

4. Тенденций развития рынка документарного бизнеса в Беларуси: цифровизация банковских гарантий, которая стала активно развиваться после создания Реестра банковских гарантий, что позволило сформировать уникальные возможности по предоставлению цифровых банковских гарантий для небанковской кредитно-финансовой организации «ЕРИП» и таможни; возрастающая потребность банковских гарантий как инструмента торгового финансирования, что предоставляет возможность использовать банковскую гарантию для привлечения средств с международного рынка капитала.

5. Повышение эффективности торгового финансирования лежит в сфере цифровизации, с чем согласны банки, финансовые посредники и логистические компании, в результате чего их расходы, затраты и потери могут быть сокращены в мировом масштабе на десятки миллиардов долларов США в эквиваленте.

6. Цифровизация ключевых механизмов торгового финансирования целесообразна на блокчейн-платформе, так как данная платформа позволяет обмениваться и хранить информацию о любых сделках, при этом информация не может быть сфальсифицирована или похищена.

7. Таким образом, создание единого ландшафта бизнес-среды на основе блокчейн-платформы в Беларуси позволит поддерживать единые стандарты при реализации сделок торгового финансирования:

- высокую скорость проведения операций торгового финансирования;
- электронную проверку подлинности и невозможность изменить требования к документам сделки;
- высокую доступность к проверке документов импортеров, экспортеров, логистических участников, банков и т. д.;
- стандартизацию форм документов для электронного документооборота;
- применение смарт-контрактов;
- поддержку единых программных интерфейсов для интеграции с другими системами.

Литература:

1. Международная торговля [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http:// www.bcg.com](http://www.bcg.com). — Дата доступа: 05.03.2023 г.
2. Информация о рынке документарных операций в Республике Беларусь в 2021 году / Официальный сайт Национального банка Республики Беларусь. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.nbrb.by/publications/settlementstradefinance/tradefinancerb2021.pdf>. — Дата доступа: 01.03.2023.



А. П. Бутер, ассистент

БГЭУ (г. Минск)

Н. Л. Матусевич, ассистент

e-mail: mnl@tut.by

БГЭУ (г. Минск)

Развитие системы дистанционного банковского обслуживания в условиях цифровизации

Цифровизация экономики, базирующаяся на качественно новом типе информационно-телекоммуникационных технологий, охарактеризовалась взрывным ростом количества смартфонов и их возможностей по запуску сложных приложений, что повлияло на бизнес-модель банка. Практически сегодня все банки успешно прошли стадию реализации в дистанционном банковском обслуживании (ДБО) общепринятых банковских продуктов и столкнулись с необходимостью не просто выводить в дистанционные каналы имеющиеся продукты, а выполнять комплексную цифровизацию процессов. Новые банки, которые часто называют необанки, стремительно нарастили клиентскую базу без открытия физических отделений. В этом им помогли как грамотно спроектированные приложения, так и глубокое переосмысление лежащих в основе банковской деятельности бизнес-процессов.

Развитие технологий искусственного интеллекта и их внедрение в банковскую деятельность позволит ДБО перейти на новую стадию развития клиентского обслуживания — большинство запросов клиентов являются стандартными, что позволяет переложить их выполнение на машинные алгоритмы (чат-боты). Преимущества такого подхода позволят сократить время обслуживания, исключить эмоциональный компонент, снизить количество ошибок, высвободить ресурсы. Новое интеллектуальное банковское обслуживание способно модернизировать большинство сфер взаимодействия банка с клиентами: кредитное обслуживание, создание инвестиционных портфелей, доступ к банковским услугам в режиме 24/7 и др.

Как показывает практика, с активным использованием искусственного интеллекта в банковском секторе многие банковские продукты и технологии трансформируются. Лидирующие позиции банка в конкурентной

среде возможно за счет активно развивающихся каналов речевых технологий (РТ) — *голосовые боты* (виртуальные ассистенты), *речевая аналитика*, *голосовая биометрия*.

