

Секция 1

«ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ЭКОНОМИКЕ»

Андрианова Ю.И.

БГЭУ, ФФБД,ДФП, 2 курс

КОЛЛ-ЦЕНТРЫ В ПЕНСИОННОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ

В современном обществе информацию рассматривают как один из основных ресурсов его развития, а информационные системы и технологии как одно из средств повышения эффективности работы людей. Применение современных информационных технологий в социального обеспечения, деятельность которых сопряжена с необходимостью обработки и анализа большого объема разнородной информации, сегодня особенно актуально. Социальное обеспечение в условиях рыночной экономики представляет собой сложный процесс, включающий выбор и реализацию определенного набора управленческих воздействий с целью решения стратегической задачи обеспечения устойчивого финансового и социально-экономического развития объекта управления. При грамотном внедрении информационных технологий появляется возможность передавать, хранить и анализировать большие объемы данных, выявлять закономерности и увеличивать эффективность работы структур муниципального управления. В итоге не только сокращается срок, необходимый для принятия решения, но и повышается качество учета и управления. Стратегической целью развития информационного общества в Республике Беларусь является обеспечение устойчивого социально-экономического, политического и культурного развития страны, улучшение качества жизни граждан, создание широких возможностей для удовлетворения потребностей и свободного развития личности. Последнее десятилетие развития белорусской экономики характеризуется повышенным интересом

предпринимательских структур и средств массовой информации к пенсионному обеспечению. И этот интерес вполне оправдан. Пенсионные фонды повышает инвестиционный потенциал страны, способствует росту благосостояния нации, позволяет решать проблемы социального и пенсионного страхования. Внедрение колл-центров в пенсионное обеспечение является одним из направлений в методике достижения поставленных целей развития на будущие годы. Колл-центр — центр обслуживания звонков — централизованный офис, используемый для получения и передачи больших объёмов информации, поступающей в виде запросов по телефону.

Программно-аппаратные решения колл-центров, как правило, имеют следующие функциональные возможности:

- Регистрация всех входящих и исходящих звонков
- Хранение информации о клиенте по истории звонков с данного номера.
- Статическая и интеллектуальная маршрутизация обращения: организация очереди, маршрутизация по АОН|CallerID и т.д.
- Визуализация на рабочей станции оператора информации о поступившем звонке и карточке клиента.
- Автоматизированный набор номера.
- Отражение состояния операторов (занят, свободен, пауза).
- Распределение звонков внутри группы по загрузке операторов и по порядку.
- Формирование отчётов по выполненным и принятым звонкам.
- Запись разговоров.
- Контроль качества работы операторов
- Планирования расписания рабочих смен операторов

Рассматривая колл-центр как систему массового обслуживания можно принимать решения об оптимальной структуре центра, например, определить условия, при которых эффект масштаба позволит повысить эффективность, за

счёт объединения нескольких распределённых мелких центров в один большой центр, или для оценки эффекта от кросс-продаж, или для нахождения оптимума между качеством и эффективностью (Quality and Efficiency Driven — QED). Математические модели используются также для маршрутизации звонков, при этом правила маршрутизации зависят от типов клиентов, квалификации агентов и т.д. В колл-центре Фонда социальной защиты населения применяются такие каналы связи как: Телефон, самообслуживание с помощью систем интерактивных голосовых меню (IVR), факсы, e-mail, Интернет, Freephone. Внедрение колл-центров позволяет пенсионным фондам обслуживать большее количество клиентов, что снижает издержки, которые бы возникали вследствие того, что люди не смогли бы просто позвонить, а им бы пришлось приезжать в саму организацию для решения вопросов. В свете развития частного пенсионного обеспечения любой фонд желает привлечь как можно больше клиентов. Наличие хорошо отлаженного информационного центра, включающего колл-центр, делает пользование данным фондом более привлекательным для клиентов. Большинство клиентов пенсионных фондов — пожилые люди. Поэтому наличие свободной возможности сделать звонок для уточнения некоторых вопросов является важной особенностью качества обслуживания. Издержки на содержание колл-центров обычно полностью покрываются общей полезностью их использования. Применение колл-центров в техническом обеспечении в пенсионных фондах должно обеспечить:

- повышение качества и доступности пенсионных услуг для граждан и организаций и формирования городской корпоративной сети,
- снижение операционных затрат на содержание административного аппарата, повышение эффективности управления муниципальными информационными ресурсами на основе создания и развития систем гораздо более простого управления финансовыми, материально-техническими, кадровыми ресурсами, документационного обеспечения деятельности муниципалитета, групповой работы служащих с

документами, планирования и мониторинга деятельности структурных подразделений, управления проектной деятельностью.

- организацию контроля целевого использования бюджетных средств, выделяемых на реализацию целевых программ информатизации,
- рост квалификации служащих на основе создания и развития информационной системы поддержки непрерывного профессионального образования, системы управления знаниями,
- совершенствование взаимодействия органов исполнительной, законодательной, судебной власти и органов местного самоуправления на основе создания общей защищенной информационной среды.

Бахар Н.Д. , Жакова К.С., Щербач Н. М.

БГЭУ, ФЭУТ, группа ДГХ-1, 2 курс

АНАЛИЗ ТЕХНОЛОГИИ ЭЛЕКТРОННОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Целью исследования является анализ уровня развития электронного здравоохранения.

Системы электронного здравоохранения открывают широкие перспективы, в том, что касается совершенствования всеобщего доступа к медико-санитарным услугам и информации о состоянии здоровья. Многие организации по стандартизации, включая МСЭ (Международный союз электросвязи), работают в различных сферах электронного здравоохранения.

Выделяют следующие тенденции в сфере электронного здравоохранения:

1. геномная медицина (использование генетической информации непосредственно в клинической практике, для прогнозирования реакции организма пациента на фармацевтические средства, для обнаружения заболеваний и т.д.);

2. стандартизированные электронные медицинские карты (единые цифровые форматы и структуры для включения различных видов информации о пациенте);