

тридцати процентный ежегодный рост и, по прогнозам аналитиков, обойдет по обороту все виды маркетинговой деятельности.

CRM-система делится на 2 течения:

- операционный, концентрирующийся на общении с клиентами, проведении маркетинговых кампаний, прослеживании результатов, политике, инфраструктуре;
- аналитический, заключающийся в использовании различных инструментов, методов и компьютерных программ для получения подробной информации о клиентах.

Основными функциональными блоками большинства CRM-систем являются автоматизация маркетинга, продаж и сервиса. Более точная расшифровка традиционно используемых терминов:

- MA (Marketing Automation) – автоматизация маркетинга;
- SFA (Sales Force Automation) – автоматизация деятельности торговых предприятий;
- CSS (Customer Service and Support) – автоматизация службы поддержки и обслуживания клиентов.

Главной миссией CRM является завоевание клиентов и использование специальных стратегий для того, чтобы эти клиенты оставались верными банку и продолжали пользоваться его услугами и в дальнейшем, т. е. построение долгосрочных отношений с клиентами. Ключевым аспектом здесь является взгляд на банк через призму клиентов, стремление узнать, какое впечатление осталось у клиента после общения с банком.

Изучение потребностей клиентов с последующим внедрением изменений – один из многих инструментов для расширения клиентской базы коммерческих банков. Однако внедрение в управление комплексного подхода на данной основе способно принести огромную пользу и прибыль банку, так как наличие эффективной стратегии ведения банковского бизнеса является обязательным условием любой коммерческой организации, нацеленной на успешное существование в условиях жесткой рыночной конкуренции.

Литература

1 Банковское дело: учеб. / О. И. Лаврушин [и др.]; под ред. засл. деят. науки РФ, д-ра экон. наук, проф. О. И. Лаврушина. – 9-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2011. – 768 с.

УДК 330.123.6:004-048.67

Г. В. Ласаева

ПРОЕКТ ПОПУЛЯРИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В СРЕДЕ НАСЕЛЕНИЯ

В статье рассмотрены вопросы готовности населения Республики Беларусь и её регионов к получению электронных услуг. В целях популяризации услуг электронного правительства среди населения в статье изложено содержание социального проекта «e-people», реализация которого позволит ознакомить население с возможностями получения электронных государственных услуг и практикой их использования. В социальном проекте определены постановка проблемы, целевая группа, цели и задачи проекта, план реализации проекта, ресурсы и результаты.

В условиях формирования информационного общества крайне важным является вовлечение в процессы информатизации всех участников коммуникационного процесса: органов власти, представителей бизнеса и население. Наиболее консервативной и менее готовой группой выступает население, которое кроме осознания потребности в электронных услугах должно иметь навыки и экономические возможности для их получения.

Проведенный в ходе исследования социологический опрос жителей Светлогорского района Гомельской области на предмет готовности населения к получению электронных услуг показал, что в целом население осведомлено об электронных услугах, однако непосредственное получение таковых услуг затрудняет недостаток навыков и возможностей работы с компьютером, а также незаинтересованность населения в получении электронных услуг. По результатам опроса была установлена зависимость между степенью готовности населения к получению электронных услуг и уровнем доходов. В частности, чем выше уровень доходов, тем более востребованным становится доступ к сети Интернет, а также к электронным услугам.

Учитывая вышеизложенное, в целях эффективной реализации концепции электронного правительства на уровне взаимодействия «государство-население» необходимо проведение семинаров по преодолению информационной безграмотности и приобретению навыков получения электронных услуг, а также маркетинговых мероприятий по популяризации государственных электронных услуг и преимуществ их получения в СМИ. Например, Великобритания в процессе создания и запуска новых электронных услуг тратит более 20 % бюджета на маркетинговые технологии.

Для эффективного взаимодействия населения и органов государственной власти посредством предоставления электронных государственных услуг в рамках развития электронного правительства нами разработан социальный проект «e-People», целью которого является популяризация электронного правительства среди населения путём ознакомления с возможностями получения электронных государственных услуг и практикой их использования. Проект «e-People» разработан на материалах Светлогорского района Гомельской области, однако легко может быть адаптирован для любого района Республики Беларусь.

Вашему вниманию предоставляется содержание социального проекта «e-People».

