

**ЭКОНОМИКА  
И ПАРАДИГМА  
НОВОГО ВРЕМЕНИ**

**ISSN 2587-5981**



*Периодическое издание*  
*Выпуск №2*  
*Казань, 2018*

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ НАУЧНЫЙ  
РЕЦЕНЗИРУЕМЫЙ ЖУРНАЛ**

**"ЭКОНОМИКА И ПАРАДИГМА  
НОВОГО ВРЕМЕНИ"**

**Выпущено под редакцией  
Научного объединения  
«Вертикаль Знаний»**



**РОССИЯ, КАЗАНЬ**

**2018 год**

**Основное заглавие:** Экономика и парадигма нового времени

**Параллельное заглавие:** Economics and the paradigm of the new time

**Языки издания:** русский (основной), английский (дополнительный)

**Учредитель периодического издания и издатель:** Научное объединение «Вертикаль Знаний»

**Место издания:** г. Казань

**Формат издания:** электронный журнал в формате pdf

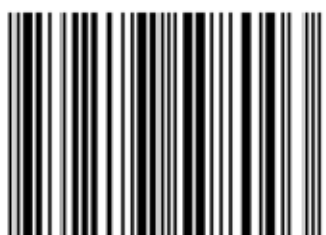
**Периодичность выхода:** 1 раз в месяц

**ISSN:** 2587-5981

**Редколлегия издания:**

1. Абдулганиев Фарит Султанович - канд. экон. наук, доцент, Казанский (Приволжский) федеральный университет.
2. Берман Светлана Сергеевна - канд. экон. наук, доцент, Казанский (Приволжский) федеральный университет.
3. Кораблев Максим Михайлович - канд. экон. наук, доцент, Казанский (Приволжский) федеральный университет.
4. Котенкова Светлана Николаевна - канд. экон. наук, доцент, Казанский (Приволжский) федеральный университет.
5. Королюк Елена Владиславовна - д-р экон. наук, доцент, Кубанский государственный университет, филиал в г. Тихорецке.
6. Мезенцева Екатерина Викторовна - канд. экон. наук, доцент, Кубанский государственный университет, филиал в г. Тихорецке.
7. Кирова Татьяна Александровна - канд. экон. наук, доцент, Армавирский социально-психологический институт.
8. Буркальцева Диана Дмитриевна - д-р экон. наук, доцент, Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского, г. Симферополь.
9. Святохо Наталья Валентиновна - канд. экон. наук, доцент, Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского, г. Симферополь.
10. Самигуллин Эльдар Валиевич - д-р экон. наук, профессор, Кыргызский экономический университет, г. Бишкек, Кыргызстан.
11. Охременко Светлана Игоревна - канд. техн. наук, доцент, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, г. Донецк, Украина.
12. Гасило Елена Александровна - канд. экон. наук, доцент, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, г. Донецк, Украина.

ISSN 2587-5981



9 772587 598003 >

***ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ ВЫПУСКА:***

*Экономика и парадигма нового времени. - 2018. - № 2 (4).*

*Оглавление выпуска*

**МЕЖДУНАРОДНОГО  
РЕЦЕНЗИРУЕМОГО  
НАУЧНОГО ЖУРНАЛА  
«ЭКОНОМИКА И ПАРАДИГМА  
НОВОГО ВРЕМЕНИ»**

*Выпуск № 2  
2018 год*

**Стр. 5 Богашко А.Л.**

*Теоретические аспекты исследования конкурентоспособности экономики государства*

**Стр. 10 Титов К.М., Мальцева Г.И., Мельник Д.В.**

*Направления финансирования регионального инновационного потенциала органами власти*

**Стр. 15 Уварова Н.А.**

*Управление процессами взаимодействия с клиентами на примере малого производственного предприятия*

УДК 330.34

**ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ  
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ЭКОНОМИКИ ГОСУДАРСТВА**

