

УДК 334.02

DOI: 10.34670/AR.2020.92.10.064

**Создание контакт-центров и центров коммерциализации
высоких технологий и системных инноваций****Садыков Ахад Айдынбекович**

Кандидат экономических наук,
проректор по учебной и научной работе,
Институт мировой экономики,
368608, Российская Федерация, Дербент, ул. Буйнакского, 61а;
e-mail: axad_sadikov@mail.ru

Садыков Гамзабек Айдынбекович

Кандидат экономических наук,
директор Колледжа бизнес-менеджмента, экономики и права,
368608, Российская Федерация, Дербент, ул. Буйнакского, 61а;
e-mail: axad_sadikov@mail.ru

Аннотация

Модернизация экономики страны на основе инноваций предполагает выработку концепции, основанной на инновационном развитии, эффективной организации и управлении, опережающих технологиях и самокупаемых инновационных проектах, способных обеспечить опережающий уровень роста производительности труда и конкурентоспособности. Стратегическое управление регионом исходит из установления перспективных целей развития государственных инновационных программ, в которые должны входить контакт-центры и центры коммерциализации высоких технологий и системных инноваций. Для создания условий инновационного потенциала в регионах необходимо разработать гибкую государственную стратегическую программу, финансирующую приоритетные направления инновационного развития контакт-центров и центров коммерциализации высоких технологий. В систему построения гибкой стратегии целесообразно включить оценку совокупного инновационного потенциала региона с выделением в нем стратегического (опережающего) управления. В статье рассматриваются актуальные вопросы, связанные с созданием контакт-центров и центров коммерциализации высоких технологий и системных инноваций для модернизации экономики регионов и страны в целом.

Для цитирования в научных исследованиях

Садыков А.А., Садыков Г.А. Создание контакт-центров и центров коммерциализации высоких технологий и системных инноваций // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2019. Том 9. № 10А. С. 514-519. DOI: 10.34670/AR.2020.92.10.064

Ключевые слова

Контакт-центры, инновационная инфраструктура, модернизация экономики, стратегическое управление регионом, гибкая стратегия, инвестиционный климат, федеральный бюджет, кластеры.

Введение

Модернизация экономики страны на основе инновационных технологий предполагает выработку в регионах стратегической государственной политики, основанной на инновационном развитии, а также эффективную разработку инновационных программ, способных обеспечить опережающий уровень роста производительности труда. Проведение инновационной политики в регионе, в том числе и реструктуризации, – процесс сложный, многоуровневый и многосубъектный, требующий государственного и регионального регулирования.

Основная часть

С точки зрения формирования государственной инновационной политики потенциальные кластеры представляют наибольший интерес. В этом смысле примечателен факт включения в состав кластеров сектора инновационных технологий. Кластеры притягивают большие финансовые вложения и служат средством достижения целей со стороны государства.

Кластерная форма организации приводит к созданию особой формы инновации – инновационного и инвестиционного климата. Объединение в кластер на основе вертикальной интеграции формирует определенную систему распространения новых знаний и высоких технологий. При этом важнейшим условием эффективной трансформации является формирование сети устойчивых связей между всеми участниками инновационного процесса [Юнгблюдт, 2007].

Концепция стратегической инновационной государственной политики должна быть построена по принципу выбора доминирующего фактора, установленного в результате анализа стратегического потенциала региона. Стратегическое управление региона исходит из установления перспективных целей развития государственных инновационных программ, в которые должны входить контакт-центры для получения комплекса социальных услуг и информационного обеспечения граждан в зависимости от ситуаций, а также центры коммерциализации высоких технологий и системных инноваций для оказания консалтинговых и прочих услуг.

Для создания условий инновационного потенциала в регионах необходимо разработать гибкую государственную стратегическую программу, финансирующую приоритетные направления инновационного развития контакт-центров и центров коммерциализации высоких технологий.

При формировании гибкой государственной инновационной программы на первом этапе необходимо:

- обеспечить аналитический сбор и обработку современной информации;
- выбрать наиболее эффективные направления инновационного технологического развития;
- учесть приемлемость уровня рисков в процессе осуществления государственной инновационной программы;
- сформировать достаточное количество объема финансовых средств и материальных затрат.

За счет средств федерального бюджета финансируется проведение фундаментальных исследований, в том числе исследований, осуществляемых в рамках федеральных целевых программ и федеральных научно-технических программ, инициативных исследований, осуществляемых за счет грантов, предоставляемых государственными фондами поддержки

науки, фундаментальных исследований, проводимых за счет средств конкурсного фонда индивидуальной поддержки ведущих ученых и научных школ.

