

### 3) Социальные сети и мессенджеры

Недостатки работы с социальными сетями и мессенджерами по-отдельности:

- большая нагрузка на менеджеров – невнимательность, пропуск счётчиков, конфликты с руководителями компании,
- медленная реакция на обращение клиента – потеря клиента.

Соответственно подключая мессенджеры и социальные сети к Битрикс24, клиент, обратившийся к организации через них, автоматически фиксируется внутри CRM, создаётся сделка, которую менеджер может довести до продажи и руководитель получает полный контроль над общением менеджера с клиентом, т. к. чат крепится к конкретному клиенту.

Таким образом, Битрикс24 включает такие инструменты для работы с клиентами как: «Открытые линии», онлайн-чат, CRM-формы, e-mail- и 1С-трекер, которые позволяют управлять коммуникациями с клиентами из ВКонтакте, Facebook, Telegram, Skype и онлайн-чата на сайте и тем самым обеспечивают возможность реализации омниканальности.

УДК 004.6.

## ЦИФРОВИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ БЕЛАРУСИ: ПОТЕНЦИАЛ OPEN DATA

Орлов П. Н.

Учреждение образования «Белорусский государственный экономический университет»  
e-mail: petr.orlov99@gmail.com

**Summary.** *The article is devoted to the analysis of the problems associated with the introduction of the concept of open data in the Republic of Belarus. The thesis is substantiated that the positioning of Belarus as a highly developed state cannot be imagined without the openness of the authorities and administration. Based on the analysis of the functioning of the national open data portal, public opinion polls, the experience of other countries, the author comes to the conclusion that there is a discrepancy between the declared goals and the actual practice of the project. Conceptual mechanisms for getting out of this situation are proposed.*

Позиционирование Республики Беларусь как высокоразвитого государства, ориентированного на стимулирование деловой инициативы и развитие предпринимательства, невозможно представить без открытости органов государственной власти и управления. Решить эту задачу предстоит проекту национального портала открытых данных, который можно рассматривать в качестве катализатора инновационной деятельности в сфере государственного управления, а также повышение ее эффективности [1, с. 96].

Создание национального портала предусмотрено рядом программных документов как практического инструмента развития в Беларуси сектора информационных услуг для населения и бизнеса, базирующегося на использовании данных государственных органов и организаций, опубликованных в открытом виде, доступном для машинного считывания.

При введении запроса в поисковой системе Google сайт оказался доступен в сети Интернет по адресу: <https://data.gov.by>.

Несмотря на наличие соответствующей информационной инфраструктуры, международные рейтинги говорят о том, что стране предстоит еще долгий путь в части развития этого направления. Так, по итогам четвертой волны исследования Open Data Barometer (последняя проходила в 2017 году) Беларусь оказалась на 92 месте среди стран, использующих платформу открытых данных [2].

Резонным остается вопрос об экономических эффектах использования открытых данных. Приведем здесь следующие цифры: на портале открытых данных Соединенных

Штатов Америки размещено почти 88,4 тыс. наборов данных, на портале Великобритании – 17,8 тыс. В настоящее время экономический потенциал открытых данных в этих странах оценивается в 50 млрд евро ежегодно [3].

По состоянию на апрель 2020 года на национальном портале открытых данных удалось зафиксировать за 2019 год всего 39 (!) наборов данных.

Исходя из вышеизложенного можно констатировать ряд проблем, стоящих на пути развития темы открытых данных в Республике Беларусь. Среди них: неактуальность и неполнота открытых данных, фатальное отставание в вопросах открытости власти от развитых государств, отсутствие площадок для взаимодействия с организациями гражданского общества.

Какие же актуальные задачи поможет решить более активное внедрение платформы открытых данных в Беларуси?

Во-первых, активизация ИТ-сектора страны, а также развития «экономики знаний». Разработчики программного обеспечения получают огромное количество информации для разработки информационных сервисов, а бизнес, исследовательские институты и аналитики получают данные, которые впоследствии можно конвертировать в знания. Во-вторых, улучшение позиционирования страны среди других государств, разделяющих принципы открытости и свободы информации посредством повышения позиций в международных рейтингах (в т.ч. рейтингах Организации Объединенных Наций). И в-третьих, укрепление доверия между государством и гражданским обществом. Ведь именно открытые данные сегодня можно квалифицировать в качестве эффективного инструмента государственного управления, сокращения административных затрат, повышения качества обслуживания населения и доверия этого же населения к государственным (политическим) институтам.

### *Литература*

1. Орлов, П.Н. Анализ внедрения и функционирования национального портала открытых данных в Республике Беларусь / Ю.И. Малевич, П.Н. Орлов // Цифровая трансформация финансового сектора экономики: сб. тезисов докладов V Международной научн.-практ. конф. (Одесса, 9–10 апреля 2020 г.) – Одесса: ОНЕО, 2020. – С.96–98.

2. Открытые данные в Беларуси [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://np.aaii.ru/item.php?id=2812&fbclid=IwAR3u3OTE5\\_5pRoPglqGJM8sVIIItq3ZaE9a\\_jjBpaboVjYZTP\\_w5152YIFTE](http://np.aaii.ru/item.php?id=2812&fbclid=IwAR3u3OTE5_5pRoPglqGJM8sVIIItq3ZaE9a_jjBpaboVjYZTP_w5152YIFTE). – Дата доступа: 08.10.2020.

3. Создание совета по открытым данным при Правительстве Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.echo.msk.ru/programs/svoi-glaza/1019306-echo/>. – Дата доступа: 08.10.2020.