alibaba.

К несчастью, через полтора года доткомовский пузырь лопнул. Alibaba истратила львиную долю полученных денег, закрыла все свои бизнес-проекты, сосредоточилась на ключевом продукте и стала брать с небольших и средних экспортеров плату за премиальное размещение на своей торговой площадке в сегменте B2B. Этот так называемый продукт Gold Suppliers в сочетании с прямыми продажами позволил Alibaba удержаться на плаву. В 2002 г. компания начала получать прибыль. Однако подлинно революционная история Alibaba только начиналась. (Хронологию этапов развития Alibaba см. в табл. А.1.)

Развитие розничной торговли в Китае

В 2003 г. Ма инициировал осуществление секретного проекта — создание внутреннего потребительского веб-сайта под названием Таобао («поиск сокровища» по-китайски). В то время китайская индустрия розничной торговли практически не существовала¹. Перед Таобао стояла задача ни больше ни меньше чем создание индустрии розничной торговли с нуля.

Многие читатели знают о победе Таобао над eBay в Китае: за какие-то два года после создания Таобао рыночная доля молодой компании выросла с 8 до 59%, в то время как у eBay она сократилась с 79 до 36%. В 2006 г. eBay объявила, что несмотря на огромные инвестиции, она уходит из Китая. С той поры Таобао сохраняет позицию крупнейшей платформы электронной коммерции в Китае. Она научила китайцев доверять свои деньги незнакомым людям и вписала новые страницы в историю мирового бизнеса. Вместе с тем многие эксперты упускают из виду ключевой момент истории Таобао. Платформе, появившейся практически в вакууме, пришлось воссоздавать все элементы современного бизнеса в онлайн-среде — от продаж до маркетинга, операций и логистики, а позднее и до цепочки поставок.

ТАБЛИЦА А.1

История развития Alibaba

Год	Этап развития	Количество китайских интернет-пользователей, млн
1999	Создание Alibaba.com	9
2003	Запуск Taobao	80
2004	Запуск Wangwang и Alipay	94
2007	Запуск Alimama; листинг Alibaba.com на Гонконгской бирже	210
2008	Запуск Taobao Mall (позднее переименованной в Tmall)	298
2009	Создание Alibaba Cloud	384
2010	Запуск AliExpress	457
2013	Создание Cainiao Network и Micro Financial Services Group (позднее переименованной в Ant Financial)	618
2014	Публичное размещение акций Alibaba в США	649

Об убожестве розничной инфраструктуры в Китае можно судить по обеспеченности торговыми площадями. По показателю торговой площади на душу населения Китай всегда отставал от развитых стран. В 2011 г. в Соединенных Штатах на душу населения приходилось 4,2 кв. м торговой площади, в Австралии — 2,1 кв. м, в Японии — 1,5 кв. м. В Китае же торговая площадь на душу населения составляла всего 1,2 кв. м, которая «в значительной мере была изношенной»². К тому же в Китае статистические данные на макроуровне дают неполную картину с учетом того, что инфраструктура распределена очень неравномерно по регионам. Нельзя утверждать, что в стране отсутствует розничный спрос. Правильнее говорить, что в Китае

наблюдается дефицит всех видов инфраструктуры, от транспорта до средств коммуникации и финансов.

На протяжении большей части современного периода в Китае не было общенациональных рынков в традиционном понимании. Поскольку производители потребительских товаров не могут выйти на что-то похожее на общенациональный рынок, большинство брендов довольствуются локальным присутствием, обычно в пределах одной провинции или нескольких соседних провинций. (Рынок в пределах провинции, впрочем, это не шутка, учитывая, что по численности населения и по размерам многие китайские провинции больше европейских стран.) Китайское разнообразие также нередко недооценивают. Обычаи в стране и климат варьируют очень сильно от севера к югу и от востока к западу. В Китае 56 официально признанных этнических групп, многие из которых имеют свой язык, а также восемь основных религий. Потребительские гиганты вроде McDonald's, Nike и P&G или их китайские аналоги работают очень успешно, но бренды здесь не добиваются такого влияния, как в менее разнородных странах. Подавляющее большинство китайских потребителей десятилетиями не получали должного внимания.

Естественно, что электронная коммерция стала заполнять тот пробел, который оставил традиционный бизнес. Она росла значительно быстрее офлайновой торговли. Свободное пространство заняли Тао-бренды, появившиеся на Taobao. Туда, где не было общенациональных средств распространения рекламы, пришла электронная коммерция. Туда, где не было общенациональных сетей дистрибуции, тоже пришла электронная коммерция. Там, где не было общенациональных потребительских логистических служб, электронная коммерция создала свою сеть. Этот процесс происходит в настоящее время в сфере финансов для малых и средних предприятий и в сфере производства.

Если говорить о том, что лежит на поверхности, то история Alibaba — это полная трансформация неэффективной индустрии розничной торговли в Китае. Однако компания не превратилась подобно Amazon в гигантского ретейлера, не стала создавать свой транспортный парк и выдавливать из бизнеса мелкие фирмы по всей стране. Вместо этого Alibaba с первого дня придерживалась миссии «создание условий для ведения бизнеса в любой точке мира» с использованием интернет-технологий. С первого дня в центре внимания Alibaba была платформенная идеология. Сегодня Alibaba поддерживает платформы, на которых многочисленные независимые поставщики услуг предлагают ресурсы и функции, от программных решений до управления магазинами, логистики, маркетинга, рекламы и платежей. Стратегическое видение Alibaba требует широкомасштабного сотрудничества и создания огромных взаимосвязанных бизнес-систем.

В оставшейся части этого приложения я привожу краткую информацию об основных компаниях Alibaba, начиная с ее ключевых торговых площадок. Наша ключевая коммерческая деятельность — это поддержание платформ, функционирующих в четырех сферах: розничная коммерция в Китае, оптовая коммерция в Китае, трансграничная и глобальная розничная коммерция и трансграничная и глобальная оптовая коммерция. (Если не указано иное, то информация и статистические данные в этом приложении взяты из документации Alibaba, поданной в Комиссию по ценным бумагам и биржам США.)

Розничная коммерция в Китае: Taobao, Tmall и Juhuasuan

В этой книге я использую название Таобао как обобщающий термин для обозначения розничных платформ Alibaba. Наши торговые площадки стали важной частью повседневной жизни китайских онлайн-потребителей. Высокий охват китайского населения, совершающего покупки в сети, подтверждается тем, что в 2016 г. у нас было 443 млн активных в течение года покупателей (из 467 млн интернет-пользователей, которые совершили хотя бы одну онлайн-покупку), а также более 10 млн активных продавцов и миллиард с лишним продуктов и услуг в 150 категориях.

Хотя эти розничные платформы опираются в значительной мере на одну и ту же техническую инфраструктуру, они представляют несколько взаимосвязанных направлений бизнеса: торговую площадку Таобао, Tmall (включая Juhuasuan) и Rural Taobao.

Торговая площадка Таобао

Таобао была запущена в мае 2003 г. Через веб-сайт www.taobao.com и приложение Таобао потребители выходят на торговую площадку — социальную платформу коммерческой направленности, — где получают персонализированное обслуживание, оптимизированное на основе больших данных. Доступ к отвечающему их предпочтениям обновляемому в реальном времени контенту позволяет покупателям узнавать о продуктах и новых веяниях. Потребители могут взаимодействовать друг с другом, а также с коммерсантами и брендами на Таобао.

Коммерсанты на Таобао — это главным образом физические лица и небольшие компании. Они могут создавать витрины и регистрировать свои товары на Таобао бесплатно. Покупателям Таобао предлагает широкий выбор, хорошее обслуживание и

удобство. Коммерческие предложения Таобао, без преувеличения самые разнообразные в мире, варьируют от брендового и небрендового ширпотреба со всего мира до эксклюзивной продукции и изделий ручной работы из Китая, ходовых товаров, изготовленных на заказ изделий, свежих продуктов питания, местных услуг и учебных курсов. Платформа имеет множество специализированных каналов, обслуживающих китайских клиентов. Они охватывают такие сферы, как ремонт жилья, ультрасовременная мода, аукционы, краудфандинг и торговля поддержанными товарами.

По количеству ежемесячных активных пользователей Таобао была крупнейшей в сфере мобильной коммерции в 2015 г. По ее данным, численность посетителей достигала 150 млн человек в день. Ее ключевые пользователи — молодые люди, около 70% которых родились в 1980-х и 1990-х гг. Более трети продавцов на Таобао родились после 1990 г. Помимо осуществления транзакций Таобао поддерживает социальную активность — ежедневно на ней происходит около 10 млн случаев обмена мнениями о продуктах и публикуется 20 млн отзывов.

Tmall

Запущенная в апреле 2008 г. и ставшая независимой в июне 2011 г. Tmall была крупнейшей B2C-платформой в Китае по общему объему товарооборота в 2016 г. (по данным iResearch). Она ориентирована на потребителей, которые ищут брендовые продукты и премиальное обслуживание. Многие международные и китайские бренды и ретейлеры имеют витрины на Tmall. Она позиционируется как проверенная временем платформа для потребителей, покупающих продукты китайских и международных брендов, а также продукты, недоступные в

традиционных торговых точках. В марте 2017 г. на этой платформе присутствовало более 100 000 брендов.

Rural Taobao

По данным Национального бюро статистики Китая, в конце 2016 г. около 590 млн китайцев проживали в сельской местности. Потребление в сельских районах сильно ограничивается в результате значительного распыления населения, отсутствия инфраструктуры и высокой стоимости дистрибуции. Мы поставили цель повысить уровень потребления и коммерции в сельскохозяйственном Китае с помощью программы Rural Taobao. К марту 2017 г. были созданы сервисные центры почти в 26 500 деревнях, которые облегчили сельским жителям доступ к товарам и услугам и предоставили им возможность продавать свою продукцию в городах.

По заявкам сельских жителей, подаваемым в сервисные центры, товары (например, товары массового потребления, электробытовая техника и товары сельскохозяйственного назначения) доставляются на железнодорожные станции в провинциях, а оттуда в сервисные центры, где их можно забрать. Координируемая Cainiao Network доставка от станции до сервисного центра в деревне занимает обычно один день.

Трансграничная и глобальная розничная коммерция: AliExpress, Tmall Global и Lazada

AliExpress

Это глобальная торговая площадка, позволяющая потребителям со всего света покупать продукцию напрямую у китайских производителей и дистрибьюторов. В дополнение к глобальному англоязычному сайту AliExpress поддерживает 16 сайтов на местных языках, включая русский, испанский и французский. Потребители могут получать доступ к торговой площадке через ее веб-сайты или через приложение AliExpress. Самые популярные потребительские рынки у AliExpress находятся в России, Соединенных Штатах, Бразилии, Испании, Франции и Великобритании. В течение 12 месяцев, завершившихся в марте 2017 г., у AliExpress было около 60 млн активных покупателей, а общий объем товарооборота составил \$10,1 млрд.

Коммерсанты на AliExpress платят комиссию, обычно 5–8% от стоимости транзакции. AliExpress также получает доход от коммерсантов, которые участвуют в программе по сотрудничеству в сфере маркетинга и пользуются маркетинговыми услугами с оплатой в зависимости от результатов. За 12 месяцев, завершившихся в марте 2017 г., AliExpress получила комиссию в размере \$7,2 млрд.

Tmall Global

В феврале 2014 г. Tmall запустила международное отделение своей платформы. Оно ориентировано на удовлетворение растущего спроса китайских потребителей на зарубежные продукты и бренды. Это первая платформа, обеспечивающая зарубежным брендам и ретейлерам доступ к китайским потребителям, распространяющая информацию о брендах и позволяющая им получать отклики покупателей для формулирования общей стратегии в Китае без физического присутствия в стране. Витрины на Tmall Global имеют такие

компании, как Costco, Macy's, Chemist Warehouse, Victoria's Secret, LG Household & Health Care и Matsumoto Kiyoshi.

Lazada

В апреле 2016 г. мы приобрели контрольный пакет акций Lazada, ведущего оператора платформ электронной коммерции в Юго-Восточной Азии. Lazada управляет платформами электронной коммерции в Индонезии, Малайзии, Филиппинах, Сингапуре, Таиланде и Вьетнаме с веб-сайтами и мобильными приложениями на местных языках. Компания предоставляет сторонним брендам и коммерсантам в этих шести странах торговую площадку с простым и прямым доступом к потребителям, а также быструю и надежную доставку. Она, кроме того, продает продукты через собственный розничный бизнес. В течение 12 месяцев, завершившихся в марте 2017 г., у Lazada было около 23 млн активных покупателей.

Оптовая коммерция в Китае и в глобальном масштабе: 1688.com и Alibaba.com

В Китае у нас действует оптовая торговая площадка 1688.com, которая сводит оптовых покупателей и продавцов в таких категориях, как товары смешанного ассортимента, одежда, электроника, сырье, промышленные компоненты, сельскохозяйственные и химические продукты. Многие коммерсанты на китайских розничных торговых площадках закупают товары на 1688.com.

Помимо этого, у нас функционирует Alibaba.com — глобальная англоязычная оптовая торговая площадка, созданная в 1999 г. Ее предложение охватывает тысячи категорий продуктов из 40 с лишним отраслей. По данным iResearch, она была в 2016 г. крупнейшей в Китае по выручке глобальной онлайн-оптовой торговой площадкой. В марте 2017 г. услугами Alibaba.com пользовались покупатели из более чем 200 стран и регионов мира.

Alibaba.com предоставляет набор инструментов и сервисов, позволяющих оптовым покупателям — компаниям всех размеров из разных уголков мира — и поставщикам (обычно малым и средним компаниям, занимающимся импортом и экспортом) находить друг друга и осуществлять торговые операции. В число сервисов входит премиальное членство для поставщиков, проверка продавцов и покупателей, гарантия сделок, инспектирование и логистические решения. Все сервисы строятся на всеобъемлющей платежной и финансовой инфраструктуре. Покупатели и продавцы получают возможность беспрепятственного и надежного онлайн-осуществления трансграничных операций.

Финансы: Ant Financial и Alipay

Ant Financial Services предлагает цифровые платежные услуги и другие финансовые сервисы потребителям, а также малым и средним предприятиям в Китае и по всему миру. Сервисы включают в себя платежи, управление капиталом, кредитование и страхование. Ant Financial Services, опираясь на свою технологию и знание клиентов, помогает финансовым институтам, независимым поставщикам услуг и другим партнерам на ее платформе повышать качество обслуживания

клиентов и расширять возможности управления риском. В течение 12 месяцев, завершившихся в марте 2017 г., Ant Financial Services вместе с Paytm (индийская компания по осуществлению электронных платежей, принадлежащая Ant на 40%) обслужила более 630 млн активных пользователей по всему миру.

Alipay, дочерняя компания Ant Financial Services, находящаяся в ее полной собственности, предоставляет платежные и эскроу-сервисы для поддержки операций на Taobao, Tmall, 1688.com, AliExpress и некоторых других платформах. Alipay — это основной канал для расчетов потребителей за покупки на наших китайских розничных торговых площадках. За исключением транзакций, оплачиваемых кредитными продуктами, например кредитными картами, когда Alipay взимает комиссию, ни Alibaba Group, ни Alipay не берут платы с коммерсантов за ведение бизнеса на наших платформах. Вознаграждение Alipay за платежные и эскроу-сервисы, предоставляемые ею на наших торговых площадках, выплачивает Alibaba Group в соответствии с коммерческим соглашением с Ant Financial Services и Alipay.

Ant Financial Services сотрудничает с более чем двумя сотнями финансовых институтов по всему миру. Она вместе со своими партнерами предоставляет услуги по управлению капиталом, кредитованию, страхованию и т.п. коммерсантам и потребителям в экосистеме Alibaba. В число этих услуг входят кредиты малым и средним предприятиям на пополнение оборотного капитала, потребительские кредиты и страхование транспортных расходов, связанных с возвратом товаров. Более 0,8 млн ресторанов, 50 000 супермаркетов, 3000 больниц и миллион таксистов в настоящий момент принимают Alipay в качестве платежной системы в Китае. К 2015 г. решение Alipay для платежей через кассовые терминалы приняли более 70 000 иностранных розничных магазинов в 70 странах и регионах, а возврат налога через Alipay поддерживается в 24 странах.

Ant Financial получила 29 сентября 2014 г. разрешение Китайской комиссии по банковскому регулированию на создание частного банка MYbank (Zhejiang E-Commerce Bank Co. Ltd.) совместно с компанией Shanghai Fosun Industrial Technology, принадлежащей Fosun International, и компанией Ningbo Jinrun Asset Management. MYbank полностью полагается на онлайн-возможности и большие данные при обслуживании финансовых потребностей малых и средних предприятий, а также индивидуальных потребителей. Он начал работать в июне 2015 г. В конце 2016 г. MYbank управлял активами стоимостью 61,5 млрд юаней (\$9,46 млрд) и имел портфель непогашенных кредитов стоимостью 32,9 млрд юаней (\$5 млрд). С момента основания до декабря 2016 г. этот онлайн-банк обслужил почти 3 млн небольших компаний и предоставил им кредиты объемом более 87 млрд юаней (\$13,4 млрд). Стоимость заимствования в нем примерно такая же, как и в большинстве других китайских банков. При этом его чистая операционная маржа, составляющая 3–5%, значительно выше, а уровень убытков (1%) — значительно ниже³.

Логистика: Cainiao Network

Cainiao Network — предприятие, которое Alibaba учредила в мае 2013 г. совместно с другими акционерами, занимающимися логистикой, розничной торговлей и недвижимостью. В число акционеров вошли четыре крупнейшие китайские компании, специализирующиеся на экспресс-доставке товаров. Сама компания Cainiao Network не занимается транспортировкой посылок. Она выполняет роль логистической платформы, которая задействует мощности своих партнеров для масштабной поддержки транзакций между коммерсантами и потребителями.

Как платформа Cainiao Network объединяет ресурсы поставщиков транспортных услуг и создает логистическую экосистему. Она сотрудничает с девятью десятками национальных и международных партнеров, 15 из которых являются стратегическими. В марте 2017 г. у этих стратегических партнеров работало более 1,8 млн человек, которые занимались доставкой в 600 с лишним городах и 31 провинции Китая. Совместно они обслуживали более 180 000 распределительных узлов и сортировочных станций.

Cainiao Network использует технологии и результаты обработки данных для повышения эффективности всех элементов логистической цепочки создания стоимости. Платформа обеспечивает коммерсантам доступ к данным в реальном времени для управления запасами и складами, а потребителям позволяет следить за состоянием своих заказов. Кроме того, платформа помогает поставщикам логистических услуг повышать качество обслуживания. Они, например, могут использовать данные для оптимизации маршрутов доставки.

Облачные вычисления: Alibaba Cloud

Компания Alibaba Cloud создавалась в 2009 г., с тем чтобы сделать технологии, разработанные Alibaba Group для удовлетворения собственных потребностей в облачных вычислениях, доступными сторонним клиентам. В 2016 г. мы расширили предложение облачных услуг и вышли на рынки Японии, Кореи, Германии, Ближнего Востока и Австралии. В марте 2017 г. число платных клиентов Alibaba Cloud достигло 874 000. По данным фирмы IDC, в 2016 г. Alibaba Cloud была крупнейшим в Китае поставщиком публичных облачных услуг по размеру выручки.

Alibaba Cloud предлагает полный набор облачных услуг, включая эластичные вычисления, хранение данных, поставку контента, крупномасштабные вычисления, обеспечение безопасности, поддержку приложений и управления, анализ больших данных и машинное обучение. В число продуктов, которые отличают Alibaba Cloud от ее китайских конкурентов, входят проприетарная система защиты, крупномасштабные вычисления и аналитические возможности нашей платформы. Эти продукты позволяют клиентам быстро создавать ИТ-инфраструктуру. Во время распродажи в День холостяка 11 ноября 2017 г. Alibaba Cloud успешно обрабатывала на пике до 325 000 заказов в секунду.

Более широкая экосистема

Помимо основных площадок электронной коммерции и ключевых компаний (Ant Financial, Cainiao Network и Alibaba Cloud) у нас есть еще ряд новых инициатив и компаний. Мощный сетевой эффект и синергия взаимодействия основных платформ и новых компаний должны обеспечить будущий рост онлайн-экономики Alibaba и приблизить нас к реализации миссии — к созданию условий для ведения бизнеса в любой точке мира. Ниже представлено описание некоторых из новых компаний.

Цифровые мультимедиа и развлечения: Youku Tudou и UC Browser

Опираясь на глубокое знание интересов потребителей, мы осваиваем новые направления деятельности в сфере цифровых

мультимедиа и развлечений на основе двух подходов. Во-первых, мы разработали две ключевые дистрибьюторские платформы — Youku Tudou и UC Browser. Во-вторых, мы создали контентные платформы, которые предоставляют доступ к телесериалам, разнообразным шоу, новостным лентам, кинофильмам, музыке, спортивным программам и прямым трансляциям.

Youku Tudou — мультиэкранная развлекательная и медийная компания, которая является одним из самых известных онлайн-видеобрендов в Китае. UC Browser — один из трех самых популярных мобильных браузеров в мире. По данным StatCounter, в мае 2017 г. он занимал первую позицию в Индии и Индонезии по доле просмотров страниц на рынке. В марте 2017 г. у наших мультимедийных и развлекательных компаний было более полумиллиарда активных мобильных пользователей не только в Китае, но и за его пределами.

Картирование и навигация: AutoNavi

AutoNavi — ведущий в Китае источник цифровых карт, навигационных сервисов и информации о дорожной обстановке, обновляемой в реальном времени. Помимо предоставления этих сервисов непосредственно конечным пользователям AutoNavi управляет открытой платформой, которая поддерживает многочисленные мобильные приложения в разных отраслях, таких как доставка продуктов питания, прокатные сервисы, такси и социальные сети. Компания также взаимодействует с основными платформами в экосистеме Alibaba, в том числе с розничными торговыми площадками Cainiao Network и Alipay.