*Богаишко Александр Леонидович,  
УГПУ имени Павла Тычины, г. Умань  
E-mail: aleksanderboga@gmail.com*

**Аннотация.** В статье обобщены результаты научного поиска ведущих ученых теории конкуренции, в частности проанализирован их практический вклад в исследование конкурентоспособности. Акцентировано внимание на особенностях современного этапа развития мировой экономики, которые вносят новые коррективы в классические определения конкурентоспособности и методы ее достижения. Конкурентоспособность экономики государства определена как целостный результат системного взаимодействия всех субъектов экономических отношений и на этой основе осуществлен анализ конкурентоспособности согласно классификации структурных уровней организации экономических систем.

**Abstract.** In the article the results of scientific research of well-known scientists of the theory of competition are presented, their practical contribution to the study of competitiveness is analysed. Attention is focused on the features of the modern stage of the world economy, which introduce new adjustments to the classical definitions of competitiveness and methods for achieving it. The competitiveness of the state economy is defined as an integral result of the system interaction of all subjects of economic relations and on this basis the competitiveness analysis is carried out according to the classification of the structural levels of the organization of economic systems.

**Ключевые слова:** глобализация, конкурентоспособность, системный подход, экономика государства.

**Key words:** globalization, competitiveness, system approach, state economy.

Основой современного мирового хозяйства является мировой рынок, который возник еще в XVI веке в период Великих географических открытий. На его основании начало формироваться международное разделение труда. Однако только в последние несколько десятилетий возникли основания утверждать, что процессы глобализации приобрели качества целостности и необратимости.

В XXI веке мир радикально меняется, что определяет тенденции его развития в ближайшие десятилетия. Рост взаимозависимости и взаимосвязанности экономик стран мира в ходе глобализации делает более актуальным обеспечение их конкурентоспособности, которая является залогом устойчивого поступательного развития. Глобальная конкурентоспособность становится ключевым параметром, определяющим место государства в

геополитическом пространстве и в структуре мирохозяйственных связей. Создание условий для повышения конкурентоспособности экономики является одним из главных факторов обеспечения высокого уровня жизни граждан.

Особенности современного этапа развития мировой экономики вносят новые коррективы в классические определения конкурентоспособности и методов ее достижения. В связи с этим, следует пересмотреть распространенные теоретические подходы к изучению конкурентоспособности и скорректировать их в соответствии с новыми тенденциями.

Целью исследования является уточнение академического формулирования конкурентоспособности, определения ее характеристик и системных признаков с целью дальнейшего рассмотрения условий и факторов обеспечения эффективного функционирования экономики государства в условиях глобализации мирового хозяйства.

Конкурентоспособность как сложная экономическая категория традиционно рассматривается в различных аспектах. В. В. Алещенко рассматривает конкурентоспособность как степень эффективности субъекта (меру полноты и качества решений) при выполнении своего назначения [1]. Подобным образом И. Богомолова и Е. Хохлов рассматривают конкурентоспособность объекта как состояние, которое характеризует реальную или потенциальную возможность выполнения своих функциональных обязанностей в условиях возможного противодействия соперников [3].

Трактовка конкурентоспособности как способности объекта выполнять свое предназначение и удовлетворять потребности с эффективностью, которая обеспечивает дальнейшее функционирование в том же качестве в конкурентной среде, достаточно полно раскрывает сущностные черты конкурентоспособности, независимо от объекта исследования и является основой для рассмотрения понятия конкурентоспособности. Применение метода абстракции позволяет шире раскрыть особые признаки и характеристики конкурентоспособности, которые могут быть конкретизированы в отношении того или иного объекта исследования в зависимости от выбранного уровня анализа:

- конкурентоспособность как состояние исследуемого объекта;
- конкурентоспособность как относительное понятие (возможность раскрытия только в конкурентной среде);
- наличие свойств (конкурентных преимуществ), которые дают возможность изучаемому объекту выполнять свое функциональное и общественное назначение;
- уровень эффективности функционирования, достаточный для выполнения своего функционального и общественного назначения, в окружении подобных объектов (субъектов конкурентных отношений).

