

ваны в том, чтобы стать частью сети IASP. Таким образом, в перспективе возможны подержание имиджа Беларуси, доступ к возможностям, открывающимся членам Международной ассоциации научных парков, и развитие белорусско-китайского сотрудничества за счет вступления в IASP белорусских и китайских туроператоров, учреждений образования и других заинтересованных участников.

Источники

1. *Баханович, Е. А.* Использование ресурсов туристической индустрии для продвижения образовательных услуг на международный рынок / Е. А. Баханович // Высшая школа: проблемы и перспективы : материалы 13-й Междунар. науч.-метод. конф., Минск, 20 февр. 2018 г. : в 3 ч. / Респ. ин-т высш. шк. — Минск, 2018. — Ч. 3. — С. 177–182.
2. Основные показатели деятельности «Великого камня» за 2021 год [Электронный ресурс] // Индустриальный парк «Великий камень». — Режим доступа: <https://industrialpark.by/novosti/2022/osnovnye-pokazateli-deyatelnosti-velikogo-kamnya-za-2021-god/>. — Дата доступа: 10.03.2022.
3. «Великий камень» и Минский городской технопарк будут развивать сотрудничество [Электронный ресурс] // ПРАЙМ ПРЕСС. — Режим доступа: https://primepress.by/news/kompanii/velikiy_kamen_i_minskiy_gorodskoy_tekhnopark_budut_razvivat_sotrudnichestvo-39962/. — Дата доступа: 10.03.2022.

Л. К. Голенда, канд. экон. наук, доцент
Н. Н. Говядинова, доцент
К. А. Забродская, канд. экон. наук, доцент
z_k@tut.by
БГЭУ (Минск)

ПОДХОД К ОЦЕНКЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ЭЛЕКТРОННОЙ БАНКОВСКОЙ УСЛУГИ

В условиях цифровизации финансовые услуги могут предоставлять как финансово-кредитные организации, так и компании, использующие инновационные технологии, что требует от банков повышать свою конкурентоспособность путем предоставления клиентам инновационных банковских услуг (БУ). Поэтому становится актуальной оценка качества предлагаемой БУ, которое зависит от множества качественных и количественных характеристик внутренних и внешних факторов, например желания клиента получить услугу с минимальным для него риском, приемлемого качества, с приемлемой скоростью, дружелюбным интерфейсом и др.

Как показало исследование публикаций в области подходов и методик оценки конкурентоспособности, авторы С. В. Ештокин, Д. В. Трофимов, А. М. Шапошников и другие основное внимание уделяют именно конкурентоспособности банка, в то же время в оценках не учитываются в полном объеме факторы, связанные с применением конкретных инновационных информационных технологий, в частности возможностей современных технологий анализа данных.

Цифровизация экономики повлияла на развитие банковских услуг, стимулировав перенесение значительной их части в сеть Интернет, т.е. перевод в электронную форму, что расширяет возможности сбора информации об оказываемой услуге, сокращает время ее выполнения, позволяет управлять восприятием услуги клиентом и его поведением.

В настоящее время для оценки конкурентоспособности электронной банковской услуги все большее значение приобретают сведения, полученные в результате применения

различных методов бизнес-аналитики*. В зависимости от уровня сложности работы с информацией и степени участия человека принято бизнес-аналитику подразделять на описательную, диагностическую, предсказательную, предписывающую.

Из всех перечисленных видов бизнес-аналитики в настоящее время наиболее перспективной для оценки конкурентоспособности электронной банковской услуги является описательная, формирующая набор исторических данных, полученных с помощью датчиков или инструментария web-сайта для последующего анализа человеком. Другие виды аналитики требуют применения сложных алгоритмов обработки и накопления больших объемов данных в хранилищах, что влечет за собой большие расходы различных ресурсов.

На практике наиболее перспективным подходом к использованию web-аналитики для оценки конкурентоспособности электронной банковской услуги является применение трех видов анализа: поведения клиентов, который обеспечивается наличием разнообразных счетчиков на сайте с целью сбора информации для выяснения намерений потенциального клиента; результатов — для определения соответствия web-сайта требованиям, предъявляемым к нему клиентом; впечатлений — сложный компонент, формирующий информацию о степени удовлетворенности клиентом web-ресурсом (его интерфейсом, скоростью обслуживания, удобством доступа и др.).

Следовательно, необходимо учитывать результаты web-аналитики при разработке и использовании методик оценки конкурентоспособности электронной банковской услуги; расширять перечень ее инструментов; повышать привлекательность ресурса и притягивать новых клиентов; расширять трафик и монетизацию ресурса с использованием финансовой CРА-сети с кредитными офферами для привлечения и удержания внимания клиента до завершения момента оказания услуги.

*А. А. Гордич, канд. техн. наук, доцент
gordich@tut.by*

*Н. А. Мукитич, студент
БГЭУ (Минск)*

ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДА АНАЛИЗА ИЕРАРХИЙ СААТИ ПРИ ВЫБОРЕ МЕССЕНДЖЕРА ДЛЯ СМАРТФОНА

Современный смартфон — это по существу мобильный компьютер, в котором функции телефона являются лишь небольшой долей возможностей, которыми он обладает. Возможности смартфона целиком определяются теми прикладными программами, которые на нем установлены. Одной из таких прикладных программ (приложений) является мессенджер.

Мессенджер — приложение, которое пользователи применяют для общения через глобальную сеть Интернет. С помощью мессенджеров можно общаться в режиме реального времени, пересылая голосовые, текстовые сообщения и различные файлы. Мессенджеры позволяют организовывать видеосвязь, видеоконференции, а также создавать группы для общения и проведения различных опросов, поддерживают режим геолокации. Некоторые мессенджеры позволяют осуществлять перевод денежных средств.

В настоящее время в качестве мессенджеров используются следующие наиболее популярные приложения, устанавливаемые на мобильные устройства: WhatsApp, Facebook

* Бизнес-аналитика данных — процесс поиска системных закономерностей в массивах информации и интерпретации найденных фактов с целью получения важных для бизнеса сведений, которые позволят оптимизировать деятельность: увеличить доход, сократить затраты или достичь других важных результатов.