

(Ленинградская, Белгородская, Свердловская области). Даны конкретные рекомендации.

Ключевые слова: сельская территория, агрогородок, сельское население, миграция, рабочие места, социальные программы, программно-целевое управление, минимальные социальные стандарты, механизм формирования и развития.

ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА

Нигай Е.А., Кошечкина Е.С.

Специфика формирования системы взаимодействия с клиентом организации в условиях цифровизации экономики и бизнеса

В современных условиях динамичного изменения внешней среды особую значимость в системе управления малым бизнесом приобретают инструменты и механизмы стратегического развития, основанные на цифровизации как отдельных бизнес-процессов, так и всей организации. Наиболее распространенным направлением становится цифровизация взаимодействия с клиентом. Это обусловлено прямой взаимосвязью вложений в цифровизацию клиентского опыта с повышением качества, разнообразия и скорости обслуживания целевых групп клиентов, что положительно отражается на конкурентоспособности и общей эффективности деятельности организации. Цель настоящей статьи состоит в определении ключевых аспектов трансформации системы взаимодействия с клиентом в условиях цифровизации бизнеса. Предлагается авторский подход к формированию системы взаимодействия организации с клиентом в условиях цифровизации на основе омниканального подхода с использованием сбалансированной и многофункциональной системы цифровых и традиционных каналов связи. На основе структуры бизнес-модели А. Остервальдера и И. Пинье рассматривается применение концепции омниканальности в блоке «система взаимодействия с клиентом», раскрыто содержание концепции омниканальности, определены направления и принципы ее реализации и внедрения в деятельности предприятий, структурно представлена модель цифровизации системы взаимодействия с клиентом, а также сформулированы требования, которым она должна отвечать. Сложившиеся условия экономики и бизнеса открывают новые возможности для развития предприятий и рынков, приводят к пониманию и реализации нового концептуального подхода к управлению, в соответствии с которым своевременное, комплексное и рациональное использование

цифровых инструментов в управлении бизнес-процессами способствует росту конкурентоспособности на всех уровнях функционирования экономических систем.

Ключевые слова: бизнес-моделирование, цифровизация, система взаимодействия с клиентом, клиентский опыт, концепция омниканальности, омниканальный подход, цифровые инструменты.

Брызгалов Д.В.

Трансформация страховых интересов в цифровой экономике

В условиях перехода к цифровой экономике спрос на страховые услуги претерпевает значительные изменения, вызванные трансформацией страховых интересов. Основной задачей гармонизации спроса и предложения является изучение специфической трансформации страховых интересов, обусловленной новым производственным укладом. Для изучения трансформации страховых интересов применялся научно-онтологический подход, предусматривающий описание страховых интересов через компоненты: экономические и неэкономические блага (объекты), страховой риск, потребность в сохранении благ/доходов от благ, субъекты. Качественная трактовка трансформации страховых интересов обоснована через специфическое изменение компонентов, учитывающее особенности цифровой экономики. Исследован экономический подход к определению страхового интереса через описание его компонентов: экономических и неэкономических благ, страховых рисков, потребности в сохранении благ и/или формируемых ими денежных потоков, а также субъектов страховых интересов. Выделены новые экономические блага: беспилотные транспортные средства, устройства-роботы, Интернет вещей, объекты зеленой энергетики, вещи виртуальной реальности, а также новые риски, в том числе киберриски, которые присущи цифровой экономике и формируют новые страховые интересы на страховом рынке. Сформулированы основные направления трансформации страховых интересов, обусловленные особенностями цифровой экономики и связанные с созданием принципиально новых экономических благ, появлением «цифровых» рисков, а также потребностью цифровизации страхового интереса и совместным характером потребления экономических благ.

Ключевые слова: страховой рынок, страховые интересы, страховой риск, киберриски, цифровизация страхового интереса, риски совместного потребления.