

2. Самые востребованные IT-профессии 2021 года : [сайт]. URL: <https://habr.com/ru/company/skill-factory/blog/537522/> (дата обращения: 19.01.2021).
3. Роботы изменят рынок труда, и для людей в этом есть плюсы : [сайт]. URL: <https://www.hse.ru/news/191202689.html> (дата обращения: 20.01.2021).
4. Атлас новых профессий 3.0 / под ред. Д. Варламовой, Д. Судакова. М. : Интеллектуальная Литература, 2020. 456 с.
5. Цифровая экономика: как меняются образование и рынок труда : [сайт]. URL: <https://vc.ru/hr/109-476-cifrovaya-ekonomika-kak-menyayutsya-obrazovanie-i-rynok-truda> (дата обращения: 28.01.2021).
6. Мазин А. Л. Российский рынок труда: институциональные аспекты функционирования и развития: Монография. Н. Новгород : НИУ РАНХиГС, 2018. 302 с.

УДК 339.138

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ЦИФРОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ БАНКОВ В УПРАВЛЕНИИ МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ БАНКОВ

О. В. Мелентьева

*Кандидат экономических наук, доцент кафедры маркетинга и коммерческого дела
Донецкого национального университета экономики и торговли
им. Михаила Туган-Барановского, г. Донецк*

В статье определена роль информационных и цифровых технологий в повышении эффективности маркетинговой деятельности банков. Перечислены основные информационные и цифровые технологии, пользующиеся спросом среди клиентов банков. Определены принципы внедрения банковских технологий в управлении маркетинговой деятельностью банков.

Ключевые слова: информационные технологии; цифровые технологии; цифровое обслуживание; управление маркетинговой деятельностью; микросервисная архитектура; моделирование интернет-банковской системы.

INFORMATION TECHNOLOGIES OF DIGITAL CUSTOMER SERVICE OF BANKS IN THE MANAGEMENT OF MARKETING ACTIVITIES OF BANKS

O. V. Melentieva

*PhD in Economics, Associate Professor of Marketing and Commercial Affairs Department
of Donetsk Mikhail Tugan-Baranovsky National University of Economics and Trade, Donetsk*

The article defines the role of information and digital technologies in improving the effectiveness of banks ' marketing activities. The main information and digital technologies that are in demand among bank customers are listed. The principles of the introduction of banking technologies in the management of marketing activities of banks are defined.

Keywords: information technologies; digital technologies; digital service; marketing activity management; microservice architecture; modeling of the Internet banking system.

Банковская система и финансовая индустрия в целом сталкивается с этими новыми вызовами в области цифровых банковских инноваций по всему спектру платежей, наличных денег, кредитования, денежных переводов, управления инвестициями и кредитования, а также в других областях.

Сегодня банковская среда стала очень конкурентоспособной. Чтобы быть в состоянии конкуренции и расти в меняющейся рыночной среде, банки идут на внедрение новейших технологий, которые воспринимаются как «обеспечивающий ресурс». Они помогают в развитии более гибкой структуры банка, которая может быстро реагировать на изменение динамики рынка [1].

Информационные технологии также рассматриваются как инструмент сокращения затрат и эффективной коммуникации с людьми и учреждениями, связанными с банковским бизнесом.

Значимость информационных технологий в банковской сфере являлась предметом изучения многих ученых. Этому вопросу уделяли большое внимание такие научные деятели, как: Кононов Д. А., Кульба В. В., Шубин А. К., Карминский А. М., Нестеров П. В.

Информационные технологические инновации позволили банковской системе открыть новые возможности и повысить эффективность маркетинговой деятельности, так как появились новые возможности предоставления банковских услуг на основе цифровых инноваций. Цифровые технологии помогли банковской системе справиться с вызовами, которые ставит перед ней новая экономика.

Информационные и цифровые технологии расширяют возможности для выполнения надзорной и контролирующей функции. Такие технологические вопросы, как конфиденциальность и характер электронных коммуникаций имеют важное значение для формирования репутации банков. Учитывая важность информации в банковском деле, неудивительно, что банки стали одними из первых, кто внедрил автоматизированную технологию обработки информации.

Информационные технологии позволяют разрабатывать сложные продукты, улучшать рыночную инфраструктуру, внедрять надежные методы контроля рисков и помогать финансовым посредникам, достигать географически отдаленных и диверсифицированных рынков. Так же, достижения в области информационных технологий открыли рыночные ниши для конкурентов из неожиданных мест. Многие фирмы, а не только банки, теперь могут использовать статистические модели для эффективной оценки риска, получения кредитов, преобразования их в товарные ценные бумаги и продажи их для получения финансирования для получения большего объема кредитов [3].

Создание большего количества автоматизирующих и коммодитизирующих процессов усиливает мощь информационных технологий и в современном обществе, и при рассмотрении того, как используются роботы-консультанты. Важность компьютеров также улучшает хранение данных, управление файлами и отчетность о данных, как уже говорилось ранее в этой статье.

Облачные сервисы, такие как Dropbox, играют огромную роль в информационных технологиях. Онлайн-банкинг и транзакции, а также мобильные платежи сегодня невероятно популярны в нашем обществе.

Существует масса уязвимостей, поскольку финансовые транзакции используются так часто, что многие финансовые учреждения должны адаптироваться к новейшим системам безопасности и обновленным технологиям, чтобы оставаться в курсе последних событий. Несмотря на то, что существует много рисков, связанных с использованием информационных технологий, есть много положительных аспектов в использовании более высоких технологий.