Дальнейшая разработка и углубление методологических основ изучения проблем конкурентоспособности требует уточнения и конкретизации определения конкурентоспособности на разных уровнях исследования и выделение определяющих ее факторов.

Наиболее изученной в рамках микроэкономического уровня является конкурентоспособность товаров. Это понятие связано с качеством товара, способностью удовлетворять нужды потребителей при определенных затратах. Конкурентоспособность товара определяется совокупностью его значимых для потребителя и производителя характеристик и проявляется в результате сопоставления с товарами-аналогами.

Следует отметить, что производство и реализация конкурентоспособных товаров и услуг – ведущая предпосылка конкурентоспособности предприятия. В связи с этим, для адекватного определения сути конкурентоспособности необходимо четко выделить условия, определяющие конкурентоспособность в привязке к конкретному субъекту конкурентных отношений, его места в конкурентном пространстве.

Конкурентоспособность предприятия В. А. Павлова рассматривает, как его способность сохранять конкурентные позиции на рынке или изменять их в процессе адаптации в конкурентной среде функционирования [6].

Следующим уровнем анализа является отрасль как совокупность предприятий и производств, характеризующихся общностью продукции, технологии и потребностей. М. Гельвановский, В. Жуковская, И. Трофимова в определении конкурентоспособности отрасли основываются на понятии эффективности их функционирования в экономике государства [4].

В современных условиях также стремительно возрастает роль регионов в экономических системах государственного и мирового уровней. Часто исследователи включают в определение конкурентоспособности региона такие ведущие аспекты, как необходимость достижения высокого уровня жизни населения, оптимальное использование местных ресурсов и эффективность функционирования хозяйственного механизма региона.

Конкурентоспособность страны часто выходит за рамки государственных границ и формируется под влиянием глобальной среды. Качественные изменения во внешней конкурентной среде экономической деятельности, как фирм (компаний), так и государств, его глобализация обуславливают необходимость поиска эффективных путей достижения, поддержания и развития конкурентоспособности. Поэтому логичным развитием такого подхода является толкование конкурентоспособности государства как характеристики положения ее товаропроизводителей на мировом рынке. В частности Б. В. Губский определяет конкурентоспособность как «обусловленное экономическими, социальными и политическими факторами устойчивое положение страны на внутреннем и внешнем рынках, способность субъектов конкурентной борьбы противостоять международной конкуренции на внутреннем рынке и рынках других стран» [5].

Конкурентоспособность в широком смысле подразумевается, как способность хозяйства обеспечивать сбалансированность своих внешних пропорций и избегать тех ограничений, которые обусловлены внешнеэкономической сферой, и как способность страны воспроизводить свои

мирохозяйственные связи. Немаловажным в данном контексте является осознание, что основным предметом конкуренции является не продукт, а жизнеспособность хозяйства.

Конкурентоспособность экономики государства определяется наличием в стране крупного рынка факторов производства и других характеристик, которые формируют потенциал для достижения стабильного экономического роста, что должно быть подкреплено ростом деловой активности. В данном контексте отметим, что роль государственного регулирования даже в условиях развитого рынка остается весьма значительной, поскольку влияет на качественные и ценовые характеристики товаров и услуг.

Согласно положениям современной экономической науки можно сделать вывод, что конкуренция – это соперничество старого с новым (инновациями), когда конкуренты путем анализа структуры рынка определяют степень свободы продавца и покупателя на рынке, поставив себе целью как можно полное удовлетворение нужд покупателя.

Категория «конкурентоспособность экономики» является, с одной стороны, сложной и противоречивой, а с другой – системной. При ее определении интегрируются признаки и показатели конкурентоспособности товаров, предприятий, отраслей, регионов; политико-правовые, экономические, социокультурные и ресурсно-инфраструктурные факторы развития; ценовые и структурные возможности.