Постановка проблемы. Свободный доступ к информации, к общественно значимым ресурсам, необходим каждому, независимо от пола, возраста, национальности и образования. Государственная философия оказания услуг населению изменяется с позиции «доступа для каждого» к «знаниям для каждого». К 2015 году гражданам Республики Беларусь должны стать доступны все 100 % базовых услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий [1]. Сегодня, по сведениям статистического сборника «Социальное положение и уровень жизни населения Республики Беларусь», услугами сети Интернет пользуются только 46,9 % белорусов в возрасте 16 лет и старше. Аналогичные показатели лидирующих в области электронного правительства стран намного более высоки: 77 % в Австралии, 71 % в Великобритании, 70 % в Германии, 64 % во Франции [2].

Целевая группа проекта. Проект «e-People» создан для того, чтобы обучить всех желающих компьютерной грамотности и основам работы в сети Интернет, а также разобраться с возможностями получения электронных государственных услуг и практикой их использования. «E-People» особенно полезен для людей старшего возраста, которые, с одной стороны, являются самыми активными пользователями государственных услуг, а, с другой, – им труднее всего даются новые методы работы.

Цели и задачи проекта. Целью проекта «e-People» является ознакомление населения Светлогорского района Гомельской области с возможностями получения

электронных государственных услуг и практикой их использования. Для реализации намеченной цели предусматривается решение следующих задач:

- популяризация электронных услуг среди населения;
- преодоление цифрового разрыва среди всех слоев населения независимо от пола, возраста, места проживания и социального положения;
- обучение компьютерной грамотности и основам работы в сети Интернет;
- облегчение взаимодействия с государственными структурами.

План реализации проекта. В рамках проекта «e-People» планируется проведение ежемесячных общедоступных бесплатных семинаров для жителей г. Светлогорска и Светлогорского района.

Планируемый период проведения семинаров: март-декабрь 2014 года.

Категория участников: работники государственных учреждений и коммерческих организаций.

Форма проведения: обучающий семинар.

Задачи семинара: ознакомление участников семинара с электронным правительством и его услугами; приобретение практических навыков получения услуг электронного правительства; популяризация концепции электронного правительства среди участников семинара.

Оборудование, ресурсы и материалы: мультимедийный проектор, раздаточные материалы, компьютеры, оснащенные выходом в Интернет (при наличии).

Программа семинара приведена в таблице 1.

Таблица 1 – Программа семинара в рамках социального проекта «e-People»

Содержание деятельности	Время, мин.
Сообщение целей семинара. Информационная справка о реализуемом социальном проекте	10
Презентация на тему «Электронное правительство» (с использованием раздаточного материала)	5
Информационная справка об электронных услугах, доступных для населения, и возможностях их получения	10
Презентация на тему «Единый портал электронных услуг» (с использованием раздаточного материала)	5
Информационная справка о платежных системах (с использованием раздаточного материала)	5
Приобретение практических навыков получения государственных услуг, представленных на Едином портале электронных услуг	10
Приобретение практических навыков получения электронных услуг платежных систем	10
Подведение итогов	5
Итого	60

Ожидаемый результат: повышение уровня компьютерной грамотности участников семинара, их заинтересованность в получении электронных услуг, приобретение практических навыков в получении электронных услуг.

Для проведения подобных семинаров будут привлекаться «информационные (электронные) волонтеры», владеющие необходимыми знаниями в информационно-телекоммуникационной сфере и практическими навыками работы с электронными государственными услугами.

Центральным местом проведения семинаров может стать учреждение дополнительного образования «Компьютерный центр детей и молодёжи», где занятия будут проводиться регулярно. Семинары могут быть включены в программы различных курсов для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц. Реализацию проекта целесообразно реализовать при непосредственной поддержке и участии отдела по информационным технологиям и административно-хозяйственной работе управления делами Светлогорского районного исполнительного комитета.

Дополнительно будет создан информационный web-сайт, где любой желающий сможет получить информацию о времени и месте проведения очередного семинара. Для тех, кто овладеет практическими навыками получения электронной государственной услуги и станет ее активным пользователем, на странице сайта будут размещены ссылки на web-сайты органов государственной власти, мобильные платежные системы (в частности, www.iPay.by и www.e-Pay.by), Единый портал электронных услуг (www.portal.gov.by). Планируется также создание электронного ящика и официальных групп в социальных сетях.