Местные службы: Koubei и Ele.me

В 2015 г. Alibaba и Ant Financial Services создали совместное предприятие Koubei, ведущую компанию местного обслуживания в Китае. Koubei работает по модели «онлайн–офлайн» (O2O) и предоставляет услуги совместно с Alipay таким местным предприятиям, как рестораны, супермаркеты, универсамы и другие офлайновые организации. Koubei осуществляет комплексное обслуживание потребителей на основе обратной связи — от получения запроса через мобильный телефон до поиска магазина и предоставления скидок при расчетах. За три месяца, завершившиеся 31 марта 2017 г., общий объем операций Koubei с расчетами через Alipay составил 74,7 млрд юаней (\$10,9 млрд).

В марте 2016 г. Alibaba совместно с Ant Financial Services вложила капитал в [Ele.me](#), ведущую компанию Китая по доставке продуктов питания. Через приложение компании на мобильных устройствах потребители могут заказывать основные блюда, закуски и напитки. В марте 2017 г. компания через свою сеть доставки обслуживала более 1500 районов и округов в Китае. По соглашению о сотрудничестве Ele.me выполняет заказы, размещаемые через приложения Taobao и Alipay.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

ЭВОЛЮЦИЯ ТАОВАО КАК СМАРТ-ЭКОСИСТЕМЫ

Розничные платформы Alibaba вписали беспрецедентные страницы в анналы истории бизнеса. За какое-то десятилетие в онлайн-среде с полным набором бизнес-функций и тесно связанными независимыми игроками появилась работоспособная розничная экономика. Эта книга наполнена ключевыми событиями и конкретными примерами из истории Alibaba и Таобао. Однако для тех, кому интересна более широкая картина стратегической эволюции торговой площадки, будет полезно посмотреть на историческую последовательность развития платформы.

В этом приложении прослеживается процесс роста площадок электронной коммерции Alibaba (на примере Таобао, первой и крупнейшей торговой площадки, хотя далее под Таобао я буду подразумевать и другие связанные с ней розничные платформы вроде Tmall, работающей с крупными брендами, и AliExpress, работающей на международных рынках). В книге рассмотрено немало эпизодов и примеров из богатой истории Таобао. Здесь же я располагаю эти материалы в хронологическом порядке и заполняю пробелы в надежде на то, что описание истории роста Таобао поможет читателям лучше понять концепцию книги и эволюцию деловой смарт-сети. (Чтобы избежать повторов, я даю ссылки на главы, где обсуждаются соответствующие материалы.)

Четыре этапа роста

Ключевая аналитическая концепция книги — сочетание сетевой координации и интеллектуальной обработки данных — появилась в результате многолетних наблюдений за развитием платформы Таобао, не подчиняющимся каким-либо планам. Таобао строилась не шаг за шагом в соответствии с планом, задуманным в центральном офисе. Руководство Таобао всегда действовало в ответ на инициативы пользователей торговой площадки. Именно таким образом то, что начиналось как простая торговая площадка, органически превратилось в очень сложную экосистему.

Таобао является примером бизнес-организации, которую я называю *экосистемой*, смарт-сети разнородных бизнес-игроков, развивающейся в интересах решения сложных проблем клиентов. В ее развитии выделяются четыре этапа: создание онлайн-торговой площадки, создание координируемой сети, рождение смарт-бизнеса и экспоненциальный рост на основе смарт-бизнеса.

Розничная экосистема Таобао и Alibaba продолжает эволюционировать. Ее будущее видится в появлении глобально координируемой смарт-сети, которую Джек Ма называет «экономикой Alibaba». Рассмотрим эти этапы эволюции в хронологическом порядке.

2003–2005 гг.: создание онлайн-торговой площадки

Как говорилось в главе 2 и в приложении А, Таобао появилась в условиях практически полного отсутствия технологий и сервисов, позволяющих вести онлайн-розничную торговлю. Первоначальная задача Таобао была очень простой: расширить возможности совершения онлайн-покупок. Как следствие,

Таобао вначале фокусировалась на переводе ключевых элементов торговой площадки в онлайн: продуктов, взаимодействий «коммерсант–потребитель» и транзакций. В результате Таобао превратилась в полнофункциональную онлайн-торговую площадку. На ней существовал предельно упрощенный вариант того, что впоследствии стали называть сетевой координацией. Таобао перевела все базовые части своей торговой площадки в онлайн, где они могли взаимодействовать через нашу платформу. На этом этапе на Таобао не было интеллектуальной обработки данных, хотя онлайн-база данных по продуктам и примитивным продуктовым категориям и служила фундаментом для последующей датафикации и создания рыночных механизмов сведения покупателей и продавцов.

С первых дней существования у Таобао была ясная цель: привлечение игроков на торговую площадку и создание механизмов установления прямых связей и взаимодействия между пользователями. Поначалу веб-сайт Таобао представлял собой, по существу, онлайн-доску объявлений. Все пользователи были одинаковыми: они приходили, чтобы вести какой-либо бизнес — заниматься оптовой торговлей или перепродажей, продавать домашние продукты или выставлять товары собственного производства. Постепенно продавцы начали специализироваться и заниматься более чем одной продуктовой категорией.

Нашим ключевым показателем эффективности на протяжении первых трех лет работы было накопление критической массы в трех сферах: продукты, коммерсанты и покупатели. Мы также занимались налаживанием связей между участниками рынка. Таобао-форум позволял группам потребителей и коммерсантов устанавливать контакты и обсуждать общие проблемы. Такое сообщество было особенно полезным с точки зрения распространения ноу-хау и помощи новичкам в освоении азов онлайн-продажи. Мессенджер

Wangwang давал потребителям и коммерсантам возможность обсуждать предлагаемые продукты и транзакции. А присвоение кредитных рейтингов продавцам очень помогало преодолевать недоверие в онлайн-среде.

Инфраструктура

На начальном этапе главной заботой компании было создание самых элементарных функций веб-сайта: отображение информации о продукте, обеспечение базовой коммуникации и поддержка всех элементов процесса осуществления онлайн-транзакций, особенно перевода денежных средств. Наиболее важными инфраструктурными функциями, созданными на этом этапе, были коммуникационные и платежные возможности.

- *Мгновенный обмен сообщениями*: мессенджер Wangwang связал потребителей и коммерсантов (глава 2).
- *Платежи*: запуск Alipay и организация эскроу-транзакций обеспечили системе доверие и ликвидность, принципиально важные строительные блоки рынка (глава 2).

2006–2008 гг.: создание координируемой сети

Создав необходимые для роста базовые компоненты, торговая площадка Taobao занялась решением многочисленных проблем, связанных с усложнением транзакций на веб-сайте. Нужно было расширить функциональность, обеспечить которую по большей части платформа не могла в одиночку. При возникновении потребностей новые или существующие участники находили пути их удовлетворения. Индивидуальные игроки начали

специализироваться или, опираясь на свои возможности, превращаться в поставщиков услуг.

По мере присоединения все новых игроков к сети и распространения коммерческих предложений складывались экономические условия, в которых началось активное появление различных функций и саморасширение сетевых возможностей. Они возникали во всех уголках торговой площадки, подпитывая рыночный рост. Этот этап ясно продемонстрировал потенциал экспоненциального расширения Таобао — ее годовой общий объем товарооборота вырос десятикратно с 10 до 100 млрд юаней (с \$1,54 млрд до \$15,4 млрд).

Сетевая координация

Опираясь на базовую инфраструктуру Таобао-форума и Wangwang, многие бизнес-пользователи Таобао стали развивать свои компании совсем не так, как предполагала платформа. Внешние партнеры переходили на платформу, появлялись новые поддерживающие функции, а бизнес-роли постепенно становились формализованными. Открыв витрины для внешних разработчиков программного обеспечения, Таобао указала другим сторонним поставщикам услуг путь участия в работе платформы и стала стратегическим инкубатором новых ролей и субрынков. Следующие элементы сетевой координации обеспечили торговой площадке успешный старт:

- *Первые организационные аспекты:* новые связи между онлайн-овыми и офлайн-овыми продавцами начали давать внешние эффекты в результате распространения знаний.
- *Первые поддерживающие функции:* например, появились лекторы университета Таобао — опытные продавцы, которые делились своими знаниями и наработками, а

также первые независимые поставщики услуг. Постепенно формализовались некоторые функции индивидуальных витрин, например возникли представители по работе с клиентами на Wangwang (глава 2).

- *Первые подсети:* на платформе появились независимые поставщики услуг и Тао-модели, которые впоследствии создали отдельные рынки в пределах широкой экосистемы Таобао. Головокружительный рост логистических мощностей привел к инфраструктурному росту и инвестициям по всей стране (глава 2).

Инфраструктура

Наладив ключевое взаимодействие на платформе, Таобао взялась за создание инфраструктуры, поддерживающей следующий этап расширения сети. Наиболее важным механизмом, созданным на этом этапе, была техническая поддержка логистики. В тот период уже появились поставщики логистических услуг, привлеченные потребностями растущей торговой площадки, и Таобао перенесла акцент на создание инфраструктуры, которая позволяла этим поставщикам эффективно вести бизнес и устанавливать связи в сети.

На фоне взрывного увеличения количества продуктовых категорий Таобао стала конструировать техническую базу, обеспечивающую гибкость роста. Такая поддержка включала в себя следующие инструменты и механизмы:

- *Логистика:* системы для отслеживания состояния заказов и отгрузки повысили качество обслуживания клиентов и облегчили работу коммерсантов (глава 2).
- *Репутационные системы:* платформа создала продукты и механизмы для анализа транзакций и количественной

оценки кредитоспособности покупателей и продавцов, обеспечивавшие уверенность во всех участниках транзакции.

- *Расширение продуктовых категорий и их датафикация:* датафикация новых продуктов, таких как авиа- и лотерейные билеты, и предложение их для продажи на Таобао обеспечила рост платформы (глава 4).

2009–2012 гг.: рождение смарт-бизнеса

В 2005 г. Alibaba Group приобрела Yahoo! China по соглашению с Yahoo!, одним из крупнейших инвесторов Alibaba. Со временем команды и технологии Yahoo! China были интегрированы в платформу. Знаковым событием 2009 г. стало появление реального смарт-бизнеса на торговой площадке Таобао. Ставшая сложной к тому моменту сеть была дополнена технологией интеллектуальной обработки данных, которую привнесли команды Yahoo! China, занимавшиеся разработкой поисковых систем. В этот критически важный период роста платформы сетевая координация и интеллектуальная обработка данных стали подпитывать друг друга.

Сеть росла вширь и вглубь. На Таобао происходило феноменальное расширение продуктовых категорий, освоение новых рынков. Одновременно сеть вбирала в себя все больше участников и бизнес-функций. На платформе начали работать многочисленные профессиональные коммерсанты, включая представителей офлайн-брендов. Это подтолкнуло нас к созданию платформы Taobao Mall, которую позднее переименовали в Tmall. Подпитываемая поисковой и рекламной технологией, экосистема выращивала совершенно новые организмы вроде Тао-брендов. Эти бренды начинались как предпринимательские инициативы на платформе без какого-

либо присутствия в офлайн-мире. Многие из них выросли настолько, что стали узнаваемыми на общенациональном уровне.

Годовой общий объем товарооборота Taobao увеличился с 200 млрд до 1 трлн юаней (с \$31 млрд до \$154 млрд). Двойная спираль смарт-бизнеса сформировалась и превратилась в чрезвычайно мощный двигатель роста.

Сетевая координация

Рекламная технология стала новым катализатором роста сети. Расширяющаяся рекламная сеть Taobao обеспечила приток информации от многочисленных крупных и небольших внешних веб-сайтов в экосистему и закрепила доминирование платформы на китайском рынке. Усиление доминирования Taobao объясняется главным образом тремя причинами:

- *Расширение сети:* дочерняя маркетинговая и рекламная платформа Taobao.com позволила Alibaba обойти поискового гиганта Baidu в сфере поиска продуктов (глава 2). По мере того как все больше небольших веб-сайтов переходило на Taobao.com в поисках дохода, их трафик вливался в Taobao, обеспечивая быстрый рост сети и удовлетворение потребностей продавцов.
- *Появление специализированных независимых ролей:* эти функции включают в себя аффилированных сбытовиков на внешних веб-сайтах, связанных через Taobao.com; рекомандателей (*даогуо*), которые получают комиссию с продаж курируемых продуктов по всей платформе; и всевозможных независимых поставщиков услуг — от управления взаимоотношениями с клиентами до

управления логистикой, оптимизации поиска и аутсорсинговых кол-центров (главы 2 и 6).

- *Появление новых организмов*: к ним относятся Тао-бренды (исключительно онлайн-бренды, созданные предпринимателями с нуля) и Таобао-партнеры (особый класс независимых поставщиков услуг, которые управляют витринами) (глава 6).

Интеллектуальная обработка данных

Поисковые и рекламные технологии были первыми реальными средствами интеллектуальной обработки данных в системе Таобао. Поскольку поисковые продукты и показатели непрерывно улучшались, реклама все больше помогала продавцам находить новых клиентов. Разработка интерфейсов API на Таобао позволила привлечь на платформу бесчисленное множество поставщиков услуг. Следующие новые технологии, образующие вторую нить спирали ДНК, внесли свой вклад в зарождение смарт-бизнеса на Таобао:

- *Рекламная технология*: поглощение Yahoo! China принесло на торговую площадку поисковые и рекламные технологии. Позволив платформе эффективно распределять ресурсы, реклама революционизировала экосистему, превратила ее в глобально оптимизированную и очень привлекательную смарт-систему (глава 4).
- *Эволюция поиска*: совершенствование показателей и стимулов для продавцов, таких как удовлетворенность клиентов, сделало всю платформу более эффективной и масштабируемой, а также улучшило обслуживание клиентов (глава 4).

Инфраструктура

Как уже говорилось, интеграция и инвестиции в рекламную и поисковую технологию позволили создать критически важную инфраструктуру для экосистемы. Однако если оставить в стороне эту инфраструктуру интеллектуальной обработки данных, то в целом Таобао и Alibaba испытывали трудности в управлении такой сложной системой. Для этого этапа характерными стали капиталовложения в техническое развитие на всех уровнях и, прежде всего, в следующие инновации, сформировавшие смарт-инфраструктуру Таобао:

- *Облачные вычисления:* эти внутренние вычислительные ресурсы, на основе которых впоследствии был создан крупнейший в Китае поставщик облачных сервисов Alibaba Cloud, изначально предназначались для снижения затрат на всё возрастающие вычислительные потребности Alibaba. Перевод различных компаний Таобао в облако обеспечил техническую эффективность, координацию и безопасность (глава 3).
- *Технология API:* API (инструменты, которые упрощают коммуникацию между различными программными модулями) позволили участникам Таобао координировать свои действия с использованием живых данных. Многочисленные внешние разработчики начали предлагать коммерсантам программное обеспечение и основанные на данных услуги. У партнеров появилась возможность взаимодействовать в автоматическом режиме через онлайн-протокол, что резко снизило стоимость координации. В то же время API обеспечили свободную передачу данных в сети и формирование петли обратной связи. Таким образом, API, поддерживавшие сетевую

координацию и интеллектуальную обработку данных, стали критически важным фактором эволюции Таобао (глава 4).

- *Операционное облако Jushita*: когда продавцы начали взаимодействовать со все возрастающим числом внешних партнеров, обеспечение безопасности стало очень важным аспектом как для клиентов, так и для всей платформы. Для защиты частной информации и интересов коммерсантов и потребителей Alibaba создала закрытую среду обмена и обработки данных, которая получила название Jushita («груда собранных камней»). Коммерсанты и независимые поставщики услуг могут размещать свои программы и приложения в безопасной облачной среде Jushita.

2013–2017 гг.: экспоненциальный рост на основе смарт-бизнеса

Как показывает богатство продуктов, представленных в приложении Таобао, экосистема Alibaba стала расти еще быстрее в мобильную эру. Координируемая сеть продолжает расширяться, стимулируя появление все новых ролей в социальной коммерции, таких, например, как создатели контента. В то же время интеллектуальная обработка данных проникает во все уголки сети, делая ее более мощной и эффективной. Это видно, например, по переходу от простого поиска к рекомендациям через платформу, а также по применению технологии искусственного интеллекта в целях обнаружения мошенничества, обслуживания клиентов и автоматизации проектирования.

Сочетание этих двух сил придает приложению Таобао гибкость, динамичность и интеллектуальность. Непрерывное появление новых игроков и бизнес-моделей (прежде всего, веб-знаменитостей) свидетельствует о здоровье и жизнеспособности экосистемы Alibaba и о силе сетевой координации и

интеллектуальной обработки данных на Таобао. По мере того как многочисленные сети в сферах розничной торговли, финансов и логистики становятся все более интеллектуальными и координируемыми, вся экосистема поднимается к новым высотам.

Сетевая координация

После 2013 г. экосистема быстро вышла за пределы платформы Таобао на просторы китайского интернета, распространилась на социальные сети и добралась до самых отдаленных уголков страны и даже до внешнего мира. Вдохновленные успехами электронной торговли и крупных распродаж вроде Дня холостяка, производители и бренды из Китая и других стран устремились на платформу. Офлайновые коммерсанты тоже стали устанавливать связи с онлайн-платформами и мобильными платежными системами. В Китае сферу координации, в которой онлайн-сети повышают объем продаж традиционных торговых организаций вроде магазинов и ресторанов, называют моделью «онлайн–офлайн» (O2O). Зону охвата Таобао расширяли следующие нововведения:

- *Внешние маркетинговые сети:* платформа обмена рекламными объявлениями Alimama и рекламная сеть выросли и превратились в новую мобильную маркетинговую экосистему, которая включает в себя практически все каналы и веб-сайты, известные китайским пользователям сети.
- *Социальные сети:* развитие социальных сетей привело к расширению социальной коммерции на фоне предложения беспрецедентных возможностей по созданию брендов со стороны таких социальных платформ, как Weibo (глава 5).

- *Новые сложные роли:* на платформу пришла вторая волна независимых поставщиков услуг, поддерживаемая вычислительными и информационными ресурсами Alibaba Cloud. Такие решения, как Tao Factory, начали связывать коммерсантов с неосвоенными китайскими производственными ресурсами. Наряду с веб-знаменитостями на Taobao стали процветать такие новички, как рекомендатели и создатели контента, которые обслуживали коммерсантов (глава 5).
- *Проникновение в сельские районы и другие страны:* стремительное расширение Rural Taobao и Tmall ускорило интеграцию партнеров в Китае и по всему миру. Эти две платформы привели массу партнеров в смарт-экосистему Taobao — от перепродавцов сельскохозяйственной продукции, местных логистических операторов и деревенских предпринимателей до международных транспортных компаний и таможенных складов со всего мира.

Интеллектуальная обработка данных

Машинное обучение, крупномасштабные вычисления и интеллектуальная обработка данных теперь являются неотъемлемым атрибутом сети, который обеспечивает быстрое повышение качества обслуживания клиентов, эффективности производства и маржи коммерсантов. Важнее, однако, то, что интеллектуальная обработка данных выходит за пределы ключевых направлений электронной коммерции Alibaba и распространяется на связанные платформы вроде финансов и логистики. От повышения интеллектуальности и улучшения координации этих платформ Taobao только выигрывает. Двойная

спираль продолжает развиваться по мере совершенствования следующих элементов интеллектуальной обработки данных:

- *Технология искусственного интеллекта:* системы искусственного интеллекта обеспечивают улучшение персонализированного поиска и рекомендаций, безопасности и защиты от мошенничества, качества обслуживания клиентов, координации компаний и многого другого (глава 3).
- *Финансы:* взрывное распространение финансовой технологии на основе интеллектуальной обработки данных происходит в масштабах всей страны, примеры варьируют от микрокредитного смарт-бизнеса Ant Financial до всеобъемлющих кредитных скорингов и экосистемы Alibaba в целом (глава 3).
- *Логистика:* Cainiao Network, дочерняя логистическая платформа Alibaba, работает с сетью партнеров-исполнителей, создавая условия для повышения их эффективности и смарт-функционирования.

Инфраструктура

Самым важным инфраструктурным решением на этом этапе была концентрация внимания Alibaba на мобильной сфере. В конце 2013 г. Таобао приступила к полной реструктуризации своей торговой площадки с целью ее адаптации к миру мобильного интернета. Инфраструктурные инициативы на этом этапе осуществлялись в следующих сферах:

- *Мобильный интернет:* Таобао входит в мобильный мир с новой и динамичной инфраструктурой транзакций и операций. Ее вложения в мобильную технологию влекут за

собой значительные внешние эффекты по всей сети и усиливают конкуренцию в отрасли (глава 4).

- *Технология искусственного интеллекта*: технический комплекс Alibaba (различные приложения, координирующие сетевые операции) поддерживает в реальном времени гипермасштабируемую обработку данных для базовых функциональностей торговой площадки, таких как поиск, рекомендации и безопасность.
- *Облачные вычисления*: Alibaba Cloud и ее мини-экосистема для разработчиков предоставляют в настоящее время услуги по хранению и обработке данных партнерам сети, а также все большему числу отраслей, не связанных с электронной коммерцией.

Построим теперь хронологический ряд событий, показывающих, как Таобао превратилась из небольшого форума для непрофессиональных пользователей в сегодняшнего гиганта онлайн-розничной торговли.

Этап 1: 2003–2005 гг.

Рождение Таобао

В 2003 г. Джек Ма создал группу из восьми сотрудников для работы над новым секретным проектом. Alibaba вела бизнес уже четыре года. Ее B2B-платформа была прибыльной и быстро росла. Однако Ма задумал нечто более грандиозное в отношении китайского рынка: он решил преобразовать архаичную и неразвитую индустрию розничной торговли Китая.

В мае того года родилась Таобао. Она начиналась как небольшой и ничем не примечательный форум для продажи

товаров. Ма и его коллеги выставили на продажу все, что только нашлось у них дома, лишь бы наполнить платформу и создать видимость активности. В то время никто из них и не подозревал, что небольшой форум превратится в крупнейшую в мире онлайн-торговую площадку.

В первые же годы своего существования Таобао успешно отразила вторжение на китайский рынок eBay, крупнейшей в мире площадки электронной коммерции. Тактика борьбы Таобао с eBay обсуждается во многих книгах. Здесь я хочу поговорить о более широкой стратегии создания устойчивой и гибкой бизнес-сети. Многие в этой стратегии становятся различимыми лишь в ретроспективе в результате кумулятивного эффекта множества мелких решений, которые принимались в соответствии с ценностями Alibaba и в уверенности в том, что будущее за индустрией электронной коммерции.