Суть системного подхода заключается в комплексном исследовании объекта, как множества элементов в совокупности отношений и связей между ними. Методология исследования конкурентоспособности на основе системного подхода зависит от принципа построения структуры системы. В экономической теории и практике все чаще говорится о метауровне анализа. Метасистема рассматривается как целостная совокупность всех низших уровней, в их взаимодействии. Метаэкономику следует толковать как качественно новое системное образование, результат глобальных процессов на мировом уровне.

Л. Андреева и Е. Миргородская к факторам конкурентоспособности на метауровне относят формы политической и экономической организации, направленные на устойчивое развитие общества: социокультурные факторы, моральные ценности, взаимодействие политических, правовых и экономических организаций, стратегическую способность, политическую состоятельность [2]. В таком контексте конкуренция ведется уже не столько за место в международном разделении труда, сколько за статус страны в глобальных политико-экономических процессах.

Принцип системности в комплексном исследовании конкурентоспособности получил признание и широко применяется в теоретических и прикладных исследованиях. Такой подход позволяет проанализировать конкурентоспособность путем выделения структурных уровней организации экономической системы и отнесения к ним соответствующих субъектов конкурентных отношений.



Конкурентоспособность экономики государства – это экономическая категория, которая имеет определенные особенности:

- проявляется в процессе международных экономических отношений;
- развивается во внутренней среде страны в процессе конкурентного соревнования между субъектами экономических отношений;
- требует постоянного расширения источников для развития субъектов хозяйствования и основывается на принципах конкурентных взаимоотношений между ними;
- определяется условиями экономического развития страны и зависит от способности субъектов экономических отношений использовать эти условия с максимальной эффективностью для себя.

Таким образом, конкурентоспособность экономики государства является результатом взаимодействия всех субъектов экономических отношений в стране, формируется в органическом сочетании реализации интересов субъектов различных уровней под влиянием таких факторов, как товар, предприятия, отрасли (кластер), экономика в целом и зависит от того, насколько интегрированными выступают ориентиры повышения эффективности использования общественных ресурсов на этих уровнях.

#### **Список использованных источников:**

1. Алещенко В.В. Теоретико-методологические вопросы конкурентоспособности экономической системы // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 1 (45). – С. 113–119.
2. Андреева Л., Миргородская Е. Взгляд на системную конкурентоспособность как доминанту устойчивого развития экономики // Экономист. – 2006. – № 1. – С. 81–87.
3. Богомолова И.П., Хохлов Е.В. Анализ формирования категории конкурентоспособности как фактора рыночного превосходства экономических объектов // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 1 (45). – С. 113–119.
4. Гельвановский М., Жуковская В., Трофимова И. Конкурентоспособность в микро-, мезо- и макроуровневом измерениях // Российский экономический журнал. – 1998. – № 3. – С. 67–75.
5. Губский Б.В. Инвестиционные процессы в глобальной среде. – М.: Научная мысль, 1997. – 148 с.
6. Павлова В.А. Конкурентоспособность предприятия: оценка и стратегия обеспечения: монография. – Донецк: Изд-во ДУЭП, 2006. – 276 с.

УДК 364.43

## НАПРАВЛЕНИЯ ФИНАНСИРОВАНИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО ИННОВАЦИОННОГО ПОТЕНЦИАЛА ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

Титов Кирилл Маркович, Мальцева Галина Ивановна,  
Мельник Дарья Владимировна,  
Финансовый университет при Правительстве РФ, г. Калуга,  
E-mail: 4rebo@mail.ru, E-mail: m.galechka1997@gmail.com,  
E-mail: m-dashechka97@yandex.ru

**Аннотация.** В статье рассмотрены мероприятия по стимулированию инновационного развития регионов России. Выявлена взаимосвязь инновационного развития и уровня экономического развития субъектов. Проанализирован объём валового регионального продукта нескольких регионов России с целью выявления дисбаланса развития по данному показателю. Рассмотрены способы участия органов власти в стимулировании инновационных проектов. С учетом особенностей экономического развития субъектов предложены способы государственного участия в развитии инновационной инфраструктуры.

