

Система предназначена для автоматизации работы отделов обслуживания клиентов, технической поддержки, продаж, маркетинга и сервиса. Внедрение системы позволит организовать эффективный процесс общения с клиентами и обеспечит его всей необходимой информацией.

WinPeak CRM имеет следующие возможности:

- *широкие функциональные возможности* – в систему внесены максимальное количество функций, обеспечивающих информационную поддержку и облегчающих взаимодействие с клиентами;

- *гибкость и настраиваемость* – система позволяет на этапе внедрения настроить ее до точного соответствия вашим требованиям, изменить состав информации и правила работы с ней, добавить любые нововведения;

- *быстрое внедрение* – за счет «донастройки» на основе готовой конфигурации, быстрого обучения, на основе унифицированного интерфейса и подробных инструкций, удобной системы установки и обновления продукта, не требующей специальных знаний;

- *современные технологии и разумная стоимость* – система позволяет работать операторам в локальной сети и через Интернет, под различными операционными системами Windows 2000/XP, с различными типами СУБД.

Таким образом, система WinPeak CRM представляет собой универсальную программную платформу для решения задач управления взаимоотношениями с клиентами и сочетает в себе как богатый готовый функционал, так и широкие возможности по настройке и доработке. В результате внедрения системы улучшается имидж компании, повышается качество обслуживания клиентов и эффективность работы сотрудников.

<http://edoc.bseu.by>

А.В. Юхновец
ГГУ им. Ф. Скорины (Гомель)

ПАРК ВЫСОКИХ ТЕХНОЛОГИЙ: НЕОБХОДИМОСТЬ СОЗДАНИЯ И НЕКОТОРЫЕ ПРОБЛЕМЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ

По данным ООН Республика Беларусь обладает значительным потенциалом для участия в инновационной деятельности: наши научные разработки оцениваются миллиардами долларов. Инновационная деятельность особенно актуальна для стран, не обладающих богатыми природными ресурсами. Разработка ресурсосберегающих и энергоэффективных технологий является приоритетным направлением научно-технической деятельности.

Создание в Беларуси благоприятной среды для развития высоких технологий реализуется в проекте Парка высоких технологий (ПВТ). Он был создан в соответствии с Декретом Президента Республики Беларусь «О Парке высоких технологий» от 22 сентября 2005 г. № 12. Его организация способствует созданию благоприятных условий для повышения конкурентоспособности отраслей национальной экономики, основанных на новых и высоких технологиях, совер-

шенствованию условий для проведения разработок современных технологий и увеличения их экспорта, привлечения в эту сферу инвестиций.

В первую очередь, ПВТ должен повлиять на сферу создания программного обеспечения: предоставляемые льготы резидентам ПВТ стимулируют специалистов в этой отрасли. Льготный характер участия в научно-исследовательской деятельности позволит снизить себестоимость программного обеспечения, а следовательно, обеспечит интенсивное внедрение в производство. Внедрение высокотехнологичных проектов на белорусских предприятиях обеспечит устойчивые позиции товаров в конкурентной борьбе.

Следует также отметить возможность оттока в этой связи специалистов из различных отраслей в ПВТ. Однако это не вызывает значительных опасений, поскольку спрос на научные разработки превышает предложение. Можно предположить, что льготирование деятельности разработчиков не повлечет за собой уменьшения поступлений в бюджет: увеличение доходов программистов приведет к росту уплаченных ими косвенных налогов.

Действующее методическое обеспечение имеет некоторые недостатки. К примеру, Положением о ПВТ предусмотрено осуществление резидентами лишь той деятельности, которая закреплена Положением, и отклонение от нее может привести к уплате штрафных санкций и возврату предоставленных льгот в бюджет. Например, некоторые специалисты занимаются услугами в сфере образования помимо деятельности, предусмотренной указанным Положением. В таком случае Наблюдательным советом им будет отказано в регистрации в качестве резидента ПВТ. На наш взгляд, такие ограничения способны сдерживать активность разработчиков, направленную на получение статуса резидента. Решением данного вопроса могла бы стать дифференциация доходов, полученных от разной деятельности и соответствующее предоставление льгот.

Для оценки «инновационности» страны существует одноименный коэффициент, рассчитываемый как отношение количества выданных патентов за год к миллиону населения. По этому показателю Беларусь уступает России, Венгрии, Чехии, Украине, Германии и др.

Причинами тому являются сдерживающие факторы:

- недостаточная поддержка со стороны государства;
- высокий экономический риск;
- недостаток информации о новых технологиях;
- недостатки законодательной и нормативно-правовой базы для стимулирования инновационной деятельности.

Создание Парка высоких технологий как государственной системы организации деятельности по обеспечению развития наукоемких производств должно оказать существенное влияние на их снижение. Государство заинтересовано в создании Парка высоких технологий, так как интеллектуальные ресурсы Беларуси способны произвести отдачу в многократно больших размерах, чем затраченные средства.