

мышленных гигантов, транспортных и логистических компаний, всё больше мелких предприятий используют автоматизированные системы управления складом. Спрос на них постоянно растёт. По данным консалтинговой компании Logistics IQ, к 2025 году оборот автоматизированных складов достигнет 27 млрд.долларов [9].

Ещё одним перспективным направлением развития логистики «последней мили» является дальнейшее расширение сети автоматизированных пунктов получения заказов. Этот способ доставки позволяет покупателям прийти в пункт выдачи, когда им это удобно, что сводит к минимуму количество проблем с доставкой и обеспечивает лучший опыт покупки. К тому же время работы постаматов круглосуточное. В конечном счёте снижаются цена и время доставки и получения товара.

Таким образом, по мере роста числа потребителей, использующих онлайн-торговлю, растут и требования к покупательскому опыту. Электронная торговля требует быстрой, своевременной и гибкой доставки, а также качественного обслуживания клиентов. Поэтому обеспечение удовлетворённости клиентов при одновременном снижении затрат на логистику является ключом к достижению эффективности «последней мили».

Список использованных источников

1. Жучкевич, О. Н. Логистика «последней мили»: основные тенденции / О. Н. Жучкевич, Е. К. Шикшнян // Тезисы докладов 55-й Международной научно-технической конференции преподавателей и студентов / УО «ВГТУ». — Витебск, 2022. — С. 41–42.
2. 5 Last-Mile Delivery Challenges In 2022 [Electronic resource]. — Mode of access: <https://storm5.com/storm5-voice/intel-bites/5-last-mile-delivery-challenges-in-2022>.
3. Как в 2020 году росли рынки e-commerce в разных странах? [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://belretail.by/news/kak-v-godu-rosli-ryinki-e-commerce-v-raznyih-stranah>.
4. Рынок экспресс-доставки и курьерских служб Республики Беларусь [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://belretail.by/news/vyishel-ocherednoy-otchet-osituatsii-naryinke-ekspress-dostavki-i-kurerskih-slujb-v-respublike-bel>.
5. Что такое постаматы, сколько их в Беларуси и как ими пользоваться [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://myfin.by/stati/view/cto-takoe-postomaty-i-naskolko-onipopularny-v-belarusi>.
6. Last Mile Delivery: New Rules for the eCommerce Era [Electronic resource]. — Mode of access: <https://www.bringg.com/resources/guides/last-mile-delivery/>.
7. Как воспользоваться преимуществами Big Data: облачные вычисления как основа бизнес-аналитики [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://vc.ru/cloudmts/335717-kak-voispolzovatsya-preimushchestvami-big-data-oblachnye-vychisleniya-kak-osnova-biznes-analitiki>.
8. The Future of Delivery with Drones^ Contactless? Accurate? And High-Speed [Electronic resource]. — Mode of access: <https://www.wipro.com/business-process/the-future-of-delivery-with-drones-contactless-accurate-and-high-speed/>.
9. Роботы на складах: 5 примеров автоматизации [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://wareteka.com.ua/blog/roboty-na-skladah-primery-avtomatizacii/>.

УДК 658

АУТСОРСИНГ НА СТРАХОВОМ РЫНКЕ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Денисюк Д. Д.

*Брестский государственный технический университет, г. Брест, Республика Беларусь
Научный руководитель: Семенюк Е. В., старший преподаватель*

Современные предприятия, в том числе и страховые компании, в целях оптимизации затрат и метода повышения качества услуг предпочитают применение аутсорсинга.

Передача на аутсорсинг различных дел и функций, которые непосредственно касаются страхового продукта, считается важным условием для экономии денежных ресурсов. На сегодняшний день большинство предприятий предпочитают передавать многие функции фирмам-подрядчикам (аутсорсерам), потому как заинтересованы в поднятии рентабельности своей деятельности.

Аутсорсинг – передача на основании договора компанией-клиентом определенных бизнес-процессов или производственных (операционных, второстепенных) функций на обслуживание другой компании-провайдеру услуг, специализирующейся в соответствующей области.

Целью данной статьи является исследование применения аутсорсинга в деятельности страховых компаний.