**Abstract.** The article deals with measures to stimulate innovative development of Russian regions. The interrelation of innovative development and level of economic development of subjects is revealed. The volume of gross regional product of several regions of Russia is analyzed in order to reveal the imbalance of development in this indicator. Ways of participation of authorities in stimulation of innovative projects are considered. Taking into account the peculiarities of economic development of the subjects, the methods of state participation in the development of innovation infrastructure are proposed.

**Ключевые слова:** инновационное развитие, регион, экономический потенциал, участие, органы власти, проекты, субъекты России, финансирование.

**Key words:** innovative development, region, economic potential, participation, authorities, projects, subjects of Russia, financing.

Одним из факторов повышения конкурентоспособности региона является развитие инновационной привлекательности на уровне субъекта. Данный фактор характеризует регион с точки зрения устойчивого социального и экономического развития.

В связи с неравномерным инновационным развитием регионов и отсталостью некоторых субъектов актуальным является создание условий,

стимулирующих привлечение инноваций, как на государственном уровне, так и на уровне коммерческих организаций [1].

Вопросами анализа мероприятий по стимулированию инновационной деятельности занимались такие отечественные и зарубежные деятели, как Литвинов А.В., Парфенов М.В., Джавадов И.С., Гуков А.В. и другие.

Стимулирование инновационной деятельности со стороны региона можно разделить по нескольким критериям: в зависимости от степени участия региона (участие непосредственно в проектах и участие в создании инфраструктуры), от способа вмешательства (прямое и косвенное стимулирование)[2].

Условно, все финансовые инструменты, стимулирующие инновационную деятельность в регионе можно разделить на несколько групп(табл.1).

Таблица 1

Участие органов власти региона  
в финансировании инновационных проектов

Вид участия	Непосредственное участие в проекте	Участие в создании инфраструктуры
Косвенное участие	*предоставление налоговых льгот *упрощенная система ведения учета *снижение страховых тарифов *льготное ценообразование *специальный инновационный кредит	*налоговые льготы ряду организаций
Прямое участие	*финансирование по программе государственного и частного партнерства * предоставление субсидий *участие в создании уставного капитала организации *выдача грантов на научные разработки	*предоставление грантов на научные разработки *участие в уставном капитале ряда организаций

В большинстве случаев прямое финансирование осуществляется в рамках долгосрочных государственных программ, которые включают в себя различные направления реализации. Рассмотрим более подробно инструменты прямого участия государственных органов в создании инновационной привлекательности предприятий региона.

1. Направления использования субсидий: покрытие процентов по взятым ранее кредитам, расходы по привлечению новых технологий производства,

уплата облигационных займов.

3. Участие в уставном капитале: появляется возможность повышения объёмов собственных средств на разработку и внедрение инновационных продуктов;

4. Гранты: стимулирование проведения научных разработок определенной направленности в учебных заведениях;

5. Государственно-частное партнерство: финансирование наиболее перспективных проектов на равных условиях со стороны государственных органов и частного бизнеса.

Чаще всего органами власти используются механизмы косвенного воздействия, так как они менее затратные и проще реализуются. Прямое участие применяется в тех случаях, когда регион обладает достаточным объёмом финансовых ресурсов. Однако прямое участие наиболее эффективно воздействует на повышение инновационного потенциала региона, так как финансовые ресурсы поступают целенаправленно на определенные проекты и в больших объемах.

Для развития территорий необходимо создать благоприятную инфраструктуру, способствующую развитию инновационной деятельности.

Под инновационной инфраструктурой понимают совокупность организаций, основная цель которых развитие инновационных проектов, в том числе предоставление финансовых, материальных и управленческих услуг, то есть они представляют собой неоднородные организации разных специализаций.