Таобао сыграла на самом большом недостатке eBay. Рынки eBay по своей организации были жесткими. Компания делала деньги на плате за вход и комиссионных: если покупатели и продавцы находили друг друга, но в конечном итоге не совершали сделок через платформу, то eBay ничего не получала. Таким образом, ключевая логика торговой площадки eBay состояла в максимальном контроле взаимодействия пользователей и предотвращении свободного контактирования покупателей и продавцов. Сделки подлежали жесткому контролю, а продавцы должны были взаимодействовать главным образом с самой eBay. Торговая площадка представляла собой центр по распространению информации о продуктах, и потребительские товары лежали на ней в ожидании покупателей. Такое решение не допускало более сложных видов деятельности.

В Китае жесткая структура eBay не могла удовлетворить потребности покупателей и продавцов. В стране появилось огромное количество мелких продавцов, не имевших доступа к потребителям. Покупатели не хотели ограничиваться

несколькими уникальными продуктами, им требовался доступ к огромной вселенной продуктов из всех концов Китая. А продавцы жаждали доступа к массе покупателей и возможности конкурировать в предложении товаров и услуг. Кроме того, китайская индустрия розничной торговли была чрезвычайно неразвитой. С ростом торговой площадки у продавцов возникала также потребность в решениях, позволяющих развивать их компании.

Стратегия Таобао заключалась в создании оживленного двухстороннего рынка, обслуживающего и покупателей, и продавцов. В 2003 г. работники компании делали все от них зависящее, чтобы наполнить рынок продуктами. На следующий год целью стало привлечение максимально возможного числа продавцов. Наконец в 2005 г., когда была достигнута критическая масса продавцов, Таобао начала привлекать покупателей к своему веб-сайту, который рекламировал себя как продавца всего, что только можно было вообразить. В ретроспективе эта трансформация представляется классической задачей по строительству платформы через внешние взаимодействия и использование обеих сторон рынка. Больше продавцов — больше покупателей; лучше продавцы — лучше покупатели.

Платформа привлекала продавцов из-за знаменитой политики Ма, который решил сделать Таобао бесплатной. За открытие витрины плата не взималась. За регистрацию продуктов тоже. В отсутствие входных барьеров, если не считать времени и сил, необходимых для освоения веб-сайта, продавцы повалили толпами на торговую площадку. А покупатели, как только поняли, что на Таобао есть все, что только существует на земле, поспешили за ними.

В результате бурной активности из плотной паутины взаимодействий сформировался рынок. Привлечение все большего числа игроков на платформы и предоставление им

возможности устанавливать связи и вести бизнес друг с другом потребовали от Таобао создания постоянно усложняющейся технологии координации. Именно возможности координации открыли дорогу для появления более совершенных бизнес-моделей.

От теплых отношений к доверию

Несмотря на растущую популярность, Таобао была не просто форумом. Она была торговой площадкой, а рынкам для существования мало одних социальных взаимодействий. Им нужны средства обмена и другие инструменты для обеспечения аутентификации, безопасности, надежности и доверия. Офлайновая рыночная экономика развивалась тысячи лет и прошла путь от обмена бобов на шкуры до расчетов кредитной картой за что-то произведенное на другом конце земли. Перед Таобао стояли те же задачи, только уже в онлайн-среде.

Определяющими в рыночной эволюции Таобао стали два технологических инструмента: Alipay, платформа для безопасных эскроу-платежей, и мессенджер Wangwang. Убедив потребителей в безопасности онлайн-покупок, Alipay заложила фундамент доверия, который позволил беспрепятственно осуществлять операции на Таобао. Wangwang открыл продавцам возможность взаимодействовать с покупателями и предлагать дифференцированное обслуживание. Некоторые продавцы даже прославились благодаря своему остроумию в переписке с клиентами!

Любой рассказ о первых годах существования Таобао будет неполным без упоминания Alipay и системе эскроу-платежей. В 2003 г. с доверием в Китае были большие проблемы. В стране отсутствовали чековые счета, кредитные карты были доступны очень немногим, а надежного протокола взаиморасчетов не

существовало. Первые транзакции на Таобао были мелкими и местными и ограничивались по большей части офлайновой торговлей в одном и том же городе. После установления онлайн-связи покупатели и продавцы организовывали личную встречу, осматривали интересующие их товары и рассчитывались наличными деньгами. Такие операции были медленными и затратными, а главное, давали простор мошенничеству и обману. На заре существования Таобао было немало случаев, когда продавец приходил в назначенное место, а покупатель выхватывал товар у него из рук и скрывался на велосипеде, не дав опомниться. Понятно, что прямой обмен товара на деньги не был подходящим рецептом безопасной, общенациональной торговли, которая могла продемонстрировать взрывной рост.

Эскроу-решение устранило эти проблемы. Покупатели сначала передавали деньги Alipay, на первых порах перечисляли их на банковский счет Alipay. Alipay держала платеж на защищенном счете до тех пор, пока покупатель не получал приобретенный товар и не убеждался в его качестве. После этого Alipay переводила средства продавцу. Покупателям, незнакомым с электронной коммерцией и относившимся к ней с подозрением, эскроу-платежи давали уверенность в том, что заработанные ими с трудом деньги не пропадут при осуществлении сделки с незнакомцем, независимо от того, кто он и где находится. Для продавцов эскроу-платежи значительно расширяли клиентскую базу. Теперь вместо нескольких тысяч покупателей в пределах одного города у них появились сотни миллионов потребителей со всех концов страны. Наконец-то возникло необходимое для функционирования торговой площадки доверие, которое неожиданно распахнуло ворота для всех. Положив такое начало, Alipay впоследствии создала онлайн-платежную сеть, предоставлявшую всему населению Китая онлайн-банковское обслуживание.

Ваш кредитный рейтинг, мой кредитный рейтинг

Следующим шагом Таобао после эскроу-платежей было определение кредитных рейтингов для цифровой оценки репутации и, таким образом, для повышения качества обслуживания и эффективности. В онлайн-среде репутация является таким же активом, как и в любой другой среде, т.е. невидимым и трудно передаваемым. Таобао была вовсе не первой платформой электронной коммерции, которая использовала рейтинговую систему для оценки репутации. Пионером определения кредитных рейтингов на онлайн-торговых площадках была eBay, у которой существовала стандартизированная скоринговая система оценки репутации каждого пользователя. Работники Таобао, однако, быстро поняли, что репутационная система eBay им не подходит.

Главная проблема заключалась в том, что пользователи занимались не только продажей, но и покупкой. В начале существования Таобао все переговоры и транзакции осуществлялись через центральный форум. Пользователи, которые хотели купить товары, находили их и связывались с другими пользователями. В принципе любой пользователь мог покупать или продавать по своему усмотрению. После завершения сделки кредитный скоринг пользователя улучшался. Вместе с тем при таком подходе пользователь, купивший множество продуктов, но не занимающийся продажей, выглядит таким же кредитоспособным, как и опытный продавец. Здесь появляется возможность для мошенничества: сигнал, который репутация подает рынку, оказывается неинформативным.

Таобао решила разделить репутационные скоринги покупателей и продавцов. Тогда у пользователя, который продал много продуктов, не будет высокого покупательского скоринга, если, конечно, он не начнет активно покупать, и наоборот. Более того, покупатели и продавцы должны оценивать друг друга после

завершения транзакции. В электронной коммерции в Китае транзакция считается завершённой только тогда, когда покупатель подтвердит доставку товара¹. Подтверждение покупателя не только инициирует перевод денег в системе эскроу-платежей, но и позволяет участникам сделки оценить друг друга.

Разделив кредитные скоринги, Таобао также разделила роли покупателя и продавца институционально и технологически. В случае продаж кредитный скоринг служит стимулом для обеспечения качества продуктов и услуг, поскольку продавцы с более высоким скорингом привлекают больше покупателей. Хороший покупательский скоринг поддерживает, помимо прочего, эволюцию здоровой экосистемы, поскольку наличие хороших покупателей привлекает новых продавцов. Кредитные скоринги были лишь первым шагом на пути к более глубокой и широкой дифференциации на рынке — предпосылкой к появлению все большего числа ролей на платформе и, следовательно, к усложнению экосистемы.

Обитатели виртуальной торговой площадки

Поначалу обитатели этого нового рынка были похожи друг на друга. Работники Таобао целыми днями переписывались на форуме с продавцами, помогая осуществлять транзакции. Продавцы были покупателями, покупатели — продавцами: в первые несколько лет, пока потребители не привыкли к покупкам в онлайн, многие продавцы торговали друг с другом. В офисы Таобао непрерывным потоком шли местные коммерсанты, которые обсуждали дизайн платформы и ее маркетинговую тактику, предлагали новые правила и функции, критиковали и жаловались на недостатки и качество обслуживания пользователей.

Однако вскоре рынки на Taobao эволюционировали естественным образом, в офлайновой среде на этот процесс потребовались бы десятилетия. Роли начали обособляться, порождая новые формы сотрудничества и конкуренции. Подобно живому организму рынок рос и становился все сложнее. Выше я рассказывал, как кредитные скоринги привели к формированию двух ролей с очень разным поведением. Руководство Taobao быстро осознало, что одних только покупателей и продавцов недостаточно для устойчивого функционирования торговой площадки. Продавцам требовалась более широкая поддержка для эффективного осуществления сложных коммерческих операций.

В числе первых новых ролей, которые появились на платформе, были представители по работе с клиентами. Одним из самых значительных различий электронной коммерции в Китае и на Западе является роль собственной службы по работе с клиентами. Если такие веб-сайты, как Amazon и eBay, имеют только официальные горячие линии, то у каждой витрины на Taobao есть свой аккаунт на Wangwang, официальном мессенджере платформы. Сайт размещает фото какого-нибудь человека на каждой витрине: через него клиенты могут узнать о предложениях или поторговаться по цене. Клиенты могут даже просто поболтать с ним о чем угодно, если захотят. Как говорилось ранее в книге, представители по работе с клиентами на Wangwang используют неофициальный тон и даже называют клиентов «дорогуша», что придает своеобразную теплоту безликому общению.

В главе 2 отмечалось, что помимо выполнения традиционной функции вежливого пред- и постпродажного обслуживания представители по работе с клиентами на Taobao доступны клиентам круглые сутки семь дней в неделю. Этой работой занимаются десятки миллионов китайцев, включая студентов, людей с низким уровнем доходов, малообразованных людей и

инвалидов, которым трудно найти место в традиционной экономике.

Сеть, которую мы создаем общими усилиями

Большинство продавцов в начальный период не имели опыта работы в розничной торговле и зачастую не справлялись с управлением онлайн-магазином. По большей части это были физические лица или очень маленькие команды, которые учились на ходу. Они редко занимались производством (и еще реже разработкой) продукции, обычно приобретали товары на оптовых рынках или на фабриках в разных концах страны, что было непростой задачей в условиях неразвитой экономики Китая той поры. Хотя ведение бизнеса на Таобао и осуществление транзакций через Alipay было бесплатным, продавцам приходилось осваивать предоставляемый платформой инструментарий для управления витриной и связи с клиентами. В результате некоторые продавцы решили переключиться на оказание услуг по поддержке быстро развивающихся коммерсантов.

С увеличением числа продавцов и покупателей экосистема начала усложняться. Однако Таобао, в отличие от eBay, с самого начала демонстрировала потрясающую способность создавать связи и даже новые организации за пределами своих официальных границ. В силу того, что мир электронной коммерции в Китае строился в отсутствие готовых моделей или прецедентов (eBay зародилась в условиях хорошо развитой розничной торговли), ценность Таобао как торговой площадки быстро увидели за ее пределами. Продавцы стали создавать неформальные сети по мере того, как потенциал платформы привлекал все больше поставщиков услуг.

Уже в первые годы существования Taobao продавцы открыто создавали местные клубы и другие объединения, складывавшиеся в неофициальные бизнес-форумы и союзы. Эти первые офлайн-дополнения к онлайн-торговой площадке позволяли продавцам устанавливать связи, обмениваться знаниями и помогать друг другу приспособиться к новому миру онлайн-торговли. Некоторые из таких форумов были локализованными и объединяли продавцов из одного города или провинции. Продавцы всех возрастов из разных продуктовых категорий и отраслей собирались вместе в поисках бизнес-возможностей и путей повышения эффективности.

Со временем появились специализированные форумы для продавцов, в том числе знаменитые Weiyu и Paidai. В этот же период начала выделяться новая группа продавцов, которые, возможно в силу врожденной способности, а может быть по чистой случайности, быстро осваивали идеологию и стратегии, необходимые для успеха в те сумбурные годы. Эта группа, однако, не держала в секрете свои знания и опыт. Ее члены, наоборот, находили смысл в обнародовании своего опыта и даже получали материальное вознаграждение, например за организацию онлайн- и офлайн-лекций; обучение методам и приемам онлайн-маркетинга, включая поддержку клиентов и разрешение споров; работу с фабриками для совершенствования управления цепочками поставок. Как и следовало ожидать, многие продавцы были готовы платить за получение ценной и достоверной информации от своих опытных коллег.

На Taobao быстро поняли, что эта группа лекторов предоставляет важную услугу продавцам, и создали так называемый университет Taobao, департамент, занимающийся сертификацией и поддержкой лекторов. Taobao не задавалась целью управлять и стандартизировать быстро растущий рынок образования. Поощряя самоорганизацию и сотрудничество

продавцов, Таобао предоставила наиболее активным наставникам платформу для роста. Лекторы университета Таобао быстро получили признание и с помощью платформы расширили возможности получения дохода от лекций. В течение следующего десятилетия они стали часто упускаемой из виду, но очень важной силой на рынке. Лекторы занимались распространением знания, которое помогало продавцам, особенно самым мелким и неопытным, добиваться более высоких результатов в новых и незнакомых условиях.

Этап 2: 2006–2008 гг.

Дробление продуктовых категорий

В 2005 г. количество продавцов на платформе продолжало возрастать, а вместе с ними увеличивалось разнообразие предлагаемых продуктов, которое привлекало покупателей. Рост Таобао приобрел взрывной характер. На этом фоне она постепенно превращалась из простой онлайн-торговой площадки в полноценную розничную платформу. Начиная с 2006 г. Таобао стала создавать ключевые ресурсы и механизмы поддержки дальнейшего развития сетевой координации и интеллектуальной обработки данных.

В первый момент умопомрачительного роста Таобао столкнулась с практическими проблемами. Как при постоянном увеличении количества покупателей, продавцов и продуктов обеспечить поиск товаров и взаимодействие игроков друг с другом? Какой должна быть структура сети, связывающей покупателей и продавцов, чтобы обеспечивать рост?

Я уже рассказывал, как веб-сайт превращался из форума в полнофункциональный рынок, однако при этом почти ничего не

говорил о его дизайне и инфраструктуре. В своей первой ипостаси Taobao походила на форум, однако фактически представляла собой очень гибкую базу данных о продуктах. Ее ключевой функцией была датафикация продуктов, т.е. оцифровывание их характеристик, с тем чтобы покупатели могли просматривать, находить и покупать товары на Taobao. Таким образом эта база данных позволила Taobao сформировать первоначальную репутацию — место, где можно отыскать все, что подсказывает воображение.

В базе данных по продуктам были созданы специальные «поля», в которые продавцы могли помещать свои товары, от предметов одежды до продуктов питания и электроники. База данных функционировала наподобие картотеки, какую можно увидеть в библиотеке, где указывались название продукта и определенный набор его характеристик, таких как размер, материал и бренд. Платформа теоретически могла содержать бесконечное количество полей с бесконечным количеством привязанных к ним характеристик. Поскольку рост числа продуктовых категорий предполагал увеличение количества продавцов, расширение продуктовой базы данных влекло за собой расширение сети. С появлением нового поля на рынок приходила новая группа продавцов, которые притягивали новую волну потребителей.

На начальном этапе эволюции торговой площадки среди работников Taobao была распространена практика «дробления категорий» с целью поддержания роста. Например, в категории «женская одежда» появлялся вид продукта, пользующийся особой популярностью, скажем «платья». Создавая подкатеорию «мини-юбки», работники облегчали покупателям и продавцам поиск друг друга. Эффективность поиска возрастала, и, соответственно, улучшались продажи. Продавцы тоже могли специализировать свои продукты, чтобы облегчить доступ к ним, повысить коэффициент привлечения покупателей и увеличить оборот. С

точки зрения платформы рост количества категорий означал, что все большее число отраслей переводило свои транзакции в онлайн. Таким образом датафикация помогала Таобао расширять границы торговой площадки.

Пока продолжался рост веб-сайта, менеджеры продуктовых категорий довольно легко и просто обеспечивали рост бизнеса путем дробления. Как выразился один из менеджеров той поры, «раздробь категорию, и рост общего объема товарооборота тебе обеспечен». Разделение категорий давало такой эффект потому, что в 2005 г. рост числа покупателей значительно превышал рост числа продавцов. В тот начальный период у потребителей основным методом поиска продуктов был просмотр списков по категориям. Стоило дать покупателям новую категорию, и они сразу начинали активно покупать. А для продавцов каждая новая категория означала более высокую специализацию.

В то же время дробление категорий заложило основу для интеллектуальной обработки данных на платформе в будущем. Данные, генерируемые в результате дробления категорий, становились все полнее и детальнее, и менеджеры категорий могли видеть, когда спрос на конкретные категории продуктов быстро растет. Однако в системе продуктовых категорий возникла более крупная проблема: все более тонкая дифференциация продуктов в конечном итоге не повышала эффективность. С расширением Таобао стало очевидно, что существующая система категорий не позволяла справиться с невообразимым разнообразием новых продуктов и новых потребностей покупателей.

По существу решения менеджеров категорий были несовершенными решениями, принимаемыми людьми. К тому моменту, когда на рынке появились миллионы покупателей, даже менеджеры категорий были вынуждены признать свою работу почти невыполнимой. Разве могли один или два работника, отвечающих за целую категорию с сотнями тысяч

витрин, эффективно отбирать продукты? Дробление категорий без ограничений или принципов неизбежно вело к потере эффективности и даже к нанесению вреда торговой площадке. Сеть выросла, и ей требовались более мощные инструменты интеллектуальной обработки данных для сохранения эффективности.

Логистика

Когда индустрия электронной торговли начала набирать обороты, потребители, коммерсанты и работники Таобао столкнулись с острой проблемой — плачевным состоянием китайской логистики. По мере того как китайская экономика модернизировалась и становилась более открытой в 1980–1990-х гг., отрасли возникали с нуля одна за другой. Однако развитие обслуживающей коммерческой инфраструктуры нередко отставало. Логистика, в частности курьерская служба, не была исключением. Хотя на территории Китая действовала национальная почтовая служба, она была (и остается даже сегодня) слишком медленной для коммерческого использования. Международные компании экспресс-доставки вроде FedEx и DHL доставляли посылки в Китай и за его пределы, однако внутри страны они практически не работали. На протяжении большей части двух десятилетий у компаний практически не было выбора, когда дело доходило до доставки потребительских товаров. (Отсутствие инфраструктуры доставки было одним из множества факторов, не позволявших китайским фирмам вести бизнес в общенациональном масштабе до 2000-х гг.)

В конце 1990-х гг. несколько предпринимателей из округа Тунлу провинции Чжэцзян к юго-западу от Ханчжоу начали предлагать курьерское обслуживание компаниям и физическим лицам в коммерческом коридоре вокруг дельты реки Янцзы. Они

очень быстро стали выходить и в другие регионы страны для удовлетворения потребности в быстрой и доступной доставке. Но гораздо важнее то, что этот бизнес, продолживший свое развитие и в новом тысячелетии, подхватил волну электронной коммерции.

Таобао, созданная в 2003 г., неожиданно для себя обнаружила сложную, подвижную сеть поставщиков курьерских услуг в стране. Так называемая мафия Тунлу создала четыре крупнейшие компании. SF Express, служба экспресс-доставки, изначально ориентированная на обслуживание перевозок между провинцией Гуандун и Гонконгом, начала быстро осваивать остальной рынок Китая. В стране действовал еще с десяток компаний помельче, которые были региональными, но претендовали на доминирование в общенациональном масштабе. Возникал вопрос, как растущей площадке электронной коммерции сориентироваться в этом многообразии компаний с разными масштабами и разным опытом?

К тому моменту, когда в 2006 г. сформировались основные структуры торговой площадки Таобао, руководство компании понимало, что сложность логистической индустрии создает серьезные трудности и для покупателей, и для продавцов. Из-за региональных различий в Китае и мудреной системы франчайзинга в логистической индустрии цены и качество обслуживания сильно варьировали от региона к региону. Даже в пределах одного района разные логистические компании могли предлагать разные цены на одни и те же услуги. Продавцам на Таобао приходилось подыскивать собственных логистических партнеров, которые действовали независимо от веб-сайта.

Ситуация у потребителей была не менее кошмарной. Даже после того, как продавец договаривался о цене и времени доставки, потребители должны были пользоваться плохо организованными и нестабильными веб-сайтами логистических компаний для отслеживания своих посылок. Проблемы,

возникающие при такой вроде бы безобидной организации, могли обернуться очень серьезной головной болью. Прежде всего, из-за не слишком качественных ИТ-систем логистических компаний стремительное нарастание трафика от потребителей на Taobao, интересующихся статусом своих посылок, очень быстро привело к регулярному отключению серверов. Еще хуже было то, что уязвимости веб-страниц логистических компаний позволяли воровать пользовательскую информацию, заниматься фишингом и даже заражать компьютеры пользователей троянами.