Программные средства и компьютерные системы, которые существуют для автоматизации, создают огромное значение для использования информационных технологий в финансах. Клиенты требуют новых, более удобных, систем доставки и услуг, таких как интернет-банкинг. Они предоставляют традиционные банковские услуги, но дополнительно предлагают гораздо больший доступ к информации о статусе своего счета и о многих других услугах банка. Для этого банки должны создавать уровни информации об учетной записи, к которым могут обращаться как сотрудники банка, так и сами клиенты [4].

Переход к цифровой экономике – шаг к улучшению экономического состояния государства. Цифровые технологии все больше заменяют классические инструменты для обслуживания и продаж во всех сферах бизнеса. [2].

Обслуживание через digital-каналы – это уже не просто желание, а нормальное требование современных клиентов. Наиболее широкое распространение и использование получили банковские услуги в области кредитных продуктов, система дистанционного обслуживания «Клиент-Банк», интернет-банкинг, мобильный банкинг, интернет-трейдинг, а также системы быстрых денежных переводов, как важные направления в государственном и корпоративном управлении маркетинговой деятельностью банков.

В результате адаптации населения к новым технологиям всё более значительные изменения претерпевает социокультурная среда: потребители проводят всё больше времени онлайн, используя социальные сети, просматривая веб-страницы и используя различные мобильные приложения.

Рост цифровых технологий и маркетинга изменил способ ведения бизнеса по всему миру – почти всеми возможными способами. Банки и кредитные союзы, которые быстро адаптируются и внедряют проверенные эффективные технологии цифрового маркетинга, будут привлекать потребителей так, как они хотят, то есть создавать условия развития государственного и корпоративного управления маркетинговой деятельностью банков.

В результате можно сделать вывод, что ИТ помог банковской отрасли справиться с вызовами, которые ставит новая экономика. Технология также меняет надзорный и нормативный ландшафт. Проблемы, связанные с технологией, такие как конфиденциальность и характер электронных сообщений, вышли на первый план в повестке дня политики. И линия между электронным банковским обслуживанием и электронной торговлей становится все сложнее [5].

Современные банковские технологии как инструмент поддержки и развития банковского бизнеса, управления маркетинговой деятельностью банков, создаются на основе ряда фундаментальных принципов, таких как: модульная конструкция, открытость технологий, гибкость, масштабируемость, многопользовательский доступ.

Одним из перспективных направлений развития информационных технологий в банковских системах является использование микросервисной архитектуры, т.е. способа построения информационных систем, при котором они предстают в виде комплекса отдельных сервисов.

Такие сервисы проектируются самостоятельно, развертываются независимо друг от друга и реализуют выполнение определенного направления функциональности всего приложения. Одной из технических особенностей такой структуры является то, что данные хранятся децентрализованно, а за общесистемные процессы, например стандартизация форматов сообщений, отвечают сами микросервисы.

Основным направлением дальнейших научных исследований будет оценка и мониторинг степени эффективности моделирования интернет-банковской системы на основе микросервисной архитектуры в управлении маркетинговой деятельностью банков.

Библиографические ссылки

1. Кашапова Э. З., Шарафутдинов А. Г. Банковские автоматизированные информационные системы // Тенденции и перспективы развития статистической науки и информационных технологий сборник научных статей: Башкирский государственный аграрный университет. Уфа, 2013. С. 167–168.
2. Валитова Г. Р., Шарафутдинов А. Г. Автоматизированная система оценки правоспособности при кредитовании юридических лиц // Экономика и социум. 2014. № 2–1 (11). С. 875–876.
3. Вендров А. М. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем: учебник для вузов. М. : Финансы и статистика, 2014.

4. Семенов М. И. Автоматизированные информационные технологии в экономике: учебник для вузов / Под ред. И. Т. Трубилина. М. : Финансы и статистика, 2013.
5. Яненко Е. Ю. Информационные технологии в экономике: учебное пособие. СПб. : Питер, 2012.

УДК 346.5

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ

Н. С. Минько

*Кандидат юридических наук, доцент, руководитель
Центра государственного строительства и права
Института экономики Национальной академии наук Беларуси, г. Минск*

В работе раскрываются особенности влияния технологий искусственного интеллекта на сферу государственного управления. Развитие информационных технологий, создание сервисов электронного правительства предоставляют определенные возможности для государственного управления. Отмечается необходимость государственной поддержки внедрения новых технологий, указываются риски и преимущества использования технологий искусственного интеллекта.

Ключевые слова: искусственный интеллект; робототехника; правовое регулирование; деятельность государственных служащих; государственное управление; электронное правительство.

SOME ASPECTS OF USING ARTIFICIAL INTELLIGENCE TECHNOLOGIES IN PUBLIC ADMINISTRATION

N. S. Minko

*PhD in Law, Associate Professor, Head of the Center for State Building and Law
of the Institute of Economics
of the National Academy of Sciences of Belarus, Minsk*

The paper reveals the features of the influence of artificial intelligence technologies on the sphere of public administration. The development of information technologies, the creation of e-government services provides certain opportunities for government are indicated. The need for state support for the introduction of new technologies is noted, the risks and benefits of using artificial intelligence technologies are indicated.

Keywords: artificial intelligence; robotics; legal regulation; activities of civil servants; public administration; e-government.

Использование систем искусственного интеллекта (далее – ИИ) влияет на инфраструктуру политических, экономических, социальных и иных отношений: ее наполнение и вектор развития. По-новому осуществляется коммуникативное взаимодействие, прослеживается динамика политической системы, систем образования и здравоохранения, трудовых и связанных с ними отношений, гражданского оборота. Реализация потенциала ИИ способствует трансформации моделей государственного управления и кадровой политики, судопроизводства, правоохранительной деятельности и др. ИИ и робототехника – приоритетные направления научной, научно-технической и инновационной деятельности на 2021–2025 гг. В Беларуси создание, обучение нейронных сетей и иных алгоритмов в специализированных