

тях и подготовиться к ведению онлайн-консультаций на популярные темы, инициированию тем для обсуждения и обязательно их поддержке.

Банк может создать несколько разных коммуникационных площадок. Организация может завести Twitter и снабжать своих подписчиков информацией. Также можно создать корпоративные группу или страницу в такой популярной социальной сети, как Facebook. Так, страничка в Facebook представляет собой довольно хороший канал коммуникации с пользователями, причем сами они могут использовать ее для распространения информации о деятельности банка. Если страницы им нравятся, они автоматически делятся этой информацией со своими контактами, повышая узнаваемость бренда.

Такая ценность использования социальных сетей, как возможность расширения целевой аудитории четко прослеживается в вероятности того, что незнакомый человек, наткнувшись на страницу банка в Facebook, аккаунт в Twitter, заинтересуется тем, что он предлагает, и со временем превратится в лояльного клиента для организации.

При ведении групп/сообществ следует придерживаться основных правил:

- 1) независимо от того, какая социальная сеть используется, главное – поддерживать в ней активность. Недостаточно частое обновление, слишком много информации или же ее недостаток, неподходящая информация – основные ошибки, которых стоит избегать при работе с социальными сетями;

- 2) не дублировать новости с корпоративного сайта, а рассказывать о событиях, в основном, из неформальной жизни банка, а также ближе знакомить аудиторию с сотрудниками организации.

Таким образом, интересное и грамотное наполнение групп/сообществ позволит банку получить большое количество пользователей, которые будут следить за обновлениями, а на этой основе организация сможет регулярно формировать информацию об их предпочтениях, вкусах и интересах, тем самым выстраивая клиентоориентированную маркетинговую стратегию.

Опыт Индии в привлечении ПИИ: уроки для Беларуси

*Емельяненко И. И., студ. II к. БГЭУ,
науч. рук. преп. Вашкевич Ю. Б.*

Крайне небольшое число стран улучшило свои экономические перспективы настолько же быстро, как это сделала Индия за последние два десятилетия. В 1990 г. суммарный объем накопленных иностранных инвестиций в Индии составлял 1657 миллионов долларов. Для сравнения, в 2010 г. объем накопленных иностранных инвестиций составил 197 миллиардов долларов [1].

Особенного успех Индия достигла в индустрии ИТ. Это стало возможно, благодаря сочетанию множества факторов.

Концентрация компаний в технопарках и предоставление им необходимых инфраструктурных условий. В настоящее время более 90% национального экспорта программного обеспечения и ИТ-услуг приходится на предприятия, расположенные в технопарках. Индийский ИТ-рынок характеризуется значительной численностью квалифицированных кадров, и местная рабочая сила стоит дешевле, чем в развитых странах мира. Индия является, страной, расположенной в удобном для глобального аутсорсинга временном поясе (например, 12-часовая разница с американскими производителями ПО). На сегодняшний день бизнес оффшорного аутсорсинга ПО невероятно востребован в мире. В число крупнейших компаний-заказчиков услуг программного оффшоринга входят IBM Global Services, IBA Group, HP [2].

Аутсорсинг call-сервисов также получил развитие в Индии. Например, если у клиента американского банка в Техасе возникли проблемы с кредитной карточкой и он позвонит в банковскую сервис-службу, то велика вероятность того, что ответит ему индийский консультант из Мумбаи. Однако клиент-американец, скорее всего, этого не поймет, так как служащие кол-центров, ориентированных на развитые англоязычные страны, обязаны общаться с клиентами на чистом английском языке без индийского акцента. Для удобства заокеанских клиентов индийские операторы кол-центров представляются английскими и американскими именами. Подобный подход к обслуживанию клиентов помог индийским компаниям быстро завоевать иностранные рынки. Популярность этого региона с точки зрения аутсорсинга подобного вида услуг обусловлена еще и тем, что Индия занимает 4 место в мире по числу англоговорящих жителей. Более того, если в американских call-центрах текучесть кадров составляет 80%, то в Индии, где к этой работе относятся как к долгосрочной карьере, уходят отсюда лишь 15% работников. Одними из первых call-центры в Индии открыли GE, Citibank, American Express [3].

Сумма накопленных в Беларуси ПИИ за последние 10 лет увеличилось более чем на 8 миллиардов долларов [1]. Правительство Беларуси хотело бы привлечь ПИИ в белорусскую экономику путем вхождения отечественных компаний в ТНК. Перечень проектов белорусских предприятий с крупнейшими мировыми компаниями, которые не состоялись, в несколько раз превышает список более-менее успешных партнерских инициатив. Однако ситуацию можно исправить [4].

В целях углубления и расширения интеграции Беларуси в мировое общество может быть успешно использован опыт Индии.

Во-первых, концентрация компаний в технопарках, которая возможна благодаря государственной поддержке. Во-вторых, в стране уже сформировалась одна из лучших в мире систем среднеспециального и высшего техни-

ческого образования, что позволяет выпускать инженерные кадры высокого качества. Также в Беларуси достаточно дешевая рабочая сила.

Однако Беларусь, в силу своих масштабов, не может притягивать к себе столь значительные проекты, на реализации которых специализируется Бангалор. Поэтому можно рассмотреть перспективы развития колл-сервиса в Беларуси. Хорошим решением может стать обслуживание только начинающего развитие рынка подобных услуг на территории стран СНГ. Так как услуги call-центров являются новым рынком на данной территории, Беларусь может успеть занять в ней значительное место.

Беларусь также обладает преимуществами обслуживания рынков дальнего зарубежья:

1) разумные цены. Приемлемая стоимость проекта и заработные платы, уступающие западноевропейским в 2–2,5 раза [5];

2) обучение специалистов английскому языку. Хотя Индия имеет преимущество в лице англоговорящего населения, в Беларуси также найдется достаточно специалистов, которые бы смогли организовать подобный бизнес.

Таким образом, привлечение ПИИ в Беларусь особенно выгодно в секторе информационных технологий и аутсорсинга. Положение Беларуси может быть улучшено, если воспользоваться опытом Индии, а также уже имеющимися предпосылками в стране.

Литература

1. The World Investment Report / UNCTAD. – 2011.
2. Индийская ИТ-революция // Медиаскоп [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://mediascope.ru/node/475>. – Дата доступа : 07.04.2012.
3. Call центр [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.apexberg.ru/>. – Дата доступа : 07.04.2012.
4. В какие транснациональные корпорации могут войти белорусские предприятия [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://news.tut.by/economics/233995.html/>. – Дата доступа: 07.04.2012.
5. Почему Парк высоких технологий? [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.park.by/>. – Дата доступа : 07.04.2012.

Роль финансового рынка в финансовой системе государства

*Зоркин А. М., студ. V к. БГЭУ, Левкович М. П., студ. III к. БГЭУ,
науч. рук. Сидорова А. В., ассистент*

В условиях развития рыночных отношений, экономической глобализации и воздействия внешних шоков для Беларуси актуальным стал вопрос