Taobao требовалось более качественное обслуживание потребителей при исполнении заказов, но что для этого нужно было сделать? Можно было пойти по пути Amazon, которая, как известно, создала собственную логистическую службу. Однако стоимость и сложность управления системой обработки и доставки заказов были слишком высокими с учетом модели экспоненциального роста, на которую ориентировалась платформа Taobao. В 2006 г. Alipay провела эксперимент с дополнительной услугой, позволявшей продавцам направлять запросы по расценкам логистическим компаниям. Цель заключалась в повышении прозрачности цен и их стандартизации. (Alipay также намеревалась оставлять за собой право штрафовать логистические компании в случае невыполнения обещанных условий, включая время доставки.) Услуга, однако, не пошла. Только два крупных поставщика и одна небольшая компания из Шанхая согласились работать с Taobao. Скорее всего, это было связано с необходимостью предоставления права контроля внешней стороне. Продавцы не слишком заинтересовались опциональной и очень ограниченной услугой, а покупатели вообще не увидели никакой пользы в ней.

В результате Taobao приняла другой подход. Она включила операцию по обработке и доставке заказа в ключевой поток

транзакций на платформе и таким образом вовлекла сторонние логистические компании в более широкую экосистему.

Чтобы понять значение этого нового подхода, рассмотрим эскроу-систему Alipay. В китайской электронной коммерции после того, как потребитель совершит покупку и оформит заказ, заплаченные деньги находятся в системе Alipay вплоть до завершения транзакции. Сигнал о ее завершении подает потребитель, который должен подтвердить получение заказанного товара. Только когда Alipay получает подтверждение, коммерсанту перечисляется платеж. Процесс обработки и доставки заказа тесно связан с эскроу-системой. Многие ситуации, когда потребитель отказывается завершить транзакцию, не имеют отношения к продавцу. Например, случаи пропажи посылки или ее повреждения во время транспортировки.

Таобао преобразовала поток транзакций, включающий доставку, в эскроу-процесс. В 2006 г. Таобао передала контроль над транзакциями, включая часть транзакций Alipay, и над продуктом в ведение единой команды и потребовала от продавцов вводить в систему учетный номер посылки после отгрузки товара. Без учетного номера потребитель не может завершить транзакцию. Интегрировав учетные номера посылок в свою систему, Таобао отобрала информацию о нахождении у логистических компаний и предоставила потребителям и коммерсантам одинаковые возможности по отслеживанию посылок. Этот шаг имел большое значение для платформы, потребителей и логистических компаний.

Поначалу большинство логистических компаний не горели желанием делиться операционными данными с Таобао. Однако через полгода после того, как первая компания успешно интегрировала свои платформы по обработке заказов с Таобао в 2007 г., ее оборот буквально подскочил. Другие заметили это и приняли идею. К концу 2008 г. все крупные китайские

логистические компании интегрировали свои системы с Таобао. Хотя продавцам по-прежнему приходится самим связываться с логистическими компаниями, процесс стал более стандартизированным и количество жалоб потребителей снизилось. Важнее, однако, то, что с точки зрения платформы логистические компании интегрировались в ключевые механизмы Таобао. Экосистема расширилась. Когда на Таобао начался экспоненциальный рост, вместе с платформой стали расти и связанные с ней логистические компании.

От Yahoo! China до Alimama

Используя технологию Yahoo! China, Таобао создала в 2007 г. Alimama, маркетинговую платформу, которая впервые привнесла рекламу в экосистему Таобао. Реклама на Alimama имеет три основные формы. Во-первых, это размещаемые продавцами объявления с ключевыми словами на поисковых страницах Таобао. Во-вторых, это реклама внешних веб-сайтов, размещаемая по обмену с Alimama. И в-третьих, это созданный платформой Таобаоке рынок партнерского маркетинга, на котором сторонние веб-сайты размещают платные объявления и, таким образом, привлекают трафик со всех уголков сети. (Информацию о Таобаоке см. ниже в этом приложении.)

Онлайновая реклама отличается от офлайновой своей точностью и возможностями количественно оценивать поведение и реакцию потребителей. Если пользователь просматривает рекламное объявление, размещенное через Baidu, то Baidu регистрирует это. Если пользователь кликает по рекламному объявлению от Таобао и в конечном итоге совершает транзакцию, то рекламный механизм Alimama извещает об этом. Более совершенные рекламные технологии могут, помимо этого, предоставлять рекламодателям

информацию о целевой аудитории, о ее предпочтениях и интересах и даже о том, какие продукты могут интересовать людей. Если оценить точный эффект от офлайн-рекламы почти невозможно, то онлайн-рекламные системы напрямую оценивают его и прослеживают связи между продавцами и покупателями.

У Yahoo! China была еще одна важная технология, оказавшая значительное влияние на экосистему Taobao — технология поиска. Неудивительно, что в 2008 г. Taobao начала обновлять свои правила поиска по популярности. Например, в обновленном алгоритме поиска продажи частота кликов по картинке и коэффициент превращения посетителей в покупателей получили больший вес. Taobao стала поощрять определенное поведение продавцов с помощью поисковых алгоритмов и таким образом поддерживать их развитие.

Этап 3: 2009–2012 гг.

Новое сочетание: поиск и реклама

В сочетании с рекламой поиск приобрел новый смысл и стал своего рода двигателем внутреннего сгорания для платформы. К 2009 г. многие продавцы начали пользоваться Zhitongche, рекламным продуктом Alimama на основе ключевых слов. Покупка поисковых ключевых слов означала более высокую видимость для покупателей, а значит, повышение объема продаж и улучшение показателей. Улучшенные показатели вели к повышению поискового рейтинга и опять к повышению видимости для покупателей при поиске. Такое объединение поискового и рекламного продуктов обеспечивало взрывной рост предприимчивым продавцам.

Чтобы понять принцип работы этого двигателя внутреннего сгорания, посмотрим, как продукты для розничной продажи позиционируются на Таобао. Во избежание каннибализации офлайн-продаж и даже брендов средняя компания в Китае не продает одинаковые продукты через онлайн- и офлайн-каналы. Каждому розничному каналу нужна своя продуктовая стратегия для обеспечения удовлетворенности клиента — индивидуализированного впечатления. На средней витрине Таобао продавец обычно выставляет не менее трех классов продуктов, дифференцируемых главным образом по марже: «взрывные» продукты, генераторы маржи и выставочные продукты. (В сфере женских аксессуаров, например, «взрывная» пара колготок может иметь цену на уровне 1,6 относительно стоимости, а генераторы маржи и выставочные продукты — соответственно 1,8 и 2,1.)

Помимо вклада в финансовый результат каждый из этих классов продуктов выполняет конкретную функцию на витрине и платформе. Генераторы маржи легко понять — это продукты с относительно высокой маржой, которыми хочет торговать каждый розничный продавец. Выставочные продукты зачастую размещаются в магазине с целью формирования общего образа бренда и позиционирования, в большинстве случаев их запасы очень ограничены.

Наибольший интерес представляет взрывной класс — термин «взрывной» родился на Таобао в первые годы ее существования и очень быстро превратился в базовую операционную стратегию для товарных позиций в связанных продуктовых категориях. Взрывные продукты (*баокуань* по-китайски) недороги, однако имеют высокое качество относительно цены. Зачастую они предлагаются по цене, неприемлемой для продавца. Это делается с очевидной целью — привлечь очень чувствительных к ценам клиентов, однако взрывные продукты предлагаются вовсе не для получения экономии на масштабе. Их задача — создать

репутацию магазину и придать ему больший вес в поисковых алгоритмах.

В электронной коммерции размещение и трафик определяются главным образом репутацией, которая зависит от исторического объема продаж и рейтингов в обзорах продуктов. Самый верный способ быстрого повышения репутации — это предложение высококачественных продуктов по низкой цене и, как результат, привлечение критической массы клиентов и положительных отзывов. Высокая репутация, в свою очередь, улучшает размещение магазина и трафик, обеспечивая приток посетителей в магазин. Ну а потом заботой продавца становится конверсия трафика в повышение объема продаж продуктов с более высокой маржой.

Такая трехступенчатая иерархия продуктов эффективна в китайской электронной коммерции в результате успешного функционирования механизма повышения репутации и его влияния на операционную стратегию магазинов. В офлайн-торговом центре магазин вполне может выставить на продажу высококачественный продукт по низкой цене. Это несомненно привлечет клиентов, однако долгосрочный эффект для бренда будет ограниченным. В онлайн-среде само размещение магазина на торговой площадке неразрывно связано с его репутацией и результатами деятельности. Это почти равносильно тому, что после успешных распродаж магазин перемещается ближе к эскалатору.

Продавцы быстро поняли, как использовать рекламу и поиск для быстрого развития своих брендов. Сначала им нужно было вложиться в рекламу, чтобы направить трафик в свои магазины, где продаются взрывные продукты. Торговая активность улучшала показатели витрин и позволяла занять более выгодное место в результатах поиска, что еще больше увеличивало трафик и продажи. Продавцы, которые поняли систему, могли быстро

воспользоваться выгодами интеллектуальной обработки данных на платформе и обеспечить рост своему бизнесу.

Со временем, впрочем, этот двигатель внутреннего сгорания начал мешать долгосрочному росту экосистемы с учетом того, что крупные продавцы становились все крупнее и крупнее, создавая дисбаланс на платформе. Для обеспечения более сбалансированного роста продавцов на платформе компании Alibaba пришлось в последующие годы вкладывать средства в развитие рекомендационных технологий.

Таобаоке: растущая сеть

Развитие рекламной технологии ознаменовало во многих смыслах начало самого важного периода роста Таобао и стало первым из множества факторов, позволившим небольшой экосистеме Таобао распространить свое влияние на деловую среду за пределами платформы. В дополнение к внешней рекламе, размещаемой на основе обмена через Alimama, заметную роль в расширении сети стала играть платформа партнерского маркетинга Таобаоке.

Таобаоке началась с довольно простой идеи. Если я купил предмет одежды или бытовой техники, который мне особенно понравился, то я могу порекомендовать его своему другу. Если друг купит его, продавец в знак благодарности за нового клиента может выплатить мне небольшую комиссию. В 2008 г., когда продукт Таобаоке впервые появился в сети, логика такого партнерского маркетинга уже получила распространение на рынках, например Японии и Соединенных Штатов, а главным образчиком ее применения была Google AdSense. Эта платформа позволяла веб-сайтам встраивать рекламу в свои страницы и получать деньги за рекламный контент. Если посетитель веб-сайта кликал рекламу Google, то веб-сайт получал небольшую

комиссию. Многим мелким сайтам, не имевшим ресурсов для создания команд по рекламе и продажам, AdSense давала шанс на жизнь.

У Taobaoke есть одно фундаментальное отличие от AdSense: в Китае комиссии выплачиваются не за клики, а за продажи. (По сути, это отличие стоимости клика от стоимости продажи.) Если посетитель небольшого медиапортала ищет статью о том, какую кашу надо есть, чтобы похудеть и приобрести хороший цвет лица, то он может увидеть ссылку на Taobao, где продаются древесные грибы. Если пользователь кликнет ссылку и перейдет на рекламную страницу, но ничего не купит, то веб-сайт ничего не получает.

Такой механизм полностью меняет стимулы для внешних веб-сайтов. Им недостаточно большого числа кликов: пользователи должны перейти на Taobao и реально купить продукты, чтобы веб-сайт получил комиссию. На практике самым выгодным путем становится перенаправление на платформу Taobao как можно большего числа пользователей в надежде на то, что кто-то из них будет действительно покупать. Таким образом Taobaoke поощряет предприимчивых веб-мастеров к перенаправлению трафика на Taobao.

В результате, когда в экосистеме Taobao появилась Taobaoke, она принесла с собой не только увеличение объема операций для продавцов. Она расширила границы всей сети и открыла Taobao для бесчисленных внешних веб-сайтов в интернете. По мере того как мелкие веб-сайты все больше полагались на Taobaoke в качестве источника дохода, их трафик вливался в Taobao, быстро расширяя сеть и повышая спрос на предложения продавцов. Этот новый источник трафика означал все более заметный рост бизнеса для владельцев магазинов, которые участвовали в комиссионной программе Taobaoke. Новые потребители, попав в экосистему Taobao, начинали покупать все больше и больше у

других продавцов. Сеть по мере роста становилась мощнее и плотнее.

Тао-бренды: происхождение видов

Всего за несколько лет рынки на Таобао эволюционировали естественным образом, в офлайн-среде на этот процесс потребовались бы десятилетия. Роли игроков на платформе начали обособляться, порождая новые формы сотрудничества и конкуренции. Подобно живому организму рынок рос и становился все сложнее. Одним из самых интересных и захватывающих примеров этого усложнения были Тао-бренды, зародившиеся и выросшие исключительно в онлайн-среде. (См. врезку «История UNIFON».)

Рождение Дня холостяка

В конце 2009 г. работники отделившейся Tmall устроили мозговой штурм с целью поиска путей вывода своей торговой площадки в число лидеров. Tmall позиционировалась как платформа Alibaba для крупных и известных офлайн-брендов, однако многие из этих брендов не видели убедительной причины для присоединения к этой торговой площадке. Морковкой для их привлечения могла стать крупная распродажа.

Традиционная розничная торговля в Китае привязана к китайскому Новому году в январе или феврале и к сезонным изменениям на территории страны. После тщательного изучения ситуации персонал решил, что ноябрь мог бы стать идеальным мостиком между осенью и зимой в различных продуктовых категориях и регионах Китая. Это была возможность организовать новую мегараспродажу, эдакую китайскую

«черную пятницу». Существовало лишь одно препятствие. Между Днем образования КНР 1 октября и концом декабря (когда мало кем отмечаемое в Китае Рождество можно было использовать в качестве предлога для распродаж) в Китае не было значимых праздников наподобие американского Дня благодарения.

Сколько ни искали, все впустую, пока кто-то не обратил внимание на 11 ноября, день, который молодежь называла в шутку праздником одиноких, холостяков, поскольку в его обозначении использовались только единицы (11/11).

Так вот и появился День холостяка. В первый год без особой подготовки и при участии всего 27 продавцов в этот день было продано товаров на 52 млн юаней (\$8 млн) — к удовлетворению всех причастных. Все понимали, что нашли нечто стоящее: в 2010 г. во время очередной распродажи объемы продаж продолжили стремительный рост, достигнув 936 млн юаней (\$144 млн) — более совокупного дневного объема продаж в Гонконге.

Так или иначе, несмотря на беспрецедентную скорость роста Taobao и Tmall, электронная коммерция пока еще не привлекала внимание среднего розничного продавца. Для офлайн-брендов, составлявших большую долю продавцов на Tmall, электронная коммерция по-прежнему была лишь скромной частью деятельности, которой маркетинговый персонал чаще всего не уделял значительного внимания. В День холостяка 2010 г., когда спрос впервые значительно превысил объем товаров, заготовленных продавцами, многим компаниям пришлось срочно перебрасывать продукты из других каналов. Но даже несмотря на огромные цифры продаж в День холостяка, индивидуальные продавцы и торговые центры воспринимали электронную коммерцию как нечто лежащее за горизонтом.

Однако к 2011 г. подъем приливной волны электронной коммерции стал очевидным. Многие китайские бренды всех уровней и даже иностранные бренды начали открывать магазины на Tmall. Во избежание конфликта с офлайн-каналами

сбыта эти бренды стали дифференцировать товары, доступные только в онлайн, или создавать специальные пакетные предложения для онлайн-потребителей. Тао-бренды (например, UNIFON) также вступили в эпоху зрелости к этому времени. В том году День холостяка ознаменовался объемом транзакций на сумму 3,36 млрд юаней (\$517 млн), в том числе появлением бренда, дневной объем продаж которого пробил потолок в 10 млн юаней (почти \$2 млн). (В действительности этот одежный бренд, GXG, оставил 10-миллионный потолок далеко позади, его объем продаж достиг 44 млн юаней, или \$7 млн.)

ИСТОРИЯ UNIFON

Тао-бренд UNIFON (по-китайски *юнифан*, что буквально означает «студия императорской грязи») демонстрирует самый быстрый рост среди брендов на Таобао. Всего за десятилетие он прошел путь от небольшого онлайн-магазинчика до публичной компании, которая может похвастаться самым большим объемом продаж масок для ухода за лицом в мире. Для Соединенных Штатов это не так характерно, а в Азии маски для лица составляют основу косметики — размер рынка этой категории товаров в Китае, как ожидается, составит в 2019 г. \$13 млрд. Спрос на эту ключевую продукцию открыл огромные возможности для UNIFON. В 2007 г. бренд представлял собой всего лишь небольшую витрину на Таобао, которую обслуживали два работника с неполной занятостью. Его годовая выручка не превышала \$100 000. Через 10 лет на бренд работали уже более 11 000 человек, у него было несколько линеек оригинальной косметической продукции, а в год он зарабатывал более \$300 млн.

В 2008 г., через год после того, как UNIFON занялся разработкой собственного продукта для ухода за лицом, торговая площадка Таобао вступила в свой первый период экспоненциального роста на основе механизмов зрелого рынка, технологической инфраструктуры и устойчивого развития многочисленных онлайн-коммерсантов. Эта волна роста подтолкнула группу предпринимателей из разных отраслей к использованию потенциала интернета для создания новых, инновационных брендов. Многие из этих новых брендов потребительских товаров дали начало устойчивым компаниям, которые стали публичными. История успеха UNIFON как бренда, а затем как компании очень характерна для брендов, появившихся на Таобао в тот период.

2007–2011 гг.: сначала надо выжить

В известном китайском народном сказании говорится, что в давние времена в императорском дворе очень ценили уникальные виды грязи за их косметические свойства. Эти субстанции были настолько ценными, что в дань, уплачиваемую

императору, включали определенные вытяжки, чтобы добиться расположения императорского гарема. В 2007 г. UNIFON начала экстрагировать основные компоненты из уникальной слюдяной глины, добываемой в провинции Хунань на юге Китая. Для извлечения тончайших минералов из смеси компания использовала процесс отмучивания, широко применяемый в традиционной китайской медицине при приготовлении определенных рецептов. (При отмучивании нерастворимая субстанция осаждается и превращается в тонкий порошок. В воде мелкие частицы остаются во взвешенном состоянии, а более тяжелые оседают. Многократное мокрое измельчение материала позволяет отделить самые тонкие частицы от шлама.)

Первоначально UNIFON сконцентрировала усилия на создании линейки смываемых грязевых масок. С расширением класса потребителей появилась группа молодых, образованных и финансово благополучных покупателей, которым требовались более разнообразные продукты для глубокой очистки лица. Однако в то время в Китае присутствовал единственный косметический бренд, предлагавший средства для глубокой очистки лица, — итальянский Borghese. (Помимо прочего, продукты Borghese продавались лишь в избранных офлайн-магазинах.) Хотя грязевые маски для лица были нишевым продуктом в косметической индустрии, рыночная возможность выглядела очень привлекательно. Грязевые маски UNIFON быстро заслужили доверие у самых молодых и следящих за модой покупательниц. Поначалу 17% потребителей бренда составляли выходцы из Шанхая, самого фешенебельного и вестернизированного города Китая. Через два года у бренда была сильная пользовательская база.

В апреле 2010 г. Таобао организовала совместно с одним из самых популярных в Китае ток-шоу Day Up программу с участием ряда брендов, существующих только в онлайн. Основатель UNIFON Дай Юэфэн, который был гостем шоу, представил свой бренд как производителя натуральной косметики, идеально подходящей новому китайскому потребителю. После выхода шоу в эфир продажи бренда взлетели. В 2011 г. UNIFON переместил центр своих операций с Таобао на Tmall, платформу электронной коммерции Alibaba для известных брендов. Успешная маркетинговая кампания на Juhuasuan, платформе Alibaba для мгновенных распродаж, вознесла бренд на недосягаемые высоты. Его годовой объем продаж перевалил за \$100 млн.

2012–2017 гг.: от стартапа до зрелого бренда и публичной компании

С 2012 г. UNIFON стал пользоваться аналитическими продуктами Alibaba и хранилищем больших данных, чтобы следить за рыночными трендами и определять, какие продуктовые линейки пользуются наибольшей популярностью у потребителей. Компания выпустила серию масок для лица в одноразовой упаковке, в дизайне которой использовались персонажи некоторых популярных в Китае мультфильмов (бобер Али) и ТВ-шоу (Маленький папа). Эта серия продуктов позволила бренду захватить разные сегменты рынка товаров для молодых потребителей. Успешные маркетинговые кампании на разных платформах Alibaba, от Tmall до Juhuasuan и Alimata, дали начало новой волне роста, и во время Дня холостяка 2012 г. флагманский магазин UNIFON занял первое место по объему продаж в категории косметических товаров.

В 2013 г. коммерческий успех бренда заставил компанию обновить внутренние организационные возможности. Yujiahui, материнская компания UNIFON, осуществила три раунда инвестирования с участием крупнейшего юаневого фонда в Китае (Shenzhen Capital Group Co., Ltd.), фонда Shunwei Fund (возглавляемого Лэй Цзюнем, основателем Xiaomi, который впоследствии стал членом совета директоров Yujiahui) и фонда Qianhai Fund. Yujiahui перетянула к себе ряд руководителей среднего и высшего звена из таких косметических гигантов, как P&G, Unilever и Shanghai Jahwa, а также из интернет-титанов вроде Alibaba и Tencent.

Получив талантливых руководителей и капитал, компания создала серию косметических брендов, ориентированных на разные секторы китайского рынка. UNIFON направила значительные средства на исследования и разработки и развитие бренда. Фирма также стала активно заниматься созданием партнерств с иностранными косметическими брендами, включая Johnson & Johnson, Dr. Ci: Labo (ведущий японский бренд лечебной косметики) и Leaders (единственная южнокорейская публичная косметическая компания). Она помогает им войти на китайский рынок через электронную коммерцию. Помимо прочего, UNIFON приобрела тайваньский бренд Wellfon.

В 2014–2016 гг. темп роста выручки Yujiahui превышал 50% в год. В 2016 г. ее суммарная выручка от продаж по всем брендам превысила \$1 млрд. В 2017 г. компания продала более 400 млн листовых масок для лица. Продукты компании покупают около 20 млн пользователей.

В ноябре 2017 г. Комиссия по ценным бумагам Китая одобрила заявку Yujiahui на публичное размещение акций на Шэньчжэньской фондовой бирже. После первоначального публичного предложения в феврале 2018 г. Yujiahui стала первой в индустрии электронной коммерции и второй в китайской косметической индустрии компанией, акции которой котируются в юанях.