Роль государства в процессе модернизации экономики состоит в гарантировании решения социально-экономических проблем, ради которого она и предпринимается. При этом государство имеет конечный ресурс воздействия на различные сферы общественной жизни, т. е. не может управлять всем и вся. Конечность государственных ресурсов – первый фактор, определяющий место государства в процессе модернизации. Вторым является ответственность. Государство призвано быть организатором процесса модернизации, решать, каким образом могут и должны быть модернизированы отдельные сферы общественной жизни. Его основной задачей следует считать установление справедливых правил и заключение соответствующего общественного договора [Рожков, 2013].

Необходимо разработать новую концептуальную программу развития, определить ее основные критерии и сформулировать цели и задачи. На основе простых показателей (численность занятых, производительность труда и т. д.) нужно выходить на проработку более узких задач (набор социальных услуг, уровень жизни, параметры инфраструктуры и т. д.). И только после этого необходимо заниматься разработкой самой программы и планов мероприятий.

Условием решения стоящих перед регионами задач является эффективная и скоординированная работа органов государственной власти и местного самоуправления, важнейшей задачей которого является обеспечение тесного взаимодействия всех ветвей и уровней власти.

Создание современной инфраструктуры является важнейшей предпосылкой и задачей модернизации социально-экономического развития регионов России. В новых условиях в опережающей степени сформировался спрос не только на инвестиции для модернизации, но в первую очередь на высокопрофессиональные кадры в области инженерной техники и технологии, управления, а в некоторых случаях и на опережающее развитие модернизации экономики. Необходимо повысить уровень инновационной культуры и качество обслуживания в регионах.

В настоящее время на первые роли выходят качество обслуживания, сбор, анализ и обработка информации. Поэтому можно сказать, что современный контакт-центр (колл-центр) – это инструмент, позволяющий стать более удобным для населения и вместе с тем средство получения аналитической информации. Использование контакт-центров поможет оптимизировать работу абонентской службы, а также обслуживать большие потоки входящих или исходящих вызовов, не требующих ответа от конкретного человека, по голосовым и мультимедийным каналам. Механизм распределения входящих вызовов на группы специалистов контакт-центра может наиболее эффективно обслуживать запросы, системы записи разговоров и отчетности, позволяющие эффективно управлять контакт-центром в оперативном режиме и планировать его развитие и нагрузку [Колл-центр, www].

Интеграция с информационными системами – ключевой фактор успешной работы центра обработки вызовов (ЦОВ). Объединение рабочих мест операторов с базой данных позволяет учитывать историю обращений и обслуживания вызовов, быстро находить ответы на вопросы, вносить информацию о запросах в корпоративные базы для дальнейшего использования.

Для решения задач массового оповещения и информирования в современных ЦОВ могут использоваться системы исходящего обзвона, как автоматического, так и с участием специалиста-оператора. В ходе этих кампаний клиенты получают важную информацию и могут

предпринимать немедленные действия с помощью автоматических систем самообслуживания. К эффективным инструментам аппаратно-программного комплекса можно отнести технологию определения человеческого голоса, что увеличивает количество соединений с человеком, а не с факсом или голосовой почтой и уменьшает время непродуктивной работы операторов. Специалисты смогут помочь оптимизировать логику обработки вызовов и предложений услуг абонентам в соответствии с их запросами. Анализ жалоб на обслуживание, проведенный независимыми экспертами, повысит качество работы над запросами.

Для повышения коэффициента оказания помощи по запросу абонента при первом обращении требуется в том числе распределение вызовов на операторов с нужной квалификацией и в нужное время. Рост этого показателя означает снижение общих затрат на контакт-центр, а также повышение степени удовлетворенности абонентов.

Для снижения затрат на работу с абонентами необходима подсистема интерактивного речевого взаимодействия (IVR – Interactive Voice Response) – платформа голосового самообслуживания, которая сочетает все преимущества IP-телефонии и web-сервисов для организации высокопроизводительных, рентабельных и эффективных решений. IVR работает совместно с подсистемами анализа голосовых сообщений и генерации речи с целью улучшения качества обслуживания, обеспечения простоты использования системы. Это позволяет расширить возможности системы за счет добавления функций просмотра видео, доступного для интернет-пользователей, видеокиосков и абонентов мобильных сетей четвертого поколения (4G).

