

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК НЕОБХОДИМЫЙ КОМПОНЕНТ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ

Сабанова М.М.¹, Виндижева А.Х.², Виндижев Т.Х.³

¹Сабанова Мадина Миратовна - студентка института Права, Экономики и Финансов, Кабардино-Балкарского государственного университета им. Бербекова

²Виндижева Альбина Хасеновна - студентка института Права, Экономики и Финансов, Кабардино-Балкарского государственного университета им. Бербекова

³Виндижев Тимур Хасенович - студент института Архитектуры, Строительства и Дизайна, Кабардино-Балкарского государственного университета им. Бербекова
г. Нальчик, Российская Федерация

Аннотация: фундаментальные изменения в глобальной информационной сфере, которые мы сейчас наблюдаем в нашем обществе, происходят благодаря быстрому развитию и распространению новых информационных и коммуникационных технологий. Если раньше процесс развития информационных и коммуникационных технологий шел в направлении четко определенной специализации и дифференциации, то сегодня главным условием является возможность их универсального использования. В статье рассматривается взаимосвязь инновационных технологий и производственных систем, а также текущая ситуация на рынке услуг.

Ключевые слова: инновационные системы, рынок услуг, инновации, компьютеризация, аутсорсинг, коммуникационные технологии.

INNOVATIVE TECHNOLOGIES AS A NECESSARY COMPONENT OF A PRODUCTION SYSTEM

Sabanova M.M.¹, Vindizheva A.H.², Vindizhev T.H.³

¹Sabanova Madina Miratovna - student of the Institute of Law, Economics and Finance, Kabardino-Balkar state University named after Berbekov

²*Vindizheva Albina Khasenovna-student of the Institute of Law, Economics and Finance, Kabardino-Balkar state University named after Berbekov*

³*Vindizhev Timur Hasenovich-student of the Institute of Architecture, Construction and Design, Kabardino-Balkar state University named after Berbekov*

Nalchik, Russian Federation

Abstract: *fundamental changes in the global information sphere, which we now observe in our society, achieve rapid development and new information and communication technologies. First of all, special rules for the use of information and communication technologies should be used. The article examines the relationship between innovative technologies and production systems, as well as the current situation in the service market.*

Keywords: *innovation systems, service market, innovation, computerization, outsourcing, communication technologies.*

УДК 338.242

Практика инноваций всегда была сложной и противоречивой. Однако решение ряда проблем, обнаружившихся в современных условиях ее развития и выражающихся в почти полной неадекватности социальных механизмов осуществления инновационных процессов, однозначно требует использования социогуманитарного знания (как теоретических конструкций, так и конкретных методов исследования различных социальных явлений) как средства оптимизации инновационных процессов и построения инновационной деятельности на всех уровнях. Это, в свою очередь, предполагает создание гибкой и обоснованной системы научного сопровождения инноваций, учитывающей логику и особенности реализации не только самой инновации, но и особенностей восприятия, оценки, взаимной адаптации элементы социальной системы, конкретные субъекты исторического действия в новых условиях жизни, а также специалисты - проследить возможные перспективы и последствия реализации конкретного нововведения. При этом процесс внедрения нововведения становится более упорядоченным.

С каждым новым темпом развития технологий Интернет все больше взаимодействует с компаниями и их клиентами в сфере услуг. Покупатели / продавцы недвижимости являются активными пользователями глобальной сети, теперь им удобнее зайти на сайт выбранного агентства, которое они выбрали из списка в поисковике, посмотреть варианты жилья, а также удаленно общаться с агентами. Несколько лет назад сервисные компании активно использовали газеты и наклейки в больших масштабах. Однако в наше время они полностью переосмыслили смысл Интернета и переключились на продвижение услуг с использованием инновационных технологий, улучшая их с каждым новым прорывом в современности. Рынок услуг в настоящее время испытывает трудности из-за высокого предложения и низкого спроса. Поэтому специалисты всячески стараются найти новые способы завоевать клиентов инновационными технологиями. Показ квартиры на месте, заключение сделки, переговоры в агентстве становятся устаревшим минимумом, который требует доработки, а также сокращает время, которое у клиента и агента есть на эти действия. Этот метод очень прост: покупатель в зависимости от нужных ему критериев выбирает желаемый вариант из общей базы данных недвижимости, а продавец может оценить свою недвижимость по аналогам в базе.

ИТ-системы в сфере услуг также играют важную роль в распространении информации о компании по глобальной сети, которой пользуется большое количество людей. По данным Digital 2020, процент интернет-пользователей в России в январе 2020 года составил 81% [3]. Интернет - незаменимый инструмент в жизни людей; он также стал одним из лучших в продвижении услуг.

Для управления услугами агенты используются CRM совместно с системами управления документами. Эта функция в значительной степени выполняется в компаниях, построенных на функциональной основе, поскольку именно здесь есть необходимость отслеживать оказываемые услуги, а заказчик не «привязан» к конкретному сотруднику. Отличие от других отраслей, также обусловленное очень ограниченным использованием таких систем, также

заключается в том, что заказчик, как правило, не пользуется услугами так часто из-за необходимости использования той или иной услуги. Нет необходимости отслеживать динамику потока клиентов, для которых была оказана услуга. Более важно сосредоточиться на времени внедрения, ротации документов, сопровождении контракта, а также на затратах и затратах на саму услугу.