Подобно тому как жители побережья знают, что за землетрясением следует ожидать цунами, все знали, чего следует ожидать. Когда под занавес Дня холостяка 2012 г. объем транзакций достиг 20 млрд юаней (\$3 млрд), пошли телефонные звонки. Лично мне на следующий день позвонил один из традиционных розничных продавцов и сказал буквально следующее: «Объясните, как мне выйти в онлайн и начать торговать?» В электронной коммерции наступил перелом, и в 2012 г. всем стало ясно: кто не успеет занять место на борту, пойдет кормить рыб.

Этап 4: 2013–2016 гг.

Торговый центр, который эволюционирует: новый мобильный мир

Осенью 2013 г. руководство Alibaba остро ощутило приближение кризиса. Мобильная связь распространялась невиданными темпами, а популярное приложение WeChat от компании Tencent устанавливалось на одном смартфоне за другим. Вместе с тем у Alibaba практически все продукты, платформы, да и политика в целом были ориентированы на мир персональных компьютеров. Как сотрудники компании, так и сторонние наблюдатели сравнивали Alibaba с Nokia и Motorola, нечувствительность которых к изменению рыночных условий привела к стремительной потере лидерства на рынке.

В конце октября Alibaba провела реструктуризацию своих бизнес-единиц и перебросила ресурсы с поддержки продуктовых линеек РС-эры на адаптацию торговой площадки к мобильной среде. Технические и продуктовые команды Taobao занялись решением огромных технологических и инфраструктурных проблем, связанных с превращением ориентированной на РС платформы в мобильное приложение, которое может работать одинаково хорошо на бесчисленном множестве мобильных устройств в самых разных по уровню развития регионах Китая. Эта реформа, хотя она и далась с большим трудом, породила новую волну роста торговой площадки. В настоящее время подавляющее большинство пользователей Taobao полностью освоилось с мобильными покупками и расчетами, о чем свидетельствует огромная доля транзакций (более 90%), совершенных с мобильных устройств в День холостяка 2017 г.

Во взаимодействии пользователей РС с Taobao преобладал поиск, просмотр статических списков продуктовых категорий и

эпизодический переход на рекламную страницу. Приложение Taobao стало и по-прежнему является разнокалиберным собранием баннерной рекламы, прямых трансляций, мгновенных распродаж, рекомендаций от авторитетных пользователей, статей (Taobao Headlines), социальных взаимодействий, краудфандинга, краудсорсинга и много еще чего. В единственном приложении пользователь может найти обилие каналов сбыта продуктов — от глобальных брендов до товаров с большими скидками, продуктов питания и премиальной продукции. Продавцы, продукты и даже бизнес-модели в разных частях приложения различаются очень сильно.

Самое главное, работа приложения и непрерывная эволюция его структуры поддерживаются с помощью интеллектуальной обработки данных. Приложение Taobao, как и экосистема в целом, непрерывно изменяется и становится все более интеллектуальным. Это словно виртуальный торговый центр, где каждая витрина адаптирована к потребностям клиента и где может изменяться даже планировка. Каналы мгновенных распродаж, например, ранжируют свои продукты динамически в зависимости от клиента. Еще до того, как потребитель начнет просматривать конкретный канал, механизм интеллектуальной обработки данных, выполняемой незаметно в фоновом режиме, направляет его к желаемому продукту. Многие картинки, просматриваемые пользователями, с тем чтобы ориентироваться в категориях или специализированных каналах, уже высоко индивидуализированы. Разные пользователи, попадающие на один и тот же канал, видят разные картинки.

Более глубокая сетевая координация и более отлаженная интеллектуальная обработка данных обеспечивают рост общего объема товарооборота и при этом, что немаловажно, культивируют все больше и больше новых функций в мобильной экосистеме. На Taobao времен РС платформа эволюционировала из форума покупателей и продавцов в торговую площадку,

включающую в себя все виды функций поддержки коммерсантов. Рост независимых поставщиков услуг и развитие рыночных механизмов и технологической инфраструктуры, обеспечивающей этот рост, происходили органически по мере эволюционирования рынка. После 2013 г. и перехода Taobao в мобильную среду торговая площадка продолжила свою эволюцию. На платформе появилось еще больше ролей и бизнес-моделей. Taobao создала очередной ряд новых механизмов и инфраструктур для нового поколения независимых поставщиков услуг.

Первая группа новых игроков на мобильной торговой площадке сформировалась из аффилированных маркетологов и рекомендателей продуктов, которые занимались этим бизнесом на платформе не один год. Эти новые игроки занимались подбором продуктов от имени продавцов и получали комиссию. (Их офлайн-аналогом являются покупатели модной одежды.) В мобильную эру все больше и больше этих агрегаторов стало использовать социальные сети для поиска клиентов и распространения списков продуктов. Разница между рекомендателями и группой пользователей, которых обычно называют агентами влияния, начала размываться — очень быстро агенты влияния в социальных сетях и на веб-сайтах стали получать комиссию от Taobao. Такие категории Taobao, как Ai Guang Jie («Люблю рассматривать витрины») и You Nao Nuo («Хорошая находка»), создали специализированные «полки», где эти маркетологи могли выставить свои товары.

Многие из таких аффилированных маркетинговых каналов поддерживались общей платежной инфраструктурой, которая позволяла предпринимателям получать комиссию. Когда независимый райтер (новый тип независимых поставщиков услуг) создает рекламный текст, он неизбежно встраивает в него ссылки на продукты Taobao. Пользователи, переходящие по этим ссылкам и совершающие покупки, генерируют комиссию со

стоимости продажи, из которой 20% идет райтерам, а 10% — платформе. Для многих продавцов такие комиссии являются приемлемыми маркетинговыми расходами особенно с учетом того, что трафик, благодаря интеллектуальной обработке данных, может быть намного точнее традиционного поиска и рекламы.

Внимательные читатели могут заметить, что эта платежная инфраструктура напоминает продукт Таобаоке, описанный выше. (Таобаоке позволяет аффилированным маркетологам получать комиссию с продаж, генерируемых через распространяемые ими ссылки.) Инфраструктура у Таобаоке и аффилированных маркетинговых платформ фактически одна и та же: распространение моделей выплаты комиссии со стоимости продажи новым типам создателей контента является особенностью эволюции Таобао в мобильном мире. Во многом подобно API, которые и по сей день продолжают обеспечивать сетевую координацию на Таобао, инфраструктура Таобаоке способствует расширению основной платформы и регулярно задействуется в новых ситуациях в интересах разных пользователей.

От поиска к рекомендациям

В некоторых разделах платформы материалы о продуктах подбираются исключительно на основе рекомендаций. Это результат интеллектуальной обработки данных.

Было время, когда каналами мгновенных распродаж управляли работники Таобао, которые отбирали контент на основании стандартных пулов продуктов или переговоров с коммерсантами. Однако после улучшения мобильной технологии приложение Таобао стало концентрироваться исключительно на алгоритмических каналах. Там продукты, представляемые потребителям, выбирались полностью на основе

интеллектуальной обработки данных, от специализированных областей, предназначенных для активных потребителей, до отдельных товарных позиций, демонстрируемых в нижней части основного экрана приложения Taobao. (Эта область рекомендуемых товаров, получившая название «Это может вам понравиться», была очень важной. В индустрии, где область приложения стоит очень много, «Это может вам понравиться» позволяла представить более сотни точно подобранных продуктов, если пользователь желал продолжить просмотр.)

Рекомендации теперь встречаются на каждом шагу в приложении Taobao. Когда потребитель заходит в магазин или рассматривает отдельно взятый товар, система начинает рекомендовать другие товары из этого магазина. Пользователь при просмотре содержимого своей покупательской корзины видит внизу другие товары, которые потребители покупают вместе с тем, что он отобрал для себя. При выходе пользователь получает дополнительные рекомендации по продуктам из других категорий и продавцам, которые могут заинтересовать его. Когда пользователь открывает недавний заказ, чтобы проверить его статус, стоит ему прокрутить информацию о заказе, как на экране появляются новые рекомендации. Во многих интернет-продуктах, например в поисковых системах, реклама очень навязчива и даже надоедлива. Однако в силу того, что приложение Taobao полностью посвящено шопингу, предложение других продуктов не так отвлекает потребителя. (В конце концов, пользователь просматривает контент, чтобы купить что-то.) Taobao стремится превратить каждый уголок своего приложения в смарт-продукт, помогающий коммерсантам создавать максимальное количество возможностей для продажи. Как результат, потребитель все чаще видит наиболее интересные для него товары.

Интеллектуальная обработка данных происходит повсеместно за кулисами приложения Taobao, нередко в совершенно

неожиданных для пользователя областях. Взять хотя бы баннерную рекламу, один из главных маркетинговых инструментов на веб-сайтах электронной коммерции. В прошлом рекламный контент и визуальная реклама были епархией многочисленных отраслевых дизайнеров. Некоторые из них работают на конкретных коммерсантов, однако в большинстве своем они управляют независимыми компаниями, предоставляющими специализированные услуги операторам в сфере электронной коммерции. Эти компании напряженно работают круглый год, но в периоды крупных распродаж (особенно в День холостяка) многие из них просто захлебываются от всплеска спроса на их продукт. Откройте программу Alibaba для конструирования баннеров LuBan, названную именем древнего китайского мастера. На основе существующей информации о продукте и картинок, а также загруженных коммерсантами данных она автоматически генерирует эффективную и эстетически привлекательную баннерную рекламу. В День холостяка 2017 г. LuBan создала 400 млн баннерных объявлений — 8000 в секунду. LuBan в сочетании с генератором индивидуализированной рекламы приложения Taobao гарантирует, что практически каждый потребитель видит свои рекламные объявления.

От розничной торговли к контенту

С 2014 г. Таобао стала больше заниматься контентом, установила контакты с райтерами, создателями онлайн-контента, известными информационными агентствами и издательствами. В дополнение к розничным продуктам в узком смысле Таобао создала среду, в которой пользователи могут потреблять контент, связанный с розничной торговлей. Предложения и бизнес-модели в новом мобильном варианте Таобао очень отличаются от тех,

что существовали в прежнем РС-варианте, который был больше сконцентрирован на чистой коммерции.

Первым образцом контента, предназначенного для приложения Taobao, были заказные статьи, собранные в размещенном на видном месте разделе под названием Taobao Headlines. В этих довольно больших статьях независимые маркетологи писали об определенных отраслях или продуктах, например «Длиннополые зимние пальто для невысоких девушек» или «Кто побеждает в битве тоников, Китай или Франция?». Авторы не обязательно владели высоким стилем, но Taobao Headlines не претендовал на публикацию литературных шедевров. Статьи, которые были разновидностью косвенной рекламы, стали эффективным маркетинговым инструментом для продавцов. (Авторы получали плату через инфраструктуру Taobao для выплаты комиссий, о которой говорилось выше.)

В разделе Taobao Headlines приложения Taobao интеллектуальная обработка данных встроена в конструкцию канала точно так же, как в других специализированных разделах приложения. Интеллектуальная обработка данных начинает осуществляться еще до того, как потребитель войдет в канал. Как водится, в строке заголовков, воротах канала на начальном экране приложения Taobao, циркулируют заголовки отобранных статей. Набор статей, отображаемых на экране, зависит от истории покупок пользователя и от его поведения при просмотре информации. После входа пользователя в канал порядок представления контента также индивидуализируется во многом подобно результатам поиска. Однако, поскольку канал Taobao Headlines подбирает контент, а не информацию о продукте, его алгоритмы, естественно, должны учитывать больше особенностей потребителя, чтобы эффективно находить нужные статьи. Более сложные алгоритмы и технология сбора и обработки данных максимизируют соответствие и стимулируют продажи, генерируя комиссии для растущей когорты создателей контента. Как

результат, Taobao Headlines сам по себе является интеллектуальным продуктом, ценность которого непрерывно повышается в ответ на поведение и реакцию потребителя.

После успеха с текстовым контентом в 2014 и 2015 гг. Taobao занялась в 2016 г. видеоконтентом и встраиванием видеотехнологии во все части приложения. Примерно в 2015 г. в Китае начался бум в сфере технологии онлайн-видео, и прямые трансляции очень быстро захватили платформу. Через мобильное приложение пользователи могли просматривать прямые трансляции с участием агентов влияния из социальных сетей, китайских знаменитостей, отраслевых экспертов, а также представителей брендов и витрин. Прямые трансляции позволяли потребителям совершить тур по фабрикам и складам в Китае, узнать, что приобретают покупатели в дискаунтерах по всему миру, что и где поют и танцуют и т.п. Что китайских завсегдатаев сети привлекает больше всего в этих прямых трансляциях, так это возможность напрямую задавать вопросы, участвовать в специальных продажах для зрителей и даже пофлиртовать с ведущим. Для коммерсантов прямые трансляции — это способ поддержать бренд и повысить интерес потребителей.

Видео теперь появляется во всех разделах приложения Taobao. Экраны с деталями продукта — прежде статические тексты и изображения — в настоящее время, как правило, представляют собой короткие видеоролики, созданные брендом. Особенно в категориях, где важен внешний вид продукта, например в случаях одежды и косметики, видеоконтент значительно повышает удовлетворенность потребителей. Покупатели могут даже загрузить короткие видеоролики (обычно продолжительностью не более нескольких секунд), когда оставляют отзывы о приобретенных продуктах, показывающие, например, как мягко пишет ручка или как легко собирается вешалка для верхней одежды. Хотя видео на сайтах в социальных сетях нельзя назвать новой технологией, предоставление любому

пользователю возможности загрузить созданный контент, когда на платформе присутствуют сотни миллионов активных покупателей, это серьезная техническая проблема. (Неудивительно, что независимые поставщики услуг, специализирующиеся на создании видеоконтента, процветают на платформе. Мобильный мир открывает простор для появления новых точечных позиций.)

Таобао даже организует совместно с известными директорами и производственными компаниями по всему Китаю распродажи с использованием коротких оригинальных видео. В 2016 г. Таобао без лишнего шума создала «секретную» область в приложении, получившую название Taobao Loft, доступ к которой можно получить, проведя пальцем вниз по начальному экрану после 22:00 каждый вечер. «Второй этаж» приложения первоначально предназначался для просмотра онлайн-сериала «Тысяча и одна ночь», созданного специально для Таобао. Каждая серия рассказывала историю людей, которые заходили в полночь перекусить в волшебный ресторан и воскрешали свое прошлое. В конце каждой фантастической серии зрители могли заказать фигурирующее в ней блюдо у коммерсантов на платформе.

Сериал пользовался огромной популярностью и стал образцом для подражания в китайских маркетинговых кругах. Но главное, он позволил продать огромное количество пищевой продукции. В первой серии рассказывалось о молодой женщине из Циндао (город на севере Китая), которая работала в Шанхае, далеко от дома. Одним дождливым вечером, не сумев поймать такси, она попала в волшебный ресторан, который внутри был значительно больше, чем казался снаружи. Шеф-повар принес запеченную в тесте рыбу из ее родного города, обратился к ней по имени и поздравил с днем рождения. Блюдо было приготовлено из рыбы, которая водилась только в районе Циндао. Запах родного дома пробудил у женщины воспоминания о детстве.

За первые два часа после демонстрации серии потребители купили 200 000 порций рыбы в тесте. На протяжении 16 серий пользователи вновь и вновь проявляли неожиданный аппетит к блюдам, фигурировавшим в историях. Коммерсант, торговавший хамоном, который был дорогим и совершенно нишевым продуктом, распродал к полуночи весь имевшийся в магазине запас после показа продукта в одной из серий. (Когда в испанском консульстве в Китае узнали об этой истории, его представитель позвонил напрямую в маркетинговую команду Таобао, чтобы побольше узнать о сериале. Понятно, что такой звонок произвел на молодых работников Таобао неизгладимое впечатление.)

Однако сериалы не только стимулировали продажи у новых коммерсантов, они еще напоминали пользователям о том, что Таобао предлагает больше, чем просто бизнес или коммерческие продукты. Они напоминали о том, что Таобао начиналась как форум, место, где вы могли найти все существующее под солнцем, все, что может продаваться где-нибудь в мире. «Ночи» возвращали пользователей к той Таобао, о которой они почти забыли, к Таобао 10-летней давности, когда коммерсанты были менее «профессиональными», но более искренними, когда каждый продукт имел собственную историю и когда можно было поточить лясы в онлайн с незнакомым человеком в послеполуденное затишье в офисе. Это означало возврат к Таобао, маленькой и сердечной, где рождается новое и проступают контуры будущего.

Таобао продолжает развиваться. Единственное, что ограничивает ее, — это возможности технологии и пределы воображения.

ПРИЛОЖЕНИЕ С

КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ ОСНОВА

Общая теория стратегии

Мое стратегическое мировоззрение объединяет в себе традиционное стратегическое мышление и будущие концепции. Традиционные представления о стратегии опираются на экономию на масштабе. Имеющая линейную или цепную структуру фирма стремится контролировать исходные ресурсы, максимизировать эффективность и обеспечивать таким образом снижение затрат на производство продукции и повышение собственной стоимости. В число факторов производства входят капитал, производственное оборудование, материалы, трудовые ресурсы и управляющее всем этим руководящее звено. Поскольку эти факторы дороги и труднодоступны, они дают конкурентное преимущество. Раньше долгосрочное планирование, хорошая стратегия и эффективная организация позволяли максимизировать конкурентное преимущество. Создание успешной фирмы требовало времени, как и производство многих ее товаров. Аналогичным образом медленно назревали и коммерческие провалы, а также условия для выхода продукции фирмы из обращения. Результатом были экономическая стабильность и относительная предсказуемость будущего компаний. Стратегическое мышление и другие инструменты вроде пяти сил Майкла Портера и SWOT-анализа (анализ сильных

и слабых сторон, возможностей и угроз) должны были помогать руководителям ориентироваться в этой среде.

По мере того как в традиционных отраслях формировался избыток игроков и происходили технологические изменения, руководители компаний и ученые разрабатывали новые стратегические подходы и инструменты. Превосходно описанная Питером Друкером *революция на основе знаний* объяснила изменения, которые произошли с появлением компьютеров и других передовых технологий. Идея *подрывной инновации*, предложенная Клейтоном Кристенсеном, заложила основу понимания процесса изменения и модели реагирования на разрушение новыми технологиями или подходами того, что прежде казалось непобедимым. *Сценарное планирование* от Royal Dutch Shell помогло компаниям строить долгосрочные стратегические планы в значительно менее предсказуемых условиях. *Стратегия голубого океана* В. Чан Кима и Рене Моборн помогает компаниям и предпринимателям создавать совершенно новые рынки вместо выхода на существующие арены.

Не так давно Портер прозорливо описал, как технология волна за волной изменяет характер традиционной конкуренции и стратегии¹. Первая волна автоматизированной коммерческой деятельности и стандартизированных бизнес-процессов привела к революции на основе знаний. Вторая волна позволила компаниям координировать и интегрировать глобальные цепочки поставок для повышения производительности. Третья волна, которую мы наблюдаем в настоящее время, трансформирует сами продукты. Вклад Портера неоценим, однако он настаивает на том, что правила и принципы конкуренции и достижения конкурентного преимущества остаются прежними.

С развитием технологий и рынков разработчики стратегий и консультанты пересматривают свои теории, чтобы помочь руководителям работать с новыми технологиями во все быстрее

изменяющихся условиях. Вместе с тем, несмотря на обновление, эти аналитические инструменты сохраняют ключевые характеристики, присущие индустриальной экономике, — линейность, плановость, внутреннюю оптимизацию и внешнюю конкурентоспособность. Как вариант, они предлагают разные стратегические концепции для традиционных и цифровых компаний. Например, платформенная стратегия предполагает существование мощных сетевых эффектов, провозглашая, таким образом, некоторые принципы, используемые в Alibaba. Однако при обсуждениях платформенной стратегии не затрагивается ее влияние на общую деловую практику. Кроме того, в литературе по платформенной стратегии рассматривается ее сущность и почти ничего не говорится о стратегическом процессе.

Сегодня бизнес-стратеги редко говорят о том, что сетевой характер приобретет весь бизнес-ландшафт, как цифровой, так и традиционный. В нем не будет ничего линейного, планируемого и контролируемого — у сети совершенно другие характеристики. Инструменты, необходимые для анализа и повышения результативности, также будут другими, как я покажу далее. Разработчики стратегий редко задумываются над тем, как эти изменения повлияют на характер конкуренции. В новой парадигме производственные факторы будут доступными всем — любой может выйти в онлайн и осуществлять координацию, — а данные, алгоритмы и вычислительные мощности можно взять из облака при сравнительно небольших затратах. Изменения будут происходить намного быстрее, сообщества станут возникать и распадаться мгновенно, а индивидуализация приобретет большую ценность. В такой среде традиционный стратегический инструментарий в значительной мере потеряет смысл.

В этой книге представлена объединяющая теория, которая позволяет устранить разрыв между интернет-компаниями и всеми прочими видами бизнеса. Новые силы заставляют компании эволюционировать — их будущее лежит в сфере смарт-

бизнеса, т.е. в сфере использования интеллектуальной обработки данных и сетевой координации для динамичного удовлетворения потребностей клиентов.

Экономика информации и сетей

Многочисленные ссылки на экономические концепции отражают мой подход к стратегии, подход, основывающийся на опыте работы в практической сфере и в науке. Он показывает, как смарт-бизнес справляется с фундаментальной экономической динамикой. На глубоком уровне стратегия смарт-бизнеса связана с поддержкой экономических взаимосвязей (сетевая координация) и с созданием механизмов количественной оптимизации этих взаимосвязей (интеллектуальная обработка данных). Хотя большинство бизнесменов понимают, что знания в сфере компьютерных наук критически важны для инновационного предпринимательства, мало кто осознает, что осведомленность об экономических теориях и концепциях приобретает все большее значение для технологически ориентированного бизнеса. Иными словами, такая осведомленность важна для всех компаний.

В этой книге я предельно просто объясняю, почему данные и сети связаны друг с другом и образуют взаимодополняющий цикл создания стоимости. Чем шире ваша сеть, тем больше живых данных генерируется, и чем больше интеллектуальная обработка данных используется в сети, тем эффективнее координируются все участники. Аналогия с двойной спиралью довольно ясно показывает, почему смарт-бизнес настолько конкурентоспособен на практике. Я, однако, сделаю еще один шаг и попробую с помощью экономических теорий логически обосновать целесообразность смарт-бизнеса.