Инновационная инфраструктура включает в себя следующие элементы:

- финансовая инфраструктура (инвестиционные фонды, коммерческие банки и индивидуальные инвесторы);
- информационная инфраструктура (патентные, юридические и авторские права);
- регулятивная инфраструктура (органы государственной власти, разрабатывающие нормативно-законодательные акты);
- функциональная инфраструктура (спец. центры-поддержки предпринимательства, бизнес-инкубаторы).

Для того, чтобы грамотно определить способ участия государства в развитии конкретного проекта, необходимо оценить объёмы финансовых средств у органов власти, перспективность развития проекта на дальнейшую перспективу, провести оценку экономического потенциала региона.

Для того, чтобы оценить потенциал региона, предлагается рассмотреть объём валового регионального продукта, создаваемого на территории субъекта. Чем выше показатель, тем гармоничнее и результативнее развивается экономика региона. Рассмотрим динамику ВРП пяти регионов России (табл.2)[4].

Таблица 2

## Динамика объёмов ВРП регионов, млрд.руб.

Субъект	2015	2016	2017
Московская область	2 742,9	3 180,9	3 565,3
Краснодарский край	1 784,8	1 933,5	2 015,9
Свердловская область	1 659,8	1 822,8	1 978,1
Красноярский край	1 410,7	1 667,0	1 767,9
Калужская область	326,5	339,8	373,4

Анализ объёмов ВРП показал, что в динамике лет по выбранным регионам показатель увеличивается. Так в Московской области в 2017 году произошло увеличение на 12% по отношению к предыдущему году и на 33,5% к 2015 году.

По остальным субъектам в среднем показатель увеличивался на 4-8% ежегодно.

При сравнении объёма валового регионального продукта Московской и Калужской области в 2017 году видно, что разрыв между субъектами практически в 10 раз (9,5), а именно 3 565,3 млрд.- Московская область и 373,4 млрд. –Калужская область.

В связи с неравномерным распределением экономического потенциала среди регионов России предлагаются различные способы повышения инновационного развития регионов, а именно:

1. Московская область: прямое участие непосредственно в реализации проекта и развитии инфраструктуры (выдача грантов, субсидий, участие в уставном капитале)- область обладает достаточным объемом финансовых ресурсов для использования данного метода.

2. Краснодарский край: прямое участие либо в создании соответствующей инфраструктуры либо в реализации проекта несколькими способами (гранты, субсидии)- для одновременного участия в нескольких направлениях региону не хватает потенциала.

3. Свердловская область и Красноярский край: прямое или косвенное участие в развитии инновационной деятельности – для прямого участия может не хватить ресурсов.

4. Калужская область: исключительно косвенное участие в развитии проектов или инфраструктуры через предоставление налоговых, страховых и кредитных льгот- для прямого финансирования область не обладает достаточным запасом ресурсов.

Калужская область – субъект России, который не обладает достаточным объемом собственных финансовых ресурсов. Для решения сложившейся

ситуации регион привлекает инвестиции из других источников. Например, для развития фармацевтического кластера Калужская область смогла привлечь инвестиции из ряда зарубежных стран, а именно: Германии, Финляндии и Франции[3].

Таким образом, в зависимости от ряда факторов регион для развития инноваций на своей территории выбирает конкретные финансовые инструменты прямого или косвенного участия. Для развития территорий необходимо создать благоприятную инфраструктуру и проводить конкурсы, которые позволят выбрать наиболее интересные проекты.