На внутрифирменном уровне вы пытаетесь создать системы бизнес-аналитики, которые являются бизнес-аналитиками для создания аналитических отчетов и оценки бизнес-процессов. Это включает обучение и создание банка знаний, имеющего то же значение, что и ЕСМ или управление контентом, включая бизнес-портал, технологии, чей-то опыт и ваш. Однако он генерируется с использованием стандартных статистических пакетов MS Office. Сервисные предприятия используют в своей работе следующие технологии: Call-центр (обычно для компаний с несколькими офисами), SMS-центр (услуга предоставляется сотовым оператором), платежные системы и карты, так как многие используемые интернет-ресурсы оплачиваются виртуальными деньгами.

В настоящее время не все компании могут позволить себе использовать обширное программное обеспечение и средства связи для центров обработки вызовов. В это число входят малые предприятия, которые не смогли нормально выйти на рынок недвижимости и вымерли. Call-центр необходим во всех сферах обслуживания клиентов, даже когда компьютерные системы не используются. Это улучшает обслуживание клиентов, а также помогает привлекать новых.

Забегая вперед, возможные перспективы для инноваций [2]:

- создание общероссийских баз объектов недвижимости с максимальным набором услуг как для клиентов, так и для агентов; а также качественными фотографиями и ссылками на подробные спутниковые и схематические карты местности (что является серьезной проблемой для России);

- полная компьютеризация рабочих мест посредников, вплоть до виртуальной подачи и получения регистрационных документов, право заверять документы не только от клиентов, но и от банков, что уже активно используется, а также в некоторых случаях;

- полная прозрачность информации от риэлторских компаний, использующих различные ИТ-системы и услуги, в отношении: сотрудников, статистики транзакций (которые даже не предоставляет Федеральная служба реестра) и их финансовых аспектов, но эти систематические инновации сложно реализовать.

Если вы посмотрите на ситуацию в мире, вы увидите, что каждая страна использует инновации в удобном для них формате. Например, голландские инженеры используют 3D-принтеры для возведения мостов, а китайские инженеры, в свою очередь, используют их для отображения объектов недвижимости, а Россия, к сожалению, пока не может использовать это оборудование в полной мере из-за его высокой стоимости.

Также важно помнить о временах кризисов на рынке услуг, которые случаются и будут часто. Особенность кризиса заключается в острой необходимости внедрения инноваций, предлагающих все необходимое: актуальность, правдивость, объективность, доступность. Инновации также должны означать минимизацию затрат для нуждающихся. ИТ-технологии предоставляют всю необходимую информацию как заказчику, так и специалисту, сегодня их все больше и больше потребляют.

Предприятия, прочно стоящие на рынке услуг, часто используют более простой вариант аутсорсинга. Которые усложняются техническими функциями и функциями разработки, а также независимым выполнением упрощенных сервисных функций для поддержки бизнеса. В свою очередь, малый бизнес работает с полным аутсорсингом таких функций.

По мнению, например, А.А. Чернова, государство в процессе формирования информационного общества должно играть роль координатора деятельности различных субъектов общества и проводить целенаправленную политику, способствующую интеграции граждан в глобальное информационное общество, отстаивая свои интересы в глобальном информационном пространстве. В последние годы многие страны, а также международные организации определили реализацию концепций и программ по переходу к

информационному обществу в качестве приоритетной задачи. При этом преследуются как государственные интересы (лидерство в мировом сообществе), так и повышение качества жизни людей [1].

Можно сделать вывод, что быстрое развитие и распространение новой информации, а также телекоммуникационных технологий сегодня приобретают характер глобальной информационной революции, которая оказывает все большее влияние на политику, экономику, менеджмент, финансы, науку, культуру и другие сферы жизни. Начинается новый этап в развитии процессов обмена информацией. Интенсивное внедрение и переплетение современных компьютеров, телевидения и радиовещания, телефонных технологий и услуг связи, быстрое распространение локальных и глобальных сетей связи создают принципиально новое качество обмена информацией и трансграничные инструменты воздействия на массовое сознание, повышая значение социально-психологических, культурных и информационных аспектов глобализации.

Список литературы

1. Чернов А. А. Становление глобального информационного общества: проблемы и перспективы. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2003.
2. На острие эпохи: семь российских инноваций, которые изменят будущее. // РБК. [Электронный ресурс] - URL: <https://www.rbc.ru/trends/innovation/5de7ae4e9a79478976062b0e/> (Дата обращения: 29.08.2020).
3. Вся статистика интернета на 2020 год — цифры и тренды в мире и в России. // Интернет-маркетинг. [Электронный ресурс] - URL: <https://www.webcanape.ru/business/internet-2020-globalnaya-statistika-itrendy/> (Дата обращения: 29.08.2020).