Смарт-бизнес начинается с совместного использования информации в сетях. Безмерная ценность информации в сетях связана с ее уникальными экономическими свойствами, кардинально отличающимися от свойств физического продукта. В отличие от стоимости воспроизведения дополнительной единицы физической продукции стоимость воспроизведения существующей информации приближается к нулю — вы можете пересылать информацию многократно и с малыми затратами без уменьшения ее количества. Когда информация распространяется одновременно по всей сети, информационная асимметрия — фундаментальная причина рыночной неэффективности — резко уменьшается. Как децентрализованная, распределенная и пиринговая сеть, интернет идеально подходит для обработки информации.

Более того, если при потреблении физических продуктов происходит исчерпание ограниченной ценности, то потребление информации создает ценность. Если это различие непонятно на интуитивном уровне, вспомните пример MYbank, приведенный ранее в книге. Чем больше продавцов, берущих кредиты и демонстрирующих свою склонность к риску, тем точнее алгоритмы для оценки риска могут определить оптимальный для этих продавцов кредитный продукт. Иначе говоря, ценность рабочих данных кредитора для продавцов и платформы повышается после их использования. Эта петля положительной обратной связи является причиной, по которой я постоянно подчеркиваю важность интенсивных взаимодействий в сети. Как сказал Томас Джефферсон, «тот, кто получает от меня идеи, пользуется ими, не обедняя меня; как тот, кто зажигает свою свечу от моей, получает свет, не погружая меня во тьму»². Обратная связь создает дополнительную информацию, выносит на поверхность знание, иными словами.

Наконец, ценность информации трудно предсказать, и она разная для разных людей. Как говорилось в главе 5, когда Big-E

организует предварительный показ новой партии одежды, она не знает, кому понравится юбка или топ, поэтому ее цель — распространить информацию как можно шире в сети. Ценность информации становится максимальной, когда информация передается через самые разные каналы и достигает как можно большего числа получателей. Эта идея сродни концепции коллективного разума. Распространение информации по сети создает наибольшую ценность и потенциал для повышения прибылей. Это свойство информации и компаний, продающих информацию, является ключевой причиной, по которой смарт-бизнес пользуется встроенными сетевыми эффектами и преимуществами первопроходца. Можно также утверждать, что экономические преимущества сетевой структуры коммерческой деятельности на основе интернета принесут огромное благо всему обществу.

Создание механизмов

Как говорилось в главе 8, организация должна создать механизмы, которые не только делают разработку программного обеспечения более эффективной, но и поощряют определенное поведение в компании. Такой подход к организационному инжинирингу и соответствующей научной дисциплине называют *созданием механизмов*.

Идея создания механизмов зародилась в экономике и теории игр и была предназначена для описания принципов инжиниринга стратегических или экономических взаимодействий. Когда взаимодействие представляют в виде игры, можно говорить о создании правил достижения желаемых результатов, таких как справедливость, оптимальная цена или наиболее эффективное распределение. По существу, создание

механизмов занимается описанием того, как игровое поле, правила и позиции команд влияют на игру и ее результаты в определенном виде «спорта», т.е. отрасли или фирме.

С распространением интернета ученые стали успешно применять создание механизмов к социальным сетям, а потом и к ситуациям в обществе. В своей книге «Социальная физика» (Social Physics) Алекс Пентланд, профессор информационной технологии из Массачусетского технологического института, описывает, как он с коллегами использует технологию для научного тестирования разных групп работников³. С целью выявления более креативной, эффективной и интеллектуальной практики Пентланд исследовал физическое размещение работников, распределение перерывов в их работе и онлайн-взаимодействие. В его экспериментах онлайн-фондовым трейдерам требовалось меньше коммуникаций в реальном времени и меньше обновлений информации, чтобы успокоиться и договориться с залом. В других условиях команды нуждались в системе, где все члены получали одинаковое время на выступление, чтобы высказать все идеи и заботы. В ретроспективе последствия создания таких механизмов могут показаться очевидными. Однако потребовались десятилетия исследований, чтобы продемонстрировать важность создания бизнес-механизмов, приносящих наилучшие результаты. Например, специалистам в области компьютерных наук нужно было понять, как изменение дисплеев или правил взаимодействия, встроенных в почтовые системы, влияет на результаты или характер использования.

Существует множество путей встраивания процедур создания механизмов в деятельность организаций на всех уровнях — от физической архитектуры до технологической инфраструктуры и структуры стимулирования. Относительно простым структурным изменением является увеличение количества мест, где люди могут взаимодействовать друг с другом, вплоть до перемещения

коридоров, офисов и мест коллективного времяпровождения таким образом, чтобы нужные сотрудники, обычно разрозненные, стекались в одно место. Например, метод ранжирования для AdWords, блестящего автоматизированного рекламного сервиса Google, родился в результате случайной игры в пул, во время которой пятеро работников из разных отделов начали обсуждать упреки Ларри Пейджа в адрес AdWords⁴.

Такие внешне сказочные встречи не происходят случайно. В организацию места, где спонтанно возникают подобные обсуждения, было вложено немало усилий. (К кафетерии Google приписан менеджер по продукту, который занимается оптимизацией «игры» в утоление голода.) Большинство бесплатных удобств, предоставляемых Google, не только экономят время, но и помогают стимулировать взаимодействие. Бильярдные и теннисные столы так популярны в Кремниевой долине потому, что люди очень быстро находят общий язык во время игры. Производственные помещения Google, Facebook, Alibaba и других компаний называют *кампусами* не случайно.

Microsoft является примером более сложного механизма. Софтверный тяжеловес хорошо известен в отрасли прямым поощрением обмена информацией и сотрудничества через тщательно продуманную систему показателей результативности работников. Внутренняя база данных Microsoft учитывает все изменения, вносимые в код и программы, и таким образом оценивает индивидуальный вклад каждого в бизнес. Компания, впрочем, не выплачивает вознаграждение за количество строк кода. Она поощряет тех инженеров, чей код используется все более широким кругом работников. Этот образец механизма имеет очень большое значение для организации. Благодаря эффективной структуре стимулирования, инженеры стремятся написать код, полезный для многих людей. Излишняя работа и внутреннее соперничество уменьшаются в силу хорошо продуманного механизма оценки.

Большинство интернет-компаний используют подобные подходы для поощрения оптимального поведения. В Google, например, некоторые работники получают чуть ли не выговоры за то, что их коды не используются другими командами. Если вы сделали хорошую работу, то почему другие не пользуются ее результатами? Создание механизмов для более активного взаимодействия и сотрудничества в фирме может намного сильнее повысить организационную эффективность, чем простая мотивация людей. Результаты создания механизмов становятся еще более актуальными, когда необходимы инновации, например в наукоемкой и высокоинтеллектуальной среде.

Создание механизмов может повысить мотивацию и сотрудничество практически в любой среде, однако проблема Alibaba была больше связана не с разработкой правил, способствующих распространению информации, а с конструированием эффективной платформы для сотрудничества. Как показал пример Aope (см. главу 8), если ваш код создается и обновляется не в облаке, то невозможно отследить, кто что делает и чем делится. Чтобы заниматься изобретением стимулов через создание механизмов, необходима технологическая база реализации этих механизмов. Платформа Aope позволила компании Alibaba экспериментировать с созданием механизмов в разных частях ее многочисленных предприятий.

Alibaba только начала на практике использовать идеи, появившиеся в результате исследований в таких областях, как теория сетей, социальная физика и сложные системы. В мире науки, однако, на пересечении сфер физики, экономики, биологии и социологии эти эзотерические дисциплины уже стали привычными.

Анализ смарт-бизнеса

Чтобы продемонстрировать и представить количественно двуединую силу сетей и данных в бизнес-моделях и при анализе компаний, я часто пользуюсь графиком, приведенным на рис. С.1. Построив график в осях сетевой координации и интеллектуальной обработки данных для бизнес-моделей, мы можем определить стратегическую позицию любой отдельно взятой фирмы и начать оценивать ее сильные и слабые стороны, модели и продукты.

РИСУНОК С.1

Стратегическое позиционирование компаний



Крупнейшие и самые перспективные компании концентрируются в верхней правой части, а более традиционные фирмы находятся внизу слева. В начале координат располагаются так называемые традиционные компании, которые в своей деятельности не опираются на сложную координацию или оптимизацию на основе данных. По мере продвижения вверх и вправо появляется все больше революционных компаний, которые преобразуют одну отрасль за другой. Глобальные интернет-компании агрессивно продвигаются вперед вдоль пунктирной линии на рисунке, создавая равные возможности в сетевой координации и интеллектуальной обработке данных. Из

первого десятка компаний с наибольшей рыночной капитализацией шесть — это интернет-компании.

Что нам дает этот график? Победа — это следствие силы как в сетях, так и в данных.

Вы получаете дополнительное преимущество при использовании и сетей, и данных в своей бизнес-модели, поскольку преимущества, обеспечиваемые каждой силой, нередко опираются друг на друга. Идея этого двойного преимущества проходит красной нитью через всю книгу и ярче всего проявляется в многочисленных примерах из практики Alibaba. Например, микрокредитный сервис MYbank опирается на живые данные из обширной сети продавцов, которые обеспечивают непрерывное определение оптимальных кредитных рейтингов и процентных ставок, а поисковые и рекомендационные продукты Taobao аналогичным образом эффективно связывают сети покупателей и продавцов. Даже не такие крупные, как Alibaba, компании одна за другой начинают двигаться в том же направлении. Инфраструктура комплекса Layersake компании Ruhan, например, предназначена для координирования данных и процессов в розничных платформах, социальных сетях и сетях производителей.

На практике сетевая координация и интеллектуальная обработка данных требуют одинаковой подготовительной работы — софтверизации всех видов деятельности, перевода бизнеса в онлайн и организации потока данных через API. Кроме того, обе силы подпитывают друг друга. Рост сети в буквальном смысле требует интеллектуальной обработки данных. Если сеть с многочисленными игроками не координировать с помощью интеллектуальной обработки данных, она очень быстро погрязнет в болоте неэффективности. Вспомните о сотнях миллиардов рекомендаций, сгенерированных в День холостяка 2016 г. Они были необходимы, чтобы поддерживать огромную сеть продуктов, продавцов и пользователей. Зависимость сетей от

интеллектуальной обработки данных — вот причина того, что бизнес-модели и организационные формы на основе сетей с такими масштабами и сложности были невозможными в прошлом, до прорывов в сфере вычислительных мощностей и машинного обучения. Почти 43% населения Китая тем или иным образом участвовали в распродаже в День холостяка. Такую сложную координацию можно осуществить только автоматически через интеллектуальную обработку данных.

В то же время от интеллектуальной обработки данных нередко мало толку в отсутствие огромных массивов разнообразной информации. Ant Financial использует различные виды данных, чтобы получить эмпирически устойчивые показатели кредитоспособности. Во многих случаях ценность имеет не объем данных сам по себе, а их разнообразие и свежесть. Именно отсюда появляется термин *живые данные*. Ценность резко увеличивается, когда живые данные поступают из разных, но одинаково актуальных источников. Мобильные рекомендации на Таобао значительно эффективнее, чем в РС-среде, потому что в мобильном окружении пользовательская активность намного разнообразнее и интенсивнее. Время, место, устройство и другие приложения, используемые потенциальным потребителем, — все это составляет потоки данных. Теперь представьте применение того же принципа к бизнес-процессам. Что, если Ruhan сможет основывать свои решения по моделям одежды на потоках живых данных о предпочтениях покупателей, генерируемых розничными платформами вроде Таобао? А также на данных о более широких тенденциях в отрасли, генерируемых социальными сетями вроде Instagram? И на данных о текущих возможностях всей цепочки поставок, от ткани до моделирования и производства? Процесс моделирования не только будет выглядеть совершенно иначе, чем сейчас, но и станет несравненно более эффективным.

Точно так же, как и в поисковых сетях, привнесение интеллектуальной обработки данных в сеть информации о пользователях и их активности делает эту сеть более эффективной и ценной. Рекомендационные системы дают более адекватные результаты с расширением сети, а сеть, в свою очередь, делает рекомендации все интеллектуальнее. Мы уже рассматривали в книге две силы, сети и данные, по отдельности, с тем чтобы помочь фирмам более эффективно использовать их. Однако прочная, взаимодополняющая связь между двумя силами создает механизм самоусиления, который и составляет сущность смарт-бизнеса.

Создание возможности: логика сетевого бизнеса

Взаимосвязь платформы (или плоскости, как мы определили в главе 6) и других игроков в сети требует особого внимания. Кто принимает бизнес-решения на платформе? Это делает сама платформа по аналогии с плановой экономикой? Могут ли так называемые точечные и линейные игроки действовать свободно по своему усмотрению? Сочетание административно-командного и рыночно свободного свойственно для любой экосистемы и платформы. После многолетних расхождений в операционных и даже философских взглядах команда Alibaba пришла к простому принципу: роль платформы заключается в создании возможностей для игроков, а не в управлении их действиями.

В литературе по индустриальной экономике существует четкое разделение рынков и иерархий. Это — противоположные концы континуума. Рынки строятся на основе децентрализованных информационно-ориентированных механизмов принятия решений, таких как аукционы, а иерархии

опираются на централизованное принятие решений, административно-командный стиль управления. Иерархии вбирают в себя многочисленные функции, которые могли бы существовать как рынок (где две или множество сторон взаимодействуют и заключают сделки), в стремлении сократить объем координации или транзакционные издержки и добиться экономии на масштабе. Сеть, представляющая собой гибрид рынка и иерархии, одно время рассматривалась как особый случай в традиционной организационной экономике. Организационные сети описывались невнятно, так что найти примеры и образцы лучшей практики было трудно.

С развитием интернета координируемые сети вроде Taobao становятся все более распространенными и превращаются в норму будущего. По мере создания инфраструктуры и повышения доступности знаний через API и другие инструменты участники внутренней сети видят, как их идеи конкурируют за внимание и ресурсы. Как уже говорилось, некоторые компании предъявляют претензии программистам, если никто не пользуется их кодом. Другими словами, инфраструктура воссоздает внутренний рынок во многих его аспектах, а также обеспечивает автоматическое реагирование на внешний рынок. Если продажи продукта растут и требуют технического или другого вклада, то выделяются дополнительные ресурсы. Система сконструирована так, что проекты или продукты с наивысшей результативностью финансируются до тех пор, пока их потенциал не исчерпается. Участие людей позволяет совершенствовать эту систему и вносить изменения для получения наилучших общесистемных результатов аналогично тому, как Taobao видоизменяет методологию поиска, описанную в главе 4, для наиболее эффективного обслуживания всей экосистемы. В результате происходит автоматическое перераспределение ресурсов в случае признания товара рынком. По существу, фирма больше не является инструментом, с

помощью которого иерархическое управление интернализирует определенную часть цепочки создания стоимости. Она сама все больше превращается в рынок.

Фирмы будущего станут использовать интеллектуальную обработку данных и сетевую координацию для воспроизведения рыночных механизмов. Более того, по мере роста сети и выхода ее за пределы организации она расширяет возможности для осуществления взаимодействий, аналогичных рыночным. Фирма и организации, с которыми она работает, становятся все более похожими на сообщество разработчиков открытого программного обеспечения. Сетевой бизнес отличается от традиционного, и управление сетями совершенно не похоже на традиционное управление. Управление сетью требует создания возможностей для игроков, а не контроля над ними.

В отличие от традиционного розничного продавца или владельца бренда с филиалами или отделениями, платформа Taobao не управляет миллионами независимых брендов на своем веб-сайте. У нее нет прямых финансовых отношений с самими компаниями за исключением взимания комиссии за определенные транзакции. В целом платформа напоминает поставщика услуг с разрозненными организующими функциями и определенными средствами контроля.

История Taobao — это появление новых независимых поставщиков услуг и постепенное создание инструментов и инфраструктуры, необходимых этим поставщикам для ведения бизнеса. В результате непрерывной трансформации череда вертикальных приложений сложилась в платформу, а взаимодействие новых ролей и новых участников сети привело к рождению экосистемы. Несмотря на это, Alibaba долгое время существовала, не имея определенной модели для этих взаимодействий и концепции их организации. Мне, как штатному сотруднику, пришлось немало поломать голову над этим вопросом.

Платформу можно представить как ядро сети. Однако чем именно является взаимодействие платформы и продавцов на ней? Что платформа должна делать? Как говорилось в главе 6, платформа (плоскость) не может существовать без продавцов (линейных игроков). В то же время плоскость не управляет работой линейных игроков в традиционном смысле.

Если рассматривать продавцов как клиентов сервисов платформы, то это не решает проблемы. Продавцы и в самом деле клиенты платформы, но они также обслуживают других ее клиентов — потребителей. Не являются продавцы и дочерними предприятиями платформы. С точки зрения розничной торговли платформа похожа на виртуальный торговый центр, однако она в значительной мере контролирует своих «арендаторов», создавая стимулы и устанавливая показатели результативности, которые определяют, кто из них может участвовать в распродажах или заслуживает продвижения и похвалы. (Это примеры создания механизмов, о котором я говорил в предыдущем разделе.)

Ни одна из существовавших моделей не могла помочь нам понять взаимосвязь платформы и коммерсантов, которая была фундаментально важной для нашего бизнеса. В 2012 г. после долгих споров и поисков сути наша стратегическая команда нашла наконец то понятие, которое отражало существо союза между платформой и коммерсантами: *создание возможности*. (Это понятие сначала было сформулировано на английском языке и только потом переведено на китайский как *фу нэн*, буквально — «предоставление возможности».) Я пользовался этим понятием в главе 8 в организационном контексте. Напомню, что создание возможности предполагает формирование инфраструктуры и предоставление решений, позволяющих снизить стоимость ведения бизнеса. Принципиально важно, что большинство этих решений представляют собой основанные на данных SaaS-продукты (программные средства как сервисы).

Создание возможности определяет границы и разделение труда между платформой и продавцами, а также философию управления экосистемой. В результате создания возможности взаимодействия Taobao и коммерсанты становятся партнерами в подлинном смысле, они сотрудничают с целью обеспечения потребителей продуктами и услугами. Сами предложения создаются коммерсантами, но интерфейсы Taobao (вроде мобильного приложения или распродаж в День холостяка) сильно влияют на качество обслуживания потребителей. Платформа и продавцы обслуживают их совместно.

На практике Taobao как платформа стоит позади коммерсантов, поддерживая их в процессе продаж и продвижения бренда, а также создавая инфраструктуру для обеспечения успеха. В любой экосистеме платформенные фирмы занимаются главным образом инфраструктурой, которая поддерживает деятельность коммерсантов. Инфраструктура включает в себя два ключевых ингредиента, создающих возможности для бизнеса: инструменты и правила. Инструменты — это продукты и функциональность, которые обеспечивают подключение и сотрудничество, вроде API-технологий или маркетинговой платформы Taobao.com. Правила представляют собой механизмы поддержки здорового партнерства и конкуренции, например репутационная система Taobao или поисковые алгоритмы. Правила чрезвычайно важны, поскольку от них напрямую зависит характер работы рынка. Инфраструктура выполняет роль посредника в отношениях с платформой, а также предоставляет членам экосистемы необходимые ресурсы и создает стимулы. Инфраструктурные услуги в экосистеме являются в самом прямом смысле общественным благом, порождающим внешние и сетевые эффекты, которые повышают эффективность бизнеса. Такие услуги включают в себя сетевую координацию и

интеллектуальную обработку данных. Именно поэтому *фу нэн* интерпретируется как «предоставление возможности».

Создание возможности — лучший вариант концептуализации взаимоотношений в деловой сети. Поскольку сеть представляет собой нечто среднее между рынком и иерархией, она имеет иную логику, чем та, что характерна для традиционных теорий создания рынка или управления иерархической организацией. Платформа, по сути, не управляет продавцами, однако ее решения и стратегии сильно влияют на их бизнес. Продавцы не существуют «независимо», как следует из классической рыночной теории. Они не могут существовать без платформы, однако и платформа — пустое место без продавцов. Если продавцы не процветают, то платформа рискует проиграть в борьбе с конкурентами или новыми игроками на рынке. Правила создания возможности новые, и старые определения здесь не годятся.

По мере того как сети захватывают деловой мир, граница между фирмой и рынком становится все более размытой. Внешние рынки за пределами отдельно взятых фирм (например, финансовые платформы) все больше походят на сеть. Внутри многих организаций жесткие иерархические структуры уступают место более гибким сетям. А поток операций между внутренними и внешними сетями становится значительно более быстрым.

В целом логика создания возможности широко применяется ко всем деловым сетям, как в отрасли (глава 6), так и внутри фирмы (глава 8). Мои рассуждения о сетевой координации в главе 2 и в приложении В наглядно показывают, как реально создается возможность, а в главе 4 приведены примеры создания возможности для участников сети на техническом уровне.

Наивысшей формой создания возможности является поддержка сетевой координации и интеллектуальной обработки данных. Независимо от того, платформа это или фирма, всем

организациям необходимо ускорять рост и распространять эти две фундаментальные силы.