#### **Список использованных источников:**

1. Алхазов А.А. Влияние малого и среднего бизнеса на экономический потенциал региона // Вестник Финансового университета. - 2016. - № 5. – С. 37-44.
2. Бородач Ю.В. Инновации российского рынка производных финансовых инструментов: направления развития и влияние на экономическую стабильность // Финансы и кредит. – 2015. - №44. - С. 37-50.
3. Инвестиционный портал Калужской области [Электронный ресурс]. - URL: <http://investkaluga.com/> (Дата обращения 30.04.2018)
4. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.gks.ru/> (Дата обращения 01.05.2018)

УДК 338

## УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ НА ПРИМЕРЕ МАЛОГО ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Уварова Наталья Андреевна  
Национальный исследовательский  
университет «МЭИ», г. Смоленск  
E-mail: natasha112.uvarova@yandex.ru

**Аннотация.** В современных условиях развития экономики для организации важным является создание и поддержка связи с клиентами. В статье рассматриваются основные проблемы, связанные с управлением процессами взаимодействия с клиентами малого предприятия, для решения которых рекомендуется проведение автоматизации с целью повышения эффективности управления. В частности, рассматривается способ взаимодействия через веб-приложение.

**Abstract.** In the current conditions of economic development for the organization it is important to create and maintain communication with customers. The article considers the main problems associated with managing the processes of interaction with customers of a small enterprise, for the solution of which automation is recommended to improve management efficiency. In particular, the way of interaction through a web application.

**Ключевые слова:** взаимодействие с клиентами, управление, автоматизация, веб-приложение, обратная связь.

**Key words:** interaction with customers, management, automation, web application, feedback.

В современных экономических условиях, характеризующихся наличием острой конкурентной борьбы, функционирование и успешное развитие промышленных предприятий в значительной степени определяется возможностью создания гибкой системы взаимодействия с клиентами, ориентированной на обеспечение высокого уровня их удовлетворенности.

За последние годы несколько изменились отношение клиентов к способу и качеству получаемых ими услуг, ожидания относительно обеспечения наибольшего выбора возможностей и реализации индивидуального подхода. Необходимо отметить наличие таких проблем, с которыми столкнулись промышленные предприятия в настоящее время, как отток клиентов, спад спроса на продукцию, появление большого числа конкурентов и т.п. В данной ситуации одной из важнейших задач в данной сфере для руководства предприятия является удержание клиентов, расширение клиентской базы, реализация возможности сокращения издержек, связанных с осуществлением

взаимодействия с клиентами, в том числе временных, а также минимизации потерь в случае их ухода. Указанные проблемы актуальны и для консервного завода, основным направлением деятельности которого является производство плодоовощных консервов.

Учитывая специфику деятельности предприятия можно выделить следующие основные группы клиентов: отдельные торговые организации и торговые сети, выступающие в качестве посредника при реализации продукции конечным потребителям, а также непосредственно конечные потребители.

С учетом результатов анализа процессов взаимодействия с клиентами консервного завода можно сформулировать следующие специфические особенности бизнес-процесса по работе с клиентами для данного предприятия:

- удаленность потребителей от организации-производителя;
- удаленность склада готовой продукции от остальных отделов предприятия;
- необходимость высокой скорости обработки заказов;
- потребность в разном уровне сервисного обслуживания, предоставляемого различным группам клиентов, в том числе, различия в сроках реагирования на заказ клиентов отдельных групп;
- отсутствие единого уровня подготовки менеджеров по работе с клиентами;
- сложная система контроля процессов взаимодействия с клиентами.

Традиционные способы взаимодействия с клиентами не позволяют в полной мере преодолеть указанные проблемы и учесть специфические особенности данного бизнес-процесса. Как представляется, автоматизации бизнес-процесса взаимодействия с клиентами с применением ресурсов сети Интернет обеспечит возможность реализации индивидуального взаимодействия в интерактивном режиме, а также позволит повысить эффективность данного бизнес-процесса в целом.

В общем случае можно выделить следующие этапы процесса взаимодействия с клиентами для консервного завода:

- обращение клиента в отдел продаж;
- составление заявки на покупку необходимого товара;
- передача информации на склад;
- отгрузка товара со склада.

Рассматривая вопросы автоматизации бизнес-процесса взаимодействия с клиентами, следует отметить, что в последнее время получили такие инструменты, как веб-приложения, call-центры, системы взаимодействия с клиентами.