Голосовые боты способны выполнять определенные действия в ответ на информацию, введенную пользователем, могут обслуживать несколько линий одновременно, работают круглосуточно, без перерывов, выходных, отпусков и больничных и улучшают *качество клиентского сервиса*: быстро отвечать на вопросы, оперативно предоставлять техподдержку и не пропускать ни одного обращения клиентов.

Речевая аналитика используется для автоматизированного контроля качества звонков сотрудников банка, аналитики продаж, поиска точек роста в бизнесе и заменяет обычных сотрудников, осуществляющих контроль за качеством тех услуг, которые оказываются в ручном режиме.

Достижения в области нейронных сетей позволили разработать алгоритмы голосовой биометрии, которые аутентифицируют пользователей по меньшему объему речи и с высокой точностью.

Голосовая биометрия или *верификация голоса* позволяет пользователю избавиться от длительного и запутанного процесса подтверждения рискованных операций.

Совместное использование ДБО и РТ позволит повысить уровень самообслуживания: голосовые и текстовые боты могут качественно обрабатывать обращения клиентов без перевода на оператора, клиенты получают банковские услуги максимально оперативно в любом удобном для них канале и формате. Речевая аналитика позволяет построить в банке цикл непрерывных улучшений, а голосовая биометрия дает возможность выводить платежные операции в голосовые и текстовые каналы.



В. В. Верняховская, магистр экон. наук

e-mail: verniahovskaya@bsuir.by

БГУИР (г. Минск)

В. Д. Цыганков, канд. экон. наук, доцент

e-mail: cygankov@bsuir.by

БГУИР (г. Минск)

Сертификационный процесс и его развитие в IT-секторе Республики Беларусь

Современные IT-компании вкладывают множество усилий в развитие и поддержание опыта своих сотрудников. Одним из основных элементов профессионального развития сотрудников является сертификационный процесс. Сертификаты позволяют получить большее количество новых заказов, расширить партнерство с крупными компаниями, а также определить компетенции сотрудников. Исходя из этого следует, что крупные и средние компании активно развивают собственные подразделения, которые занимаются процессом обучения и сертификации сотрудников. Несмотря на различия процесса по различным направлениям сертификации, данный процесс можно унифицировать, а также автоматизировать.

Современный специалист, будь то разработчик или менеджер, постоянно находится в ситуации необходимости развития своих знаний и компетенций. Кроме этого, во многих моделях современного бизнеса приветствуется подтверждение знаний. Подтверждение знаний является основной из причин возникновения сертификационного процесса в средних и крупных аутсорсинговых компаниях.

Единицей успеха сертификационного процесса является сертификат. Сам процесс представляет собой непрерывно повторяющиеся шаги по обучению и подготовке к сертификации, сопровождению при сдаче, а также поддержке сертификатов. Действительность сертификаций обуславливается их проведением третьей стороной — компанией, которая непосредственно и ответственна за выпуск инструмента, знания по которому подлежат сертификации. Обычно сертификации направлены на проверку практических, а не теоретических знаний. Тесты состоят из задач и отдельных вопросов, на которые необходимо найти решения среди вариантов ответов согласно рекомендованным практикам.

Всего в IT-секторе существует большое количество различных сертификаций. Так, можно найти сертификации по подтверждению различного уровня языков программирования, а компания Cisco, к примеру, проводит сертификацию по сетевой архитектуре. Такие крупные компании, как Google и Microsoft, проводят сертификации по своим продуктам — Microsoft Azure, Microsoft 365, MT, Android, Google CloudPlatform и др.

Компания «Эпам» является одной из крупнейших в IT-секторе Республики Беларусь. На сегодняшний день компания получила более 1000 сертификатов с Google. В компании давно начал развиваться постоянный сертификационный процесс, так как он непосредственно позволяет крупно расти. Так, за последние годы было получено 937 сертификатов по Azure, 383 сертификатов по технологиям Google.