Зарубежная практика показывает, что использование инструментария аутсорсинга позволяет осуществить переход от массового к дифференцированному подходу в создании и реализации страхового продукта, учитывающего вкусы и запросы индивидуальных потребителей гораздо эффективнее, что позволяет повысить конкурентоспособность и прибыльность деятельности страховой компании. Услуги аутсорсинга формируются по четырем различным видам деятельности:

1) «схемное», или «налоговое», страхование (финансовые операции по оптимизации налогообложения с участием страховых компаний);

2) кэптивное страхование (страхования корпоративных клиентов, аффилированных со страховщиком);

3) обязательное неконкурентное страхование (страховые услуги, не торгуемые на открытом рынке (ОМС, личное страхование пассажиров, страхование жизни и здоровья военнослужащих и др.));

4) реальное конкурентное страхование (сектор реальной борьбы СК за потребителя) [2].

Существует несколько групп классификационных признаков аутсорсинга страхового дела, а именно полный аутсорсинг, при котором по договору передается часть сотрудников и часть активов клиенту исполнителем услуг (аутсорсером); частичный аутсорсинг, при котором значительная часть подразделений остается в ведении страховой организации; совместный аутсорсинг, который используется в субдоговорах; промежуточный аутсорсинг, который заключается в том, что организация, имеющая специалистов с высоким уровнем квалификации, передает механизм менеджмента своими подразделениями внешней организации; трансформационный аутсорсинг, который заключается в том, что подразделение аутсорсера разрабатывает и создает новый страховой продукт и передает его компании-заказчику.

Агенты и брокеры являются классической для страхования формой передачи функции продаж на аутсорсинг. Партнерский канал продаж, когда агентом выступает автодилер или банк, по сути является разновидностью агентских продаж, с той лишь разницей, что продажи страховых полисов являются сопутствующей функцией для основной услуги или товара – продажи автомобиля или выдачи кредита. Агентские или брокерские продажи можно признать сложившейся в отрасли формой аутсорсинга в страховании.

Кроме того, к сложившейся практике аутсорсинга в страховании можно отнести и ассистанс-организации.

Ассистанс-организация – коммерческая организация, созданная в том числе с участием страховых организаций Республики Беларусь для оказания технического, медицинского и иного содействия страхователю (застрахованному лицу, выгодоприобретателю) по договору страхования при наступлении страхового случая.

Это юридическое лицо, партнер страховой компании, работающий в стране, где находится страхователь. Чаще всего это крупные международные компании, имеющие представительства и, соответственно, налаженные связи с квалифицированными врачами во многих регионах. При получении травмы совершается звонок ассистансу (его номер указывается в полисе). Оценив проблему и просканировав доступные варианты медучреждений, партнер страховой компании либо самостоятельно вызовет подходящего специалиста, либо подска-

жет, в какое медучреждение нужно обратиться. При необходимости он же организует транспортировку в медучреждение.

Если требуется не амбулаторное, а стационарное лечение – организацией и оплатой его также занимается партнер страховой компании, работающий в стране пребывания. Еще одна функция ассистанса – в тяжелых случаях перевезти застрахованного на родину, как правило, к месту постоянного проживания, после того как будет получено разрешение от лечащего врача.

При этом возможности для применения аутсорсинга в страховых организациях достаточно широкие и затрагивают не только каналы сбыта страховых продуктов. Наиболее часто на аутсорсинг передаются:

- продажа страховых продуктов;
- урегулирование убытков;
- управление резервами и инвестициями;
- транспортные услуги;
- организация ремонтных работ;
- бухгалтерское, юридическое, информационное обслуживание;
- обучение менеджмента и персонала.

С позиции обеспечения высоких финансовых результатов отметим важность передачи на аутсорсинг процессов/функций развития страховой организации:

- разработку концепции и модели развития;
- определение новых направлений деятельности;
- внедрение системных подходов к маркетинговой деятельности.

В данном направлении речь идет о разработке новых страховых и инвестиционных продуктов, проведении исследований страхового рынка, формировании системы обучения продавцов страховых продуктов, услуги в сфере IT и маркетинга. При этом результат выполнения данных процессов/функций во многом связан с уровнем квалификации специалистов.