Считается, что наиболее удобным и эффективным способом взаимодействия с клиентами является взаимодействие с ними через веб-приложение. Сегодня это является очень актуальной темой. Ведь клиенту удобен такой способ взаимодействия. А если удобно, значит больше клиентов и больше прибыль. Потребитель может в спокойной обстановке ознакомиться с



ассортиментом, выбрать нужный себе товар и легко оформить покупку.

Основными функциями веб-приложения могут стать: предоставление информации о предприятии и производимых товарах; исследование предпочтений потребителей; объединение географически распределенных филиалов предприятия в единую структуру, обеспечение взаимосвязи с партнерами и клиентами; осуществление продаж в сети Интернет, в том числе с помощью систем электронного бизнеса [1].

Что же ожидают потребители от веб-приложения? Оперативности, структурированности, круглосуточности, оперативной обратной связи, уменьшения рутинной работы. Для предприятия это упрощение бизнес-процессов, объединение различных отделений, появление новых партнеров и т.д. Все это актуально для консервного завода, склад которого располагается далеко от остальных отделов.

Веб-приложение должно содержать все, что необходимо клиенту: информация о товаре, о компании, о последних новостях [2]. Также должна быть возможность совершить просто и быстро покупку товара, предварительно сделав регистрацию, которая будет содержать поля для заполнения информации о клиенте, его контактные данные.

Веб-приложение позволит решить ряд задач:

- создание клиентской базы;
- автоматизация обработки заказов;
- автоматизация обратной связи с клиентами.

Веб-приложение должно осуществлять поддержку потребителей, онлайн общение со специалистами по email-почте. Последнее время все чаще и чаще разработчики помещают в веб-приложение опрос, по результатам которого мы можем составить портрет наших клиентов, узнать их предпочтения.

Безусловно, разработка и внедрение веб-приложения для организации процессов взаимодействия с клиентами потребует реализации на предприятии ряда сопутствующих мероприятий, таких как, например, разработка и реализация программ обучения персонала, учитывающих новый канал взаимодействия с потребителями.

Таким образом, при автоматизации взаимодействия с клиентами по средствам создания веб-приложения решается задача создания эффективной рекламы товара и фирмы, а также привлечения все больше клиентов. Разработка веб-приложения сможет заметно повысить эффективность взаимодействия, а также будет способствовать формированию имиджа предприятия, снизит издержки на контакты с клиентами и сократит время на оформление сделки.

#### **Список использованных источников:**

1. Шредер К. Специализированный магазин: как построить прибыльный бизнес в розничной торговле / К. Шредер; под ред. Е. Малыгиной, Н. Казаковой; пер. Т. Овсенева. - 2-е изд., доп. и перераб. - М.: Альпина Паблишерз, 2016. - 431 с.
2. Акулич М.В. Интернет-маркетинг: учебник / М.В. Акулич. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 352 с.

# ЭКОНОМИКА И ПАРАДИГМА НОВОГО ВРЕМЕНИ

*Международный научный рецензируемый журнал*

Выпуск № 2 / 2018

Подписано в печать 15.05.2018

*Рабочая группа по выпуску журнала*

Главный редактор: Барышов Д.А.

Верстка: Сятынова А.В.

Корректор: Хворостова О.Е.

Издано при поддержке

Научного объединения

«Вертикаль Знаний»

Россия, г. Казань

**Научное объединение «Вертикаль Знаний»** приглашает к сотрудничеству студентов, магистрантов, аспирантов, докторантов, а также других лиц, занимающихся научными исследованиями, опубликовать рукописи в электронном журнале **«Экономика и парадигма нового времени»**.

Контакты:

Телефон: +7 965 585-93-56

E-mail: [nauka@znanie-kzn.ru](mailto:nauka@znanie-kzn.ru)

Сайт: <https://znanie-kazan.ru/>