Для оперативного информирования населения о проведении семинаров могут быть задействованы местные СМИ, в частности телеканал «Ранак-инфо», FM-радиостанция «Радио-Ранак», газета «Ранак-плюс» и др. Информация также может быть размещена на официальном сайте Светлогорского районного исполнительного комитета (www.svetlogorsk.by).

В перспективе развития проекта «e-People» предусматривается расширение целевой аудитории. «E-People» – проект социальный, поэтому необходимо позаботиться и о людях с ограниченными возможностями. На официальных страницах проекта в сети Интернет они смогут найти все необходимые контакты и изучить основные технологии доступа к информации. Им также будет предоставлена возможность пройти обучение дистанционно.

В дальнейшем в рамках реализации проекта «e-People» возможно использование методики ECDL (The European Computer Driving Licence) – единственной на сегодняшний день международной системы сертификации пользователей ПК. Эта программа широко применяется в российской практике в рамках проекта «Электронный гражданин Нижегородской области», участники которого по окончании курсов получают на руки сертификат («Паспорт Электронного гражданина»), признаваемый в 70 % странах мира.

Ресурсы. Показателем, который, возможно, наиболее точно отображает уровень гражданской активности и установку на общественную деятельность, является количество бескорыстных и добровольных инициатив людей во благо других. Эта бескорыстная и добровольная деятельность называется волонтерством. На этой основе возможна реализация проекта «e-People», для чего будут привлекаться так называемые «электронные (информационные) волонтеры» (e-volunteers), которые не понаслышке знают о возможностях получения электронных государственных услуг и обладают необходимыми навыками в сфере информационно-коммуникационных технологий. Волонтеры могут работать в публичных учреждениях и подчиняющихся им единицах (центральных государственных учреждениях, а также в органах местного самоуправления

и подчиняющихся им субъектах), неправительственных организациях, в предпринимательских структурах.

Результаты. Реализация проекта «e-People» позволит всем без исключения изменить качество своей жизни, стать уверенным пользователем персонального компьютера и узнать о важных сервисах сети Интернет. «E-People» облегчит взаимодействие населения и государственных органов власти посредством предоставления электронных государственных услуг, существенно сокращающих временные и денежные расходы, предоставит возможность получения электронных государственных услуг людям с ограниченными возможностями. Реализация проекта будет содействовать дальнейшему развитию электронного правительства в Республике Беларусь и выходу ее на новый уровень взаимодействия населения и государства.

Литература

1 Об утверждении Национальной программы ускоренного развития услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий на 2011–2015 годы: постановление Совета Министров Республики Беларусь от 28.03.2011 № 384 [Электронный ресурс] / Нац. Центр правовой формы информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2005. – URL: <http://www.pravo.by> (дата обращения: 25.01.2014).

2 Социальное положение и уровень жизни населения Республики Беларусь: стат. сб. [Электронный ресурс]. – Минск, 2014. – URL: <http://belstat.gov.by/> (дата обращения: 25.01.2014).

УДК 336.71.078.3

О. С. Лис

ВЫСОКАЯ ЛИКВИДНОСТЬ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ КАК ФАКТОР СНИЖЕНИЯ ДОХОДНОСТИ

Банковский сектор Республики Беларусь в настоящее время столкнулся с нетрадиционной проблемой – завышенной ликвидностью, которая в ближайшей перспективе может стать фактором повышения банковских рисков и снижения доходности не только банковского сектора Республики Беларусь, но и повлиять на реальный сектор экономики.

За последние годы в банковском секторе Республики Беларусь наблюдается существенное превышение нормативных значений показателей ликвидности (так, например, при нормативном значении показателя мгновенной ликвидности не менее 20 % его фактическое состояние оставило более 100 %). В настоящее время наблюдается тенденция дальнейшего наращивания банковской ликвидности.

Основными причинами столь чрезмерного роста ликвидности банковского сектора Республики Беларусь являются следующие:

- более интенсивный приток в банки долгосрочных средств по сравнению с приростом долгосрочных кредитов;
- ограничение на прирост кредитования коммерческими банками в 2013 и 2014 годах (соответственно 1,0 и 0,8 % в месяц), используемое в совокупности с высокими ставками по привлекаемым депозитам;