В Республике Беларусь в деятельности страховых компаний имеется незначительный опыт применения аутсорсинга, так как деятельность страховых компаний значительно контролируется законодательством. В этом смысле страховые компании могут ориентироваться на опыт банковского аутсорсинга, как наиболее близкого по содержанию и степени регулирования виду деятельности, но всё же применяющим аутсорсинг более широко. Наиболее востребованными видами аутсорсинга со стороны банков являются: аутсорсинг в сфере информационных технологий, аутсорсинг процессинговых услуг по банковским платежным карточкам, маркетинговые услуги, услуги по подбору и обучению персонала, консалтинговые услуги, кассово-инкассаторские услуги, услуги по телефонному обслуживанию клиентов банка (колл-центры), услуги административно-хозяйственного назначения. Лидером аутсорсинговых услуг является аутсорсинг в сфере информационных технологий (ИТ-аутсорсинг). Сегодня данной услугой пользуются практически все белорусские банки. Кроме того, распространенным видом банковского аутсорсинга в Беларуси являются маркетинговые услуги, в частности услуги по проведению исследований, аудита бренда, ребрендинга, рестайлинга, проведению масштабных PR-акций и др. Компании предлагают банкам на белорусском рынке ряд исключительно маркетинговых продуктов с возможностью их модификации под определенные требования конкретного банка. Банки не обошли стороной аутсорсинговые компании, предоставляющие услуги по подбору и обучению персонала, заключая договоры с кадровыми агентствами, которые занимаются поиском и отбором кандидатов, согласованием этапов собеседований и др. В последнее время спектр услуг аутсорсинга начал расширяться – все больше банков задумываются о приведении кадрового документооборота в соответствие с требованиями трудового законодательства. Распространено среди белорусских банков и обращение за консалтинговыми услугами к сторонним организациям.

Самым важным аспектом, который влияет на возможности применения аутсорсинга, является специфика работы страховых организаций.

Такие виды услуг как продажа страховых продуктов, урегулирование убытков, управление резервами и инвестициями, бухгалтерское, юридическое, информационное обслуживание, большинство из них не могут передаваться аутсорсерам, однако разработка новых страховых и инвестиционных продуктов, проведение исследований страхового рынка, формировании системы обучения продавцов страховых продуктов, услуги в сфере IT и маркетинга могут быть реализованы.

Аутсорсеры могут выполнить такие услуги, как разработка маркетинговой стратегии, медиапланирование, расчёт эффективности рекламных каналов, продвижение сайта, создание промо-страниц, нового сайта, брендинг или ребрендинг компании, разработка нового продукта и его вывод на рынок, разработка рекламных макетов, корпоративной продукции.

В страховании есть достаточно широкое поле для замещения функционала страховой компании услугами на аутсорсинге. Особенно это актуально для компаний с наименьшей долей прибыли среди всех действующих страховых компаний Республики Беларусь. Это поможет сократить управленческие расходы, а также привлечь профессионалов своего дела. Это перспективное направление не только для белорусских страховых организаций и других финансовых организаций.

Список использованных источников

1. Белорусская ассоциация страховщиков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.belasin.by. – Дата доступа: 12.11.2022.

2. Страховые услуги, менеджмент на методах аутсорсинга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://rev.kpu.zp.ua/journals/2018/4_09_uk/26.pdf. – Дата доступа: 29.10.2022.

УДК 658

РАЗВИТИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Панасюк Д. И.

*Витебский государственный технологический университет, г. Витебск,
Республика Беларусь*

Научный руководитель: Дём О. Д., к. э. н., доцент

Развитие системы безналичных расчетов по розничным платежам, основным платежным инструментом в которой на сегодняшний день является банковская платежная карточка, требует соответствующего инфраструктурного обеспечения. Современная сеть объектов программно-технической инфраструктуры для осуществления безналичных платежей позволяет проводить операции с использованием карточек по всей стране.

Цель исследования: изучение направлений развития инфраструктуры обслуживания банковских платежных карточек.

Исследование материалов, связанных с инновациями в сфере расчетов банковскими платежными карточками, позволило сделать некоторые выводы относительно их развития и внедрения. Данные таблицы 1 свидетельствуют о том, что за период с 2011 года по 2021 год в 5,2 раза увеличилось число организаций торговли и сервиса (ОТС), оснащенных платежными терминалами. Количество платежных терминалов за этот же период возросло в 4,4 раза. На 01.01.2022 года в Республике Беларусь установлено 2404 инфокиоска, 4427 банкоматов, 133492 организации торговли (сервиса) оснащено 178266 платежными терминалами.