ПРИМЕЧАНИЯ

Введение

1. Конвертация юаней в доллары в этой книге производится по стандартному курсу 6,5 юаня за доллар.
2. “Inside VISA,” <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/corporate/media/visanet-technology/aboutvisafactsheet.pdf>, accessed March 24, 2018.
3. В начале 2016 г. популярная бизнес-пресса вдруг осознала (с запозданием примерно в пять лет), что китайский технологический сектор может рождать инновации. См. Paul Mozer, “China, Not Silicon Valley, Is Cutting Edge in Mobile Tech,” *New York Times*, August 2, 2016; Jonathan Woetzel et al., “China’s Digital Economy: A Leading Global Force,” McKinsey Global Institute, August 2017; Louise Lucas, “China vs. US: Who Is Copying Whom?” *Financial Times*, September 17, 2017; и Christina Larson, “From Imitation to Innovation: How China Became a Tech Superpower,” *Wired*, February 13, 2018.
4. Клиенты и подписчики CB Insight, инвестиционного и исследовательского сайта, назвали Alibaba лучшей из 64 компаний, акции которых рекомендуется «покупать и держать» в течение 10 лет. Alibaba получила 63% голосов, опередив вторую по популярности компанию Amazon. CB Insights, “What Is the Best Company to Invest In and Hold for Ten Years?” *CB Insights*, n. d., accessed March 10, 2018, www.cbinsights.com/research-company-investment-bracket.
5. Изобретательность Джека в придумывании названий должностей в Alibaba является важной частью нашей корпоративной культуры. *Цзун цаньмоучжан* буквально означает «главный начальник штаба». В самом деле, пентагоновский Объединенный комитет начальников штабов переводится на китайский одним словом — *цаньмоучжан*. Джек не назвал меня директором по вопросам стратегического развития потому, что, на его взгляд, эту роль должен играть генеральный директор.
6. Sun Tzu, *The Art of War*, trans. Lionel Giles (Blacksburg, VA: Thrifty Books, 2007).
7. Китайский термин *ван хун* — это сокращение от *ванло хунжэнь*, что буквально означает «интернет-знаменитость». Вот почему его иногда переводят именно так в западных высокотехнологичных средствах массовой информации. В этой книге используется более короткий вариант «веб-знаменитость». Термин *ван хун* родился в 2013 г., когда агенты влияния в социальных сетях впервые появились на Weibo и других китайских веб-сайтах. *Ван хун* с тех пор является общепринятым прозвищем для молодых женщин, которые пытаются занять место в рядах стереотипных красоток (нередко с помощью пластической хирургии и фоторедакторов) в поисках известности и богатства в онлайн-среде. Не удивительно, что в общей лексике для термина *ван хун* характерна неодобрительная коннотация. В этой книге понятие «веб-знаменитость» используется нейтрально и применительно к сфере электронной коммерции с акцентом на инновационности базовой бизнес-модели.
8. Taobao ничего не получает с выручки компаний вроде LIN Edition, которые обычно работают на Taobao, а не на Tmall. Taobao зарабатывает на рекламе — компании платят за размещение рекламы и за более качественный трафик на торговой площадке. Tmall, торговая площадка Alibaba для коммерсантов с известными брендами, берет комиссию в размере 0,4–5,0% с транзакций в зависимости от отрасли и продуктовой категории. Иностранцы коммерсанты, работающие через Tmall Global, платят сверх этого 1% с транзакции для покрытия расходов, связанных с валютными операциями через Alipay. Дополнительную информацию о платформах и компаниях Alibaba см. в приложении А.

Глава 1

1. *Сетевая координация* — это перевод китайского термина *ванло сетун*, который я предложил для внутрикорпоративного использования в июне 2007 г. Эта идея основывается на теориях из таких классических дисциплин, как организация производства, а также из более новых междисциплинарных сфер, таких как анализ сетевых структур. Дополнительную информацию по сетевым бизнес-моделям см. в: David Easley and Jon Kleinberg, *Networks, Crowds, and Markets: Reasoning About a Highly Connected World* (Cambridge: Cambridge University Press, 2010).
2. Основопологающей работой по такой структуризации компаний была статья Рональда Коуза, см. Ronald H. Coase, “The Nature of the Firm,” *Economica New Series*, 4, no. 16 (1937): 386–405 (Blackwell Publishing). Впоследствии он написал еще одну очень важную статью: Ronald H. Coase, “The Problem of Social Cost,” *Journal of Law and Economics* 3 (October 1960): 1–44. Значительный вклад в организационную экономику внесли многие экономисты, в том числе лауреат Нобелевской премии Оливер Уильямсон.
3. *Интеллектуальная обработка данных* — это перевод китайского термина *шуйцзюй чжунжэн*, который я предложил для внутрикорпоративного использования в 2014 г. Он обозначает определенный стратегический

подход к применению технологий машинного обучения. Как я объясняю в главе 3, в отличие от таких родственных терминов, как *искусственный интеллект*, *анализ и обработка данных* и *большие данные*, интеллектуальная обработка данных фокусируется в большей мере на практических аспектах применения данных и алгоритмов для получения адаптивных бизнес-результатов. Дополнительную информацию по машинному обучению и анализу и обработке данных см. в: Pedro Domingos, *The Master Algorithm: How the Quest for the Ultimate Learning Machine Will Remake Our World* (New York: Basic Books, 2015).

Глава 2

1. Дополнительную информацию о китайской экономике в 2003 г. и о развитии электронной коммерции см. в: Porter Erisman, *Alibaba's World: How a Remarkable Chinese Company Is Changing the Face of Global Business* (New York: St. Martin's Press, 2015).
2. Эволюция Taobao — это классический пример создания платформы через внешние эффекты сети, обслуживание и покупателей, и продавцов как двух зависящих друг от друга сторон рынка. Увеличение числа продавцов влечет за собой увеличение числа покупателей, более крупные продавцы нуждаются в большем количестве услуг и т.д. В экономике побочные эффекты действия называют «внешними». Внешние эффекты не связаны или имеют косвенное отношение к цели действия и бывают как положительными, так и отрицательными. Опыт Alibaba показал, что создание и использование внешних эффектов является ключевой задачей платформенного бизнеса (более детальную информацию см. в приложении С). В случае Taobao волны внешних эффектов были положительными — они успешно содействовали развитию платформы. Внешние эффекты даже выходили за пределы платформы, когда продавцы создавали неформальные офлайн-организации, улучшавшие деловую среду Taobao.
3. Новым фокусом экономики и управления на платформенной основе является переосмысление стратегии в сетевом контексте. Alibaba находится на переднем крае этого процесса, и настоящая книга, особенно глава 6, отражает многие идеи данной сферы исследования. Эта тема очень хорошо раскрыта в Geoffrey G. Parker, Marshall W. Van Alstyne, and Sangeet Paul Choudary, *Platform Revolution: How Networked Markets Are Transforming the Economy and How to Make Them Work for You* (New York: W. W. Norton & Company, 2016).
4. Об API написано очень много, особенно значимы работы Роя Филдинга, см., например, Roy Fielding, *Architectural Styles and the Design of Network-Based Software Architectures* (PhD diss., University of California, Irvine, 2000).
5. В сфере социологии эти пробелы называют «структурными пустотами». Рональд Берт в своей книге анализирует значение таких пробелов, а также стратегии предпринимателей, которые занимают пустоты для создания новых форм стоимости, см. Ronald S. Burt, *Structural Holes: The Social Structure of Competition* (Cambridge: Harvard University Press, 1995). На Taobao выяснилось, что в процессе эволюции сети возникает непрерывный цикл формирования новых структурных пустот, а платформа помогает предпринимателям эффективно «закрывать» их.
6. Wikimedia Foundation (www.wikimediafoundation.org) имеет большой массив информации о Wikipedia, в том числе об ее истории и функционировании. Linux Foundation (www.linuxfoundation.org) поддерживает открытую среду Linux, ведет историю Linux, объясняет, как работает операционная система, и организует обучение. Netscape была поглощена компанией AOL в 1999 г. Браузер Netscape и другие инструменты с открытым исходным кодом перешли в 1998 г. к компании Mozilla, а затем, в 2003 г., к Mozilla Foundation, когда связи с AOL были оборваны. В полной собственности фонда находится дочерняя компания Mozilla Corporation. Информацию о фонде и его других инструментах можно найти на сайте www.mozillafoundation.org.

Глава 3

1. По данным стартапа Scrapehero, компании Amazon и Walmart предлагают соответственно более 500 млн и почти 17 млн продуктов. Поскольку это неофициальная статистика, ее следует считать нижней границей. См. “Number of Products sold on Amazon vs. Walmart — January 2017,” January 26, 2017, <https://www.scrapehero.com/number-of-products-sold-on-amazon-vs-walmart-january-2017/>; и “How Many Products Does Amazon Sell? — January 2018,” January 11, 2018, <https://www.scrapehero.com/many-products-amazon-sell-january-2018/>.
2. Такое применение машинного обучения к бизнес-вопросам требует более широких знаний в сфере технологий, чем компьютерные науки. Машинное обучение опирается на распознавание скрытых закономерностей с помощью статистического анализа больших данных, что при решении бизнес-проблем не всегда приемлемо по затратам. Большинство современных методов машинного обучения имеет мало ограничений по поиску закономерностей: это позволяет компьютерам отыскивать слабо различимые закономерности, невидимые людям. Однако отсутствие ограничений сильно расширяет пространство поиска для алгоритма и, таким образом, значительно повышает стоимость поиска. В результате самые передовые варианты интеллектуальной обработки данных, в том числе упомянутые в этой главе, не используют машинное обучение в чистом виде. Они объединяют компьютерные науки с двумя другими научными дисциплинами: экономикой и оптимизацией. Экономика дает базовые математические модели человеческого поведения, которые сильно ограничивают пространство поиска скрытых закономерностей. Это позволяет использовать методы машинного обучения для получения и выверки данных с целью расчета правильных

параметров для модели, связанной с соответствующей бизнес-проблемой. Методы оптимизации (также называемые математическим программированием) обеспечивают эффективность моделей и методов с точки зрения затрат времени и бюджетных ограничений. Предприниматели должны помнить, что вероятностные методы машинного обучения, хотя и меняют революционным образом принятие тактических решений, не являются сами по себе волшебной палочкой.

3. Данные из отчетов Amazon, поданных в Комиссию по ценным бумагам и биржам США, http://phx.corporate-ir.net/phoenix.zhtml?c=97664&p=irol-sec&control_selectgroup=Annual%20Filings.
4. Дополнительную информацию об Augury см. в: Klint Finley, “Augury’s Gadget Lets Machines Hear When They’re About to Die,” *Wired*, November 4, 2015, www.wired.com/2015/11/augury-lets-machines-hear-when-theyre-about-to-break-down; и Ethan Parker, “Augury Secures \$17 Million Series B Funding Round to Power the Future of IIoT,” *Business Wire*, June 19, 2017, www.businesswire.com/news/home/20170619005161/en/Augury-Secures-17-Million-Series-Funding-Power.
5. Дополнительную информацию о состоянии финансирования китайских частных предприятий (незарегистрированных на бирже, негосударственных) см. в: Franklin Allen, Jun Qian, and Meijun Qian, “Law, Finance, and Economic Growth in China,” *Journal of Financial Economics* 77 (2005): 57–116; и Meghana Ayyagari, Asli Demirgüç-Kunt, and Vojislav Maksimovic, “Formal versus Informal Finance: Evidence from China,” *Review of Financial Studies* 23, no. 8 (2010): 3,048–3,097. Эти две статьи показывают, что на небанковские методы может приходиться до 80% финансирования фирм, причем существенную долю составляют неофициальные, или подпольные каналы. Айягари и другие, в частности, указывают на то, что меньше всего банковским финансированием пользуются мелкие фирмы. Я очень признателен Тан Я, преподавателю финансов в Пекинском университете, и аспиранту Ли Хуэйсюаню за их рекомендации и информацию по финансированию малых и средних предприятий в Китае.
6. По данным управления Госсовета по борьбе с бедностью и развитию, в Китае «основные округа, где требуется поддержка государства в борьбе с бедностью и в развитии», выбираются на основании числа жителей, находящихся за чертой бедности, уровня дохода сельского населения, уровня жизни и статуса в программе помощи с соответствующим взвешиванием по ВВП и налоговым сборам на душу населения. Основные округа переоцениваются раз в десятилетие: в периоды 2001–2010 гг. и 2011–2020 гг. 592 округа (почти из 3000) по всему Китаю считались и считаются основными. (“Regulations on national poverty alleviation and development work regarding key counties,” February 23, 2010, http://www.cpad.gov.cn/art/2010/2/23/art_46_72441.html).
7. Информация по MYbank получена с веб-сайта банка, www.mybank.cn, и из отчета MYbank об основной деятельности в 2016 г. (на китайском языке): MYbank, “2016 Annual Report,” May 2017, <https://gw.alipayobjects.com/os/rmsportal/EzRFwOIBDOvSAeMuZewN.pdf>.
8. Эти три фундаментальных аспекта — данные, алгоритмы и адаптируемые продукты — представлены в моей собственной формулировке. Дополнительную информацию о машинном обучении и алгоритмах см. в: Pedro Domingos, *The Master Algorithm: How the Quest for the Ultimate Learning Machine Will Remake Our World* (New York: Basic Books, 2015); и John MacCormick, *Nine Algorithms That Changed the Future: The Ingenious Ideas That Drive Today’s Computers* (Princeton, NJ: Princeton University Press, 2011).
9. Я впервые узнал о работе Сигеоми Косимидзу из книги Victor Mayer-Schönberger and Kenneth Cukier, *Big Data: A Revolution That Will Transform How We Live, Work, and Think* (Boston: Houghton Mifflin Harcourt, 2013). Дополнительная информация доступна на веб-сайте Института передовых технологий (www.aait.ac.jp).

Глава 4

1. Дополнительную информацию по истории велопрокатного бума в Китае см. в: “Chinese Startups Saddle Up for Bike-Sharing Battle,” *Wall Street Journal*, October 25, 2016, www.wsj.com/articles/chinese-startups-saddle-up-for-bike-sharing-battle-1477392508; Didi Kirsten Tatlow, “In Beijing, Two Wheels Are Only a Smartphone Away,” *New York Times*, March 19, 2017, www.nytimes.com/2017/03/19/world/asia/beijingbike-sharing.html; и John Lipton, “Bike-Sharing Boom in China Pedals to New Heights,” *CNBC*, July 18, 2017, www.cnbc.com/2017/07/18/bike-sharing-boom-in-china-pedals-to-new-heights.html.
2. Marc Andreessen, “Why Software Is Eating the World,” *Wall Street Journal*, August 20, 2011, www.wsj.com/articles/SB10001424_053111903480904576512250915629460.
3. В этой главе при обсуждении софтверизации и API я оставляю за кадром массу технических деталей. Структурирование набора инструментальных средств компании для поддержки операций по требованию — очень сложная техническая задача. Я не инженер, а эта книга предназначена не для технической публики, поэтому читателям, интересующимся техническими аспектами софтверизации, следует обратиться к литературе по микрослужбам и сервис-ориентированным архитектурам.
4. История о том, как Джефф Безос принял решение о внутреннем использовании API, не имеет официальной версии. Косвенным образом она излагается в Brad Stone, *The Everything Store: Jeff Bezos and the Age of Amazon* (New York: Little, Brown and Company 2013), 209–210. Она записана со слов бывшего сотрудника Amazon Стива Йегге, который критиковал своего текущего работодателя Google, однако его комментарий на Google+ был быстро удален. (Архивную версию можно найти в блоге Рипа Роуэна на Google+, October 12, 2011, <https://plus.google.com/+RipRowan/posts/eVeouesvaVX>.) Выдержки из него см. в: Staci D. Kramer, “The Biggest Thing Amazon Got Right: The Platform,” *GigaOm*, October 12, 2011, <https://gigaom.com/2011/10/12/419-the-biggest-thing-amazon-got-right-the-platform>.

Глава 5

1. Под аббревиатурой C2B обычно понимается модель «клиент–бизнес», а не «потребитель–бизнес». С оглядкой на историю Alibaba в индустрии розничной торговли я использую термин «потребитель» в этой и других главах, однако читатель должен понимать, что C2B-идеология применима к любым компаниям независимо от того, работают они с потребителями или нет. C2B-теория должна быть полезной для любой компании, создающей стоимость на обслуживании клиента (т.е. всем компаниям). Именно поэтому интернет-фирмы нередко предпочитают более нейтральное понятие «пользователь», которое охватывает всех возможных получателей их услуг. Читатели, не очень знакомые с профессиональной фразеологией технологического сектора, могут считать слова «потребитель», «пользователь» и «клиент» синонимами.
2. Nicole Shen, interview with author's team, Hangzhou, China, July 14, 2016.
3. KPMG, "Seeking Customer Centricity: The Omni Business Model," KPMG International, June 2016, <https://home.kpmg.com/be/en/home/insights/2016/06/seeking-customer-centricity-the-omni-business-model.html>.
4. Стратегия Big-E по созданию многочисленных точек контакта для оценки потребительского спроса и тонкой итеративной настройки производственных графиков служит отличным примером использования концепций теории игр в бизнесе. В результате превращения «разовой игры» (т.е. предположения о потребительском спросе) в «повторяющуюся игру» (ряд последовательных решений) производственные решения поставщика математически с большей вероятностью совпадают со спросом. Теория игр говорит нам о том, что в случае неполной или скрытой информации (например, о потребительском спросе) повторяющаяся игра со значительно большей вероятностью принесет оптимальный результат всем участникам.
5. Статью о компании на английском языке см. в: Jane Ho, "China's Suit Maker Red Collar Blazes Trail for Mass Made-to-Measure," *Forbes*, August 15, 2016, www.forbes.com/sites/janeho/2016/08/15/chinas-suit-maker-redcollar-blazes-trail-formass-made-to-measure/#2e87a4fb5470.
6. Информация о компании Shangpin взята из Ming Zeng and Song Fei, "C2B: Huliwanwang shidai de xin shangye moshi" (C2B: The new business model for an internet age), *Harvard Business Review China*, February 2012.
7. Цифры взяты из "Shangpin Home Collection's Sales in First Half of 2017 Break Two Billion, Net Profits 65.8701 Million RMB," *Yiou Wang*, August 29, 2017, baijiahao.baidu.com/s?id=1577030207271487167; и "Custom Furniture C2B Exemplar Shangpin Home Collection's Market Cap to Double by 2020," *ifenxi*, from ifenxi.com/archives/1745.

Глава 6

1. Michael E. Porter, *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors* (New York: Free Press), 1980[4].
2. При обсуждении стратегий точки, линии и плоскости я часто упоминаю «фирмы» как базовую аналитическую единицу, подразумевая, что каждая фирма должна выбрать какую-то одну стратегическую позицию. Для небольших фирм это вполне обоснованное допущение, однако правильнее было бы говорить, что такие стратегии применяются на уровне отдельного продукта или услуги. Отдельно взятая фирма вполне может заниматься двумя видами бизнеса, один из которых представляет линию, а другой — плоскость. (Простым примером является Amazon. Продукты, поставляемые и продаваемые компанией, представляют линейную стратегию, а независимая торговая площадка Amazon Marketplace — плоскостную стратегию.) Alibaba — редкий пример компании, у которой подавляющее большинство продуктов и услуг позиционируются как плоскости с первого дня существования.
3. Inman — бренд повседневной женской одежды, основанный на Taobao в 2007 г. Естественные цвета бренда и ткани вроде хлопка и льна очень быстро нашли поклонниц, особенно среди молодых горожанок. В 2008 г. основатель бренда Фан Цзяньхуа стал одним из первых коммерсантов, открывших флагманский магазин на Tmall. С той поры Inman стал одним из самых популярных брендов женской одежды на Tmall, входящих в десятку крупнейших по общему объему товарооборота. В День холостяка 2017 г. Huime Group, материнская компания Inman, заработала 210 млн юаней (\$33 млн). В ноябре 2017 г. компания вышла за пределы своего онлайн-бизнеса и стала управлять более чем 400 традиционными магазинами в 150 городах Китая.
HSTYLE — онлайн-бренд быстрой моды, созданный в 2006 г. компанией Handu Group. Handu начала свою деятельность как онлайн-покупатель женской одежды из Южной Кореи, а в 2008 г. создала бренд HSTYLE. Handu затем превратилась в онлайн-оператора, выпустив на рынок более 70 брендов одежды, в том числе женской, мужской, детской и спортивной. HSTYLE — один из крупнейших брендов женской одежды на платформах Alibaba. В День холостяка в период с 2012 по 2017 г. Handu Group занимала соответственно 3, 2, 1, 2, 4 и 5 место в категории женской одежды. В День холостяка 2017 г. все бренды Handu Group принесли суммарно 516 млн юаней (\$2,5 млн). В феврале 2018 г. Handu Group занималась подготовкой к публичному размещению акций на Шанхайской фондовой бирже.
4. В последние годы в популярной бизнес-литературе произошел взрывной рост интереса к платформенной стратегии. См., например: Ming Zeng, "Three Paradoxes of Building Platforms," *Communications of the ACM* 58, no. 2 (2015): 27–29. Дополнительно по этой теме можно почитать: Geoffrey G. Parker, Marshall W. Van Alstyne, and Sangeet Paul Choudary, *Platform Revolution: How Networked Markets Are Transforming the Economy and How to Make Them Work for You* (New York: W. W. Norton & Company, 2016); David S. Evans and Richard Schmalensee, *Matchmakers: The New Economics of Multisided Platforms* (Boston: Harvard Business Review Press, 2016); и Andrew McAfee and Erik Brynjolfsson, *Machine, Platform, Crowd: Harnessing Our Digital Future* (New York: W. W. Norton & Company, 2017).

5. После первоначального публичного предложения акции Baozun стабильно демонстрировали исключительные темпы роста в категории компаний малой капитализации. См., например: Aparna Narayanan, “Small E-Commerce Firm Sizzles As It Brings Western Brands to China,” *Investor’s Business Daily*, July 2, 2017, <https://www.investors.com/research/the-new-america/this-small-e-commerce-gem-sizzles-as-it-brings-big-western-brands-to-china/>.
6. Детальную информацию по поглощению WhatsApp см. в: Reed Albergotti, Douglas MacMillan, and Evelyn M. Rusli, “Facebook to Pay \$19 Billion for WhatsApp,” *Wall Street Journal*, February 19, 2014, www.wsj.com/articles/facebook-to-buy-whatsapp-for-16-billion-1392847766.