Заключение

В качестве подтверждения написанного выше хочется поделиться опытом внедрения контакт-центров в различных сферах бизнеса:

- страховые компании стремятся получить инструмент для анализа, оперативный контроль, единое окно обращений, а также надежное и высокодоступное решение;
- банки желают классификацию клиентов, персональный подход в построении диалога с заказчиком и внедрение уникальных, удобных услуг дистанционного обслуживания; также им очень важна оптимизация сквозных бизнес-процессов обслуживания и продажи услуг;
- государственный сектор прежде всего ищет возможность собрать наибольшее количество статистики, необходимой для решения внутренних задач министерства, ведомства или территориального контролирующего органа.

Все перечисленные секторы разные, но их объединяет то, что в итоге контакт-центр становится способом получить довольного клиента и при этом является инструментом для получения необходимой информации об эффективности работы различных подразделений компании. Также очень важным является тот факт, что количество обрабатываемых вызовов на первом этапе внедрения контакт-центра не имеет огромного значения. После появления этого подразделения в составе компаний контакт-центр превращается из способа экономии денег в инструмент отладки бизнес-процессов компании и в результате обеспечивает повышение лояльности клиентов. Внедрение контакт-центров позволит решить такие задачи, как сбор всей возможной информации о предпочтениях клиентов и обеспечение максимального удобства.

Библиография

1. Колл-центр. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Колл-центр>
2. Корпоративная социальная ответственность: ожидания общества. М., 2003. 100 с.
3. Рожков Г.В. Генезис глобальной инновационной экономики. М.: МАКС Пресс, 2013. 556 с.
4. Юнгблюдт С.В. Кластеры как форма региональной экономической интеграции // Новое в экономике и управлении. 2007. Вып. 7. С. 173-178.

The creation of contact centres and centres for commercialisation of high technology and systemic innovation

Akhad A. Sadykov

PhD in Economics,
Vice-Rector for Academic and Scientific Work,
Institute of the World Economy,
368608, 61a Buinakskogo st., Derbent, Russian Federation;
e-mail: axad_sadikov@mail.ru

Gamzabek A. Sadykov

PhD in Economics,
Director of the College of Business Management, Economics and Law,
368608, 61a Buinakskogo st., Derbent, Russian Federation;
e-mail: axad_sadikov@mail.ru

Abstract

The article points out that the modernisation of the country's economy on the basis of innovation involves the development of a conception focusing on innovative development, effective organisation and management, advanced technologies and sustainable innovation projects that can provide a leading level of growth in labour productivity and competitiveness. The strategic management of a region is based on the establishment of long-term goals for the development of state innovation programs, which should include contact centres and centres for commercialisation of high technology and systemic innovation. To create conditions for innovative potential in the regions, it is necessary to develop a flexible state strategic program that will finance the priority areas for the innovative development of contact centres and centres for commercialisation of high technology. The authors of the article think it is advisable to include assessment of the total innovative potential of a region in the system of building a flexible strategy, with the allocation of strategic (leading) management in it. The article makes an attempt to discuss current issues related to the creation of contact centres and centres for commercialisation of high technology and systemic innovation with a view to modernizing the economies of the regions and the country as a whole.

For citation

Sadykov A.A., Sadykov G.A. (2019) Sozdanie kontakt-tsentrov i tsentrov kkommertsializatsii vysokikh tekhnologii i sistemnykh innovatsii [The creation of contact centres and centres for commercialisation of high technology and systemic innovation]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 9 (10A), pp. 514-519. DOI: 10.34670/AR.2020.92.10.064

Keywords

Contact centres, innovative infrastructure, economic modernisation, strategic management of a region, flexible strategy, investment climate, federal budget, clusters.

References

1. *Koll-tsentr* [Call centre]. Available at: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Koll-tsentr> [Accessed 28/09/19].
2. *Korporativnaya sotsial'naya otvetstvennost': ozhidaniya obshchestva* [Corporate social responsibility: public expectations] (2003). Moscow.
3. Rozhkov G.V. (2013) *Genezis global'noi innovatsionnoi ekonomiki* [The genesis of the global innovation economy]. Moscow: MAKS Press Publ.
4. Yungblyudt S.V. (2007) *Klastery kak forma regional'noi ekonomicheskoi integratsii* [Clusters as a form of regional economic integration]. *Novoe v ekonomike i upravlenii* [The new in economics and management], 7, pp. 173-178.