

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

С. Аванесов

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

В современных условиях организация сервисной деятельности и принятие необходимых управленческих решений в этой области требует наличия и переработки значительного объема информации с использованием информационных технологий (ИТ).

По прогнозным данным расходы на системы управления взаимоотношениями с клиентами, электронную коммерцию, средства клиентской аналитики и другие решения, которые помогают компании привлекать и удерживать заказчиков, в 2020 г. вырастут до 33 % в суммарном объеме рынка ИТ.

В Республике Беларусь в отрасли компьютерных и информационных услуг работает более 971 компании, из которых государственными являются только 24 (менее 2,5 %) от общего числа компаний, большинство из которых расположены в Минске.

Показатель производства ИТ-услуг, по данным национальной статистики, включает издание программного обеспечения, разработку программного обеспечения и консультирование в этой области, обработку данных, деятельность, связанную с базами данных. В этот показатель также включены затраты организаций на разработку собственных ИТ-продуктов и услуг для внутреннего использования. Основная часть объема производства ИТ-продукции и услуг приходится на разработку программного обеспечения и консультирование в этой области (85 %).

В настоящее время налаживается поставка и наладка бесконтактной оплаты проезда в общественном транспорте (контракт Сбербанка с Минсктранс). Благодаря новым игрокам на рынке мобильной связи (А1), общая картина постепенно меняется в сторону улучшения качества связи, а также достигаются новые рекорды скоростей беспроводной (мобильной) передачи данных.

На современном этапе в рейтинге Международного союза электросвязи ООН по индексу развития информационно-коммуникационных технологий (ICT Development Index) Беларусь занимает 31 место среди 175 стран и поднялась на 10 позиций вверх по сравнению с 2013 г. Беларусь пятый год подряд входит в ТОП-10 экономик мира с наибольшей динамикой роста показателей ИТ, характеризующей не только технический уровень развития современной и информационно-коммуникационной инфраструктуры, но и то, как эта инфраструктура используется обществом, бизнесом и государством.

Таким образом, это весьма динамично изменяющаяся сфера, требующая постоянного мониторинга.