Глава 7

1. В этой главе широко используются идеи и концепции из работы Martin Reeves, Ming Zeng, and Amin Venjara, “The Self-Tuning Enterprise,” *Harvard Business Review*, June 2015. Я благодарен Ривзу за его руководство во время работы над этой статьей и помощь в осмыслении опыта, полученного в Alibaba.
2. В отличие от военных и политических стратегий, концепции бизнес-стратегии практически не существовало до XX в., а точнее до появления работ Фредерика Уинслоу Тейлора и теории управления. Именно тогда сформировалось большинство программ MBA и управление превратилось в роль, исполнению которой стали учить. Довольно скоро корпоративные руководители согласились с тем, что стратегия является их епархией, как показал Альфред Слоун-младший, генеральный директор General Motors, в своей классической книге Alfred P. Sloan Jr., *My Years with General Motors* (New York: Doubleday, 1963; reprint Currency, 1990). Бизнес-стратегия как дисциплина обрела форму и предложила новые представления и инструменты вроде кривой опыта, матрицы BCG и пяти сил Майкла Портера, описанных в книге Michael Porter, *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance* (New York: Free Press, 1985)[5]. С той поры в них была внесена масса изменений и дополнений. См., например: Andrew S. Grove, *High Output Management* (New York: Random House, 1993); и Clayton Christensen, *The Innovator’s Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail* (Boston: Harvard Business School Press, 1997)[6].
3. Джек Ма и восемь других ведущих китайских предпринимателей и ученых основали в 2015 г. Школу предпринимательства Хупань («У озера»). Их целью было распространение опыта Alibaba в сфере инновационных бизнес-моделей и организационных стратегий, а также поиск и обучение предпринимателей, которые будут формировать облик китайской экономики и даже играть ключевую роль на глобальной бизнес-арене. Ма стал проректором, а я — деканом, осуществляющим надзор над программой обучения и процессом преподавания.

Глава 8

1. Эрик Шмидт и Джонатан Розенберг в своей книге Eric Schmidt and Jonathan Rosenberg, *Google: How Google Works* (New York: Grand Central Publishing, 2014) называют таких работников «сма́рт-креативными» и описывают их квалификацию и мировоззрение. Хотя в этой главе я не использую в явной форме терминологию Шмидта и Розенберга, уроки Google созвучны с моим опытом в Alibaba.
2. На основе интервью Кары Суишер и Уолта Моссберга с Илоном Маском во время конференции Recode Conference 2 июня 2016 г.
3. В начале 2018 г. Анна Холмвуд перевела на английский язык первую книгу из чрезвычайно популярной серии работ гонконгского автора Цзинь Юна. Серия, получившая название «Китайский король ринга» и породившая бесчисленное множество телевизионных и киновариаций на эту тему, остается любимой миллионами китайцев всех возрастов. Jin Yong and Anna Holmwood, *A Hero Born: Volume I of The Legend of the Condor Heroes* (London: Quercus Publishing, 2018).
4. В Alibaba хуамин (буквально означает «название цветка», но здесь переводится как «бойцовское имя») — уникальный элемент нашей культуры. Хотя такая практика началась с дурашливой привычки стимулировать воображение работников на заре существования Taobao, бойцовские псевдонимы до настоящего времени помогают поддерживать демократичную культуру, которая сильно отличается от культуры большинства китайских фирм. Как и в большинстве других азиатских языков, в китайском языке существует сложная неформальная система обозначений для незнакомцев и коллег. Эти обозначения варьируют в зависимости от возраста, пола и взаимоотношений говорящего и слушающего. Alibaba отказалась от этих глубоко укоренившихся привычек в пользу присваиваемых каждому работнику — от рядового сотрудника до старшего вице-президента — простых псевдонимов, которые можно использовать для прямого обращения к коллегам. (Иногда, конечно, из-за этих псевдонимов работники попадают в смешное положение. В Alibaba ходят истории о том, как командированным бронировали номер в гостинице на псевдоним и им приходилось пускаться в объяснения при регистрации. А когда работники помимо обычных китайских псевдонимов используют еще и английские имена, членам команды приходится запоминать до четырех, если не больше имен для одного человека.)
5. *Инфраструктура* — еще одно из словечек, без которых невозможно обсуждение стратегии в Alibaba. Ее определение, которое я привожу в этой главе, может незначительно отличаться от того, что говорится в других местах этой книги, особенно в главе 2, где под инфраструктурой понимаются инструменты и механизмы, поддерживающие деловую сеть. Вместе с тем эти инструменты и механизмы тоже являются базовыми сервисами. Цель технологической инфраструктуры заключается в публичном предоставлении

возможностей по всей платформе («инфраструктурные» сервисы). Как результат, различные варианты использования этого термина в платформенном и организационном контексте отражают одну и ту же ключевую идею.

6. Чжан впоследствии занимал должность генерального директора Taobao, а сейчас является директором по технологиям в Alibaba Group.
7. Все пользователи онлайн-форума Alibaba, называемого AliWay, получают «семена сезама» в награду за свою активность — за участие в обсуждениях на форуме, например за комментарии. Каждый раз при размещении поста высвечивается общее количество семян пользователя. Пост любого работника, в том числе и руководителей, может получить некоторое количество семян в зависимости от его ранга на форуме (не в компании). Интереснее всего то, что пользователи могут удалять посты, которые им не нравятся, вычитая семена из запаса того, кто его разместил, и объясняя причину своего недовольства. В результате нередко можно увидеть пользователей с отрицательным счетом во время прозрачных публичных дискуссий. Дополнительную информацию о таких механизмах см. в великолепной книге Tony Hsieh, *Delivering Happiness: A Path to Profits, Passion, and Purpose* (New York: Grand Central Publishing, 2010).

Глава 9

1. См. известную книгу Йозефа Шумпетера, где полностью изложена его теория созидательного разрушения: Joseph Schumpeter, *Capitalism, Socialism and Democracy* (London: Routledge, 1942).
3. Есть немало книг о рынке, где упоминается экосистема, однако редко где говорится о выборе правильной стратегии. Несмотря на занудный стиль, книга Kevin Kelly, *Out of Control: The New Biology of Machines, Social Systems, and the Economic World* (New York: Basic Books, 2009) до настоящего дня остается лучшим источником размышлений о стратегическом мировоззрении, необходимом для присмотра (а не планирования) за ростом деловой экосистемы.
3. Я использую термин *революция в сфере креативности* со ссылкой на Питера Друкера и его выдающуюся работу об изменениях в деловом мире: Peter Drucker, *Management Challenges for the 21st Century* (London: Routledge, 2015). До этого Друкер ввел термин «интеллектуальные работники» в книге Peter Drucker, *Landmarks of Tomorrow* (New York: Harper & Row, 1959).

Приложение А

1. Дополнительную информацию о китайской экономике в 2003 г. и о развитии электронной коммерции см. в: Porter Erisman, *Alibaba's World: How a Remarkable Chinese Company Is Changing the Face of Global Business* (New York: St. Martin's Press, 2015).
2. Henry Chin and Alan Chow, "The Case for China Retail: Issues and Opportunities," Prudential Real Estate Investors, March 2012, p. 14, http://dragonreport.com/Dragon_Report/Corp_China_files/PRU_China_Retail_0312.pdf. Показатели 2011 г. без сомнения значительно выше, чем в 2003 г., когда Taobao вышла на рынок. На момент публикации этой книги китайская инфраструктура тоже значительно улучшилась, однако по многим показателям на душу населения мы отстаем от развитых стран.
3. Информация по MYbank взята из пресс-релиза Alibaba Group "Official Launch of Ant Financial Services Group Brings New Financial Ecosystem to China," October 16, 2014; веб-сайта MYbank www.mybank.cn; отчета MYbank об основной деятельности в 2016 г. (на китайском языке): "2016 Annual Report," May 2017, <https://gw.alipayobjects.com/os/rmsportal/FzRFwOIBDOvSAeMuZewN.pdf>; а также из Shu Zhang and Ryan Woo, "Alibaba-backed Online Lender MYbank Owes Cost-Saving to Home-Made Tech," Reuters, January 31, 2018, <https://www.reuters.com/article/us-china-bankingmybank/alibaba-backed-online-lender-mybank-owes-cost-savings-to-home-made-techidUSKBN1FL3S6>.

Приложение В

1. Процесс осуществления транзакции на Taobao, как, впрочем, и на всех других китайских платформах электронной коммерции, требует прямого подтверждения покупателем физического получения продукта через платформу. Этим транзакции на Taobao отличаются от транзакций на американских платформах электронной коммерции. Пока покупатель не подтвердит, что он получил свою покупку (и что полученный продукт соответствует его описанию, данному продавцом), заказ не рассматривается как выполненный. При этом не только не перечисляются деньги с эскроу-счета, но и считается, что коммерсант не осуществил продажу. (Только когда потребитель подтверждает получение товара, деньги переходят из рук в руки, транзакция завершается, а продажа включается в историю продаж коммерсанта.) Такое небольшое изменение логики оказывает влияние на множество сложных аспектов операций Taobao и правила платформы, описание которых выходит за рамки этой книги. Для примера можно сказать, что в департаменте по рассмотрению спорных вопросов Taobao заказы, оспоренные после оплаты, но до получения подтверждения от покупателя, рассматриваются иначе, чем заказы, которые не были оплачены или по которым покупатель подтвердил получение. Для каждой из этих групп споров установлены свои правила.

Приложение С

1. Michael E. Porter and James E. Heppelmann, “How Smart Connected Products Are Transforming Competition,” *Harvard Business Review*, November 2014.
2. Thomas Jefferson to Isaac McPherson, August 13, 1813, in *The Founders’ Constitution*, ed. Philip B. Kurland and Ralph Lerner (Chicago: University of Chicago Press, 1987), writings 13:333–335, доступно на http://presspubs.uchicago.edu/founders/documents/a1_8_8s12.html.
3. Alex Pentland, *Social Physics: How Social Networks Can Make Us Smarter* (New York: Penguin, 2014).
4. Eric Schmidt and Jonathan Rosenberg, *Google: How Google Works* (New York: Grand Central Publishing, 2014).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Alibaba

Clark, Duncan. *Alibaba: The House That Jack Ma Built*. New York: Ecco, 2016.

Авторитетный рассказ стороннего наблюдателя об Alibaba.

Erisman, Porter. *Alibaba's World: How a Remarkable Chinese Company Is Changing the Face of Global Business*. New York: St. Martin's Press, 2015.

История создания Alibaba и Taobao в изложении одного из первых иностранных вице-президентов компании.

Tse, Edward. *China's Disruptors: How Alibaba, Xiaomi, Tencent, and Other Companies Are Changing the Rules of Business*. New York: Portfolio, 2015.

Одна из редких книг о китайском бизнесе, где ситуация описывается корректно. Эд Тсе — бывший глава китайской практики Boston Consulting Group, а затем Booz Allen Hamilton.

Сетевая координация

Barabasi, Albert-Laszlo. *Linked: The New Science of Networks*. New York: Basic Books, 2014.

Доступное и всеобъемлющее введение в теорию науки о сетях от одного из гигантов в области сложных сетей.

Easley, David, and Jon Kleinberg. *Networks, Crowds, and Markets: Reasoning about a Highly Connected World*. Cambridge: Cambridge University Press, 2010.

Учебник для студентов вузов, в котором кратко и в понятной форме представлены сложные концепции и теории, лежащие в основе сетевой координации.

Shirky, Clay. *Here Comes Everybody: The Power of Organizing without Organizations*. New York: Penguin Books, 2008.

Классические размышления о том, как добиться нужного поведения и организовать работу без иерархий и централизованного управления.

Интеллектуальная обработка данных

Domingos, Pedro. *The Master Algorithm: How the Quest for the Ultimate Learning Machine Will Remake Our World*. New York: Basic Books, 2015.

Одно из лучших введений в сферу машинного обучения и алгоритмов для читателей, не имеющих специальных знаний.

MacCormick, John. *9 Algorithms That Changed the Future*. Princeton, NJ: Princeton University Press, 2011.

Глубокий, но доступный для понимания взгляд на то, как алгоритмы в компьютерных науках позволяют использовать интеллектуальную обработку данных.

Mayer-Schönberger, Victor, and Kenneth Cukier. *Big Data: A Revolution That Will Transform How We Live, Work, and Think*. Boston: Houghton Mifflin Harcourt, 2013.

Классическая книга о больших данных, в которой показано, как бизнес и общество меняются под влиянием новых технологий широкомасштабного сбора и обработки данных.

O'Neil, Cathy. *Weapons of Math Destruction: How Big Data Increases Inequality and Threatens Democracy*. New York: Broadway Books, 2016.

Без склонности к алармизму эта книга представляет обратную сторону предсказаний Майера-Шенбергера относительно больших данных и объясняет, к чему могут привести плохо сконструированные петли обратной связи и как сделать их эффективными.

Платформенная стратегия

Evans, David S., and Richard Schmalensee. *Matchmakers: The New Economics of Multisided Platforms*. Boston: Harvard Business Review Press, 2016.

Всеобъемлющий взгляд на экономические принципы, лежащие в основе многосторонних рынков (в главе 6 я называю их плоскостными фирмами), и проблемы, связанные с запуском таких рынков.

Kelly, Kevin. *Out of Control*. New York: Basic Books, 2009.

Несмотря на занудный стиль, книга до настоящего дня остается лучшим источником размышлений о стратегическом мировоззрении, необходимом для присмотра (а не планирования) за ростом деловой экосистемы.

Mitchell, Melanie. *Complexity: A Guided Tour*. Oxford: Oxford University Press, 2009.

Ясное и доступное для понимания введение в теорию сложных систем.

Parker, Geoffrey G., Marshall W. Van Alstyne, and Sangeet Paul Choudary. *Platform Revolution: How Networked Markets Are Transforming the Economy and How to Make Them Work for You*. New York: W. W. Norton & Company, 2016.

Глубоко практический и обоснованный анализ платформенных бизнес-моделей, их ключевых компонентов, а также подходов к использованию конкретных тактик и стратегий.

Информационная экономика и ее применение в бизнесе

Anderson, Chris. *The Long Tail: Why the Future of Business Is Selling Less of More*. New York: Hachette Books, 2006.

Одна из первых и самых понятных книг о том, как интернет-технологии меняют бизнес-модели, стратегии и характер деятельности.

Chandler, Alfred D., and James W. Cortada. *A Nation Transformed by Information: How Information Has Shaped the United States from Colonial Times to the Present*. Oxford: Oxford University Press, 2003.

Хотя эта книга не так известна, как «Масштаб и разнообразие» Чандлера, она очень хорошо показывает, как информационная технология изменяет бизнес и общество.

Shapiro, Carl, and Hal R. Varian. *Information Rules: A Strategic Guide to the Network Economy*. Boston: Harvard Business School Review Press, 1998.

Даже два десятилетия спустя эта классическая работа по информационной экономике является обязательной для тех, кто хочет понять неочевидные принципы создания стоимости на основе информации.

Взгляд в будущее

Drucker, Peter. *Management Challenges for the 21st Century*. London: Routledge, 2015.

Одна из последних и лучших книг Друкера об изменениях в сфере управления и организационного развития под влиянием технологий.

Kelly, Kevin. *The Inevitable: Understanding the 12 Technological Forces That Will Shape Our Future*. New York: Penguin Books, 2016.

В этой книге представлены наиболее важные технологические тенденции, касающиеся всех читателей.

Tegmark, Max. *Life 3.0: Being Human in the Age of Artificial Intelligence*. New York: Knopf, 2017.

Руководство по работе и жизни совместно, а не вопреки искусственному интеллекту.

БЛАГОДАРНОСТИ

Первый, кого я хочу поблагодарить, — это, конечно, Джек Ма. Я очень признателен ему за приглашение присоединиться к Alibaba в этом удивительном путешествии и за все его советы и поддержку на протяжении последних 18 лет. Он очень сильно повлиял на мои представления о будущем и о стратегии. Многие концепции, о которых рассказано в этой книге, такие как модель «клиент–бизнес» и сетевая координация, родились в результате бесконечных дискуссий с ним.

Я очень много почерпнул из общения с тысячами моих коллег в многочисленных компаниях Alibaba — от Yahoo! до электронной коммерции, от облака до финансов. Почти все мои знания об интернете получены от них. Невозможно перечислить всех их поименно, но я безмерно благодарен им за идеи и энергию.

Работа над этой книгой продолжалась в течение последних четырех лет. Все это время моя стратегическая команда была моим лучшим помощником в формулировании концепций, представленных здесь. Юй Ли, как мой заместитель, внес очень большой вклад в создание книги. Ли Цзюньлин, Чжан Сяофань и Ян Жэньбинь поделились множеством оригинальных идей во время наших бесед.

Ник Розенбаум, мой помощник в последние три года, играл незаменимую роль. Он принимал участие во всех этапах создания книги. Его профессиональная эрудиция и целеустремленность всегда превосходили мои ожидания. Рита Коселка сделала очень много для редактирования этой книги,

особенно для формирования ее окончательного варианта. Мелинда Мерино, мой редактор в издательстве Harvard Business Review Press, очень быстро поняла, что я хотел сказать в своей рукописи. Она настояла на выработке сжатой концепции, которая позволила в буквальном смысле сфокусировать мою работу. Без ее рекомендаций и упорного труда всех, кто стоял за сценой в издательстве HBRP, особенно наш героический выпускающий редактор Пэтти Бойд, книга не только вышла бы в свет значительно позже, но и была бы не такой ценной для читателей.

Говорят, нужна целая деревня, чтобы вырастить одного ребенка. В моем случае требуется целая экосистема, чтобы написать книгу. Без множества миллионов людей, которые создали китайскую индустрию электронной коммерции практически с нуля, эта книга не могла бы существовать. На протяжении многих лет я имел честь разговаривать с бесчисленными продавцами, лекторами, Taobao-партнерами, курьерами, веб-знаменитостями и независимыми поставщиками услуг. Эти люди делали намного больше, чем простое обогащение моих представлений: они первыми прокладывали путь в неизвестное. Их упорство, трудолюбие и оптимизм привели к созданию жизнеспособного оазиса там, где некогда была бесплодная земля. Наша революция, идущая с периферии, оказалась успешной.

Еще хочу с благодарностью добавить, что в последние 20 лет мне посчастливилось работать и участвовать в плодотворных дискуссиях с сотнями предприимчивых бизнесменов в Китае и других местах. Они создавали большие и маленькие компании, видели взлеты и спады и даже переживали провалы. Их попытки использовать бизнес для улучшения окружающего мира вдохновляли меня и служили примером. Я надеюсь, что эта книга будет в какой-то мере помогать им, да и вам тоже.

Под конец скажу, что моя работа и дело жизни — находить, анализировать и поддерживать вас, предпринимателей и мыслителей, которые создают будущее. Возможно, вы оторваны от мира. Но если эта книга и ее идеи находят отклик у вас и совпадают с вашими представлениями о будущем бизнеса, не считите за труд написать сообщение на адрес zengming@aliyun.com. Я буду рад пообщаться с вами.

ОБ АВТОРЕ

Цзэн Мин в 2003–2006 гг. консультировал Alibaba Group по вопросам стратегии, а в августе 2006 г. перешел на работу в компанию как *цзун цаньмоучжан* (некто вроде директора по вопросам стратегического развития). Работая бок о бок с Джеком Ма, доктор Цзэн сыграл важную роль в феноменальном росте компании. В настоящее время он председатель ученого совета Alibaba Group, проводящего инновационные исследования в компании Alibaba и за ее пределами.

Доктор Цзэн начал свою научную карьеру в 1998 г. в качестве преподавателя курса по азиатскому бизнесу в школе бизнеса INSEAD во Франции. В 2002 г. он вернулся в Китай, чтобы помочь в создании первой в стране частной школы бизнеса Чхёнкун. В 2015 г. Цзэн Мин стал деканом Школы предпринимательства Хупань в Ханчжоу, основанной Джеком Ма и несколькими другими ведущими китайскими предпринимателями.

Доктор Цзэн — один из самых уважаемых мыслителей в сфере стратегии в Китае. Он широко известен своими публикациями по вопросам стратегии, электронной коммерции и бизнеса в Китае. Его работа «Победная стратегия» (вышедшая на китайском языке в 2003 г.) была признана лучшей книгой года в сфере бизнеса. «Дракон у дверей: Как российским компаниям выдержать китайскую конкуренцию» (Dragons at Your Door: How Chinese Cost Innovation Is Disrupting Global Competition), написанная в соавторстве с Питером Уильямсоном в 2007 г., стала одной из первых книг, посвященных исследованию процесса появления глобальных компаний из Китая.

Доктор Цзэн получил докторскую степень в области международного бизнеса и стратегии в Иллинойском университете, США, в 1998 г. и степень бакалавра по экономике в Фуданьском университете в Шанхае в 1991 г.

[1] Рассказы о компании Alibaba, факты и цифры (если не указано иное) являются результатом внутреннего исследования, которым моя команда занималась более 10 лет. Многие из фактов и историй о нашей главной электронной торговой площадке Таобао не публиковались в англоязычных источниках до выхода в свет этой книги.

[2] Историю Alibaba, включая соперничество площадки Таобао с eBay в начале ее существования, см. в книгах: Эрисман П. Вселенная Alibaba.com: Как китайская интернет-компания завоевала мир. — М.: Individuum, 2016; Кларк Д. Alibaba: История мирового восхождения от первого лица. — М.: Эксмо, 2018.

[3] Grace Tsoi, “Wang Hong: China’s Online Stars Making Real Cash,” BBC News, July 31, 2016, www.bbc.com/news/world-asia-china-36802769.

[4] Портер М. Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов. — М.: Альпина Паблишер, 2019.

[5] Портер М. Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов. — М.: Альпина Паблишер, 2019.

[6] Кристенсен К., Скотт Э., Рот Э. Дилемма инноватора: Как из-за новых технологий погибают сильные компании. — М.: Альпина Паблишер, 2019.

Переводчик *Вячеслав Ионов*
Главный редактор *С. Турко*
Руководитель проекта *О. Равданис*
Корректоры *М. Ведюшкина, Е. Чудинова*
Компьютерная верстка *К. Свищёв*
Дизайн обложки *Ю. Буга*

© Harvard Business School Publishing Corporation, 2018
Published by arrangement with Harvard Business Review Press
(USA) via Alexander Korzhenevski Agency (Russia)

© Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО
«Альпина Паблишер», 2019

© Электронное издание. ООО «Альпина Диджитал», 2019

Цзэн М.

Alibaba и умный бизнес будущего: Как оцифровка бизнес-процессов изменила взгляд на стратегию / Цзэн Мин; Пер. с англ. — М.: Альпина Паблишер, 2019.

ISBN 978-5-9614-2420-1