

## ИНОВАЦИОННЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ КОМПАНИИ

**В.В. Макаров<sup>1</sup>, д-р экон. наук, профессор**

**В.И. Городова<sup>1</sup>, студент**

**А.В. Ковшов<sup>2</sup>, студент**

**<sup>1</sup>Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича**

**<sup>2</sup>Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого (Россия, г. Санкт-Петербург)**

*DOI:10.24412/2411-0450-2025-7-108-112*

**Аннотация.** Предлагаются перспективные направления повышения конкурентоспособности телекоммуникационного предприятия и мероприятия по их реализации. Первое направление нацелено на внедрение цифровых технологий и развитие ИТ-инфраструктуры. Цифровизация повысит эффективность финансовых вложений, откроет новые возможности на рынке, и станет одним из главных факторов роста доходов. Активное использование облачных технологий, искусственный интеллект и машинное обучение занимают важное место в развитии предприятия, позволяя оптимизировать выполнение инновационных интернет-проектов. Второе направление связано с усилением клиентского сервиса и повышением лояльности клиентов. Комплексный подход обеспечивает не только доверие и лояльность со стороны клиентов, но и способствует устойчивому развитию компании на конкурентном рынке.

**Ключевые слова:** инновации, телекоммуникации, конкурентные преимущества, ИТ-инфраструктура, 5G-сети, машинное обучение, облачные технологии, клиентский сервис.

Основным видом деятельности компании «Телеком Холдинг» является работа в области связи на базе проводных технологий. Внутренний аудит организации выявил преобладание позитивных аспектов над негативными. Внешняя оценка продемонстрировала сопоставимый уровень потенциальных перспектив и рисков. Затем положительные и отрицательные факторы телеком-оператора были сопоставлены с открывающимися перспективами и возможными опасностями. По результатам анализа финансово-хозяйственной деятельности и построения сопоставительной матрицы группы стейкхолдеров АО «Телеком Холдинг» был сделан вывод, что ключевыми недостатками компании являются уровень оплаты труда, нерегулярность поступления средств и политика ценообразования. В то же время, к преимуществам фирмы следует отнести плодотворное взаимодействие с деловыми партнерами, репутацию организации, значительные выплаты акционерам и квалификацию сотрудников.

Опираясь на эти сведения, руководство компаний способно определить наиболее эффективный путь развития и усовершенство-

вать проблемные аспекты деятельности, руководствуясь существующими нормативными документами [1, 2]. Для повышения конкурентоспособности АО «Телеком Холдинг» предлагается реализовать два инновационных мероприятия, каждое из которых направлено на укрепление позиций компании на рынке и улучшение качества предоставляемых услуг.

Первое мероприятие, нацеленное на внедрение передовых технологий и развитие ИТ-инфраструктуры, представляет собой комплекс, включающий в себя несколько ключевых инициатив. Прежде всего, это ускоренное внедрение цифровых технологий в экономику и социальную сферу. Для достижения этой цели следует выполнить ряд условий, которые подготовят компанию к цифровой трансформации. Цифровизация экономики повысит эффективность финансовых вложений, откроет новые возможности на рынке, позволит оптимизировать операционные модели компаний и станет одним из главных факторов роста доходов [3].

Центральный элемент – это активное использование облачных технологий, которые обеспечивают гибкость, масштабируемость и

снижение затрат на ИТ-ресурсы. Облачные технологии позволяют организациям быстро адаптироваться к изменениям на рынке и предоставлять клиентам более качественные и персонализированные услуги [4].

Искусственный интеллект и машинное обучение занимают важное место в развитии информационных систем, предоставляя возможности для оптимизации внутренних процессов. Автоматическое распознавание образов, обработка больших объемов данных и предиктивная аналитика позволяют компаниям не только оперативно реагировать на запросы клиентов, но и прогнозировать их будущие потребности, предлагая решения на опережение [5].

Данные процессы будут внедрены в службу клиентской поддержки, для автоматизации ответов на распространенные вопросы и предоставления более быстрой помощи. Кроме того, машинное обучение может быть использовано в отделах снабжения, где анализ данных будет способствовать оптимизации цепочек поставок и сокращению издержек, прогнозируя возможные перебои или задержки.

Подготовка сотрудников играет ключевую роль в успешном внедрении технологий искусственного интеллекта. Вначале обучение пройдут те, чья работа тесно связана с новыми системами, такие как специалисты ИТ-отдела, аналитики данных и операторы службы поддержки клиентов. Это обучение обычно длится от нескольких недель до пары месяцев, в зависимости от сложности новых технологий и навыков работников.

Важно учитывать, что для более эффективного обучения рекомендуется временно освободить сотрудников от их текущих обязанностей. Это позволит им полностью сосредоточиться на изучении новых инструментов и способов их использования. После завершения программы дальнейшее обучение может включать практическое применение, где участники смогут освоить навыки на реальных рабочих задачах. В итоге это не только улучшит внутренние процессы, но и повысит конкурентоспособность организации на рынке.

Внедрение автоматизированных систем управления и анализа данных – это еще один значимый шаг, который позволит повысить

оперативность и точность в обслуживании. Такие системы предоставляют в реальном времени доступ к аналитическим отчетам и ключевым показателям эффективности, что значительно облегчает процесс принятия решений и сокращает временные затраты на выполнение стандартных операций, обеспечивая выбор оптимальной бизнес-модели проекта, которая позволит наиболее эффективно реализовать выбранную инновационную стратегию. Это позволит реализовывать интернет-проекты, которые ранее считались технически сложными или невозможными для осуществления, открывая новые горизонты в различных сферах экономики и социальном секторе [6].

Инвестиции в развитие 5G-сетей играют критически важную роль в этом мероприятии, так как создание высокоскоростной инфраструктуры связи существенно расширяет возможности по предоставлению услуг, начиная от мобильной связи и заканчивая интернетом вещей (IoT). 5G позволит реализовать проекты, которые ранее считались технически сложными или невозможными для осуществления, открывая новые горизонты в различных сферах экономики и социальном секторе.

Также, в условиях все более усложняющихся киберугроз, укрепление кибербезопасности становится неотъемлемой частью цифровой трансформации экономики. Обеспечение надежной защиты данных клиентов и корпоративной информации требует внедрения современных технологий защитного периметра, использования многоуровневых систем аутентификации и мониторинга сетевой активности. Это не только повышает уровень доверия к компании, но и защищает ее репутацию на рынке.

Таким образом, интеграция передовых технологий и развитие ИТ-инфраструктуры позволит АО «Телеком Холдинг» занять лидирующие позиции на рынке высокоскоростных и надежных коммуникационных услуг, удовлетворяя как текущие, так и будущие потребности пользователей.

Второе мероприятие направлено на значительное усиление клиентского сервиса и повышение лояльности клиентов. В современном конкурентном рынке это становится не просто преимуществом, а необходимостью для устойчивого успеха компаний [7]. Для до-

стижения этой амбициозной цели предлагается внедрить комплексные программы по обучению и развитию персонала. Эти инициативы будут сосредоточены на совершенствовании коммуникационных навыков, что позволит сотрудникам компании более эффективно взаимодействовать с клиентами, понимать их потребности и предлагать оптимальные решения. Кроме того, повышение уровня профессиональной компетентности станет дополнительным стимулом для создания доверительных и долгосрочных отношений с клиентами.

Одним из ключевых элементов данного мероприятия является развитие систем обратной связи. Эти системы позволят оперативно реагировать на запросы и жалобы клиентов, что критически важно для поддержания высокого уровня удовлетворенности. Обратная связь будет использована не только для быстрого решения конкретных проблем, но и для улучшения продуктов и услуг компании в долгосрочной перспективе.

Интеграция индивидуализированных предложений и программ лояльности станет важным шагом в укреплении позиций на рынке. Персонализированные предложения, основанные на внимательном анализе предпочтений и поведения клиентов, способствуют более глубокому вовлечению и удовлетворению. Это поможет не только удержать существующих клиентов, укрепляя их приверженность бренду, но и привлечь новых, демонстрируя им, что компания заботится о каждом клиенте.

Сочетание улучшенного клиентского сервиса, продвинутых программ обучения персонала, развитых систем обратной связи и индивидуализированных предложений станет основой для создания уникального пользовательского опыта, который обеспечит долговременный успех и лидерство на рынке [8].

Чтобы достичь этой цели, внедряются различные сервисы, такие как:

- персонализированные консультации;
- 24/7 поддержка клиентов;
- интерактивные онлайн-платформы.

Программы, направленные на обучение и развитие сотрудников, включают интенсивные тренинги, корпоративные семинары и онлайн-курсы, которые охватывают широкий

спектр тем: от навыков общения до использования новейших технологий.

Эти программы будут проходить в различных режимах, включая очные занятия в главных офисах компаний, виртуальные классы на специально разработанных платформах и гибридные форматы, которые сочетают в себе преимущества обоих подходов. Обычно обучение длится от нескольких недель до нескольких месяцев в зависимости от сложности курса и уровня подготовки участников.

Системы обратной связи, поддерживаемые современными цифровыми технологиями, предусматривают регулярные анонимные опросы, встречи фокус-групп и платформы для свободного обмена мнениями. Это позволяет оперативно реагировать на запросы клиентов и сотрудников, обеспечивая прозрачность и непрерывное улучшение услуг.

Индивидуализированные предложения включают специально разработанные пакеты услуг для различных сегментов аудитории, основанные на анализе их предпочтений и поведении. Используя возможности крупных данных и аналитики, компания сможет предлагать продукты и услуги, которые максимально соответствуют ожиданиям и потребностям клиентов.

Для повышения квалификации сотрудников планируется отправить группу из 10 работников отдела продаж на тренинг «Искусство переговоров», проводимый компанией «Бизнес-Профи». Тренинг длится 16 часов и проходит в формате двухдневного семинара, что позволит участникам глубже погрузиться в материал и практические аспекты.

Финансирование осуществляется из бюджета на обучение, который был заранее заложен в финансовый план компании, что гарантирует отсутствие дополнительных финансовых нагрузок на сотрудников.

Участники тренинга будут заранее уведомлены об их участии за две недели, что обеспечит им возможность организовать свою работу. Хотя участие является добровольным, рекомендуется для всех работников, так как это существенно поможет развить ключевые навыки. Также будет предложено поддержать коллег, не имеющих возможности присутствовать, что увеличит нагрузку на остальных, но будет компенсировано системой внутренних бонусов.

Для минимизации влияния на бизнес-процессы, за участниками будут закреплены замещающие сотрудники, а клиентские дела и обязательства будут перераспределены поэтапно, чтобы обеспечить бесперебойное выполнение задач. Такой комплексный подход обеспечивает не только доверие и лояльность со стороны клиентов, но и способствует

устойчивому развитию компании на конкурентном рынке.

Таким образом, реализация предложенных мероприятий позволит АО «Телеком Холдинг» значительно укрепить свои позиции на рынке, повысить уровень конкурентоспособности и обеспечить устойчивое развитие в долгосрочной перспективе.

#### **Библиографический список**

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования: дата введения 2015-09-28 / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии.
2. ГОСТ Р ИСО 10014-2008. Менеджмент качества. Руководящие указания по достижению финансового и экономического эффекта: 2008-12-18 / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии.
3. Макаров В.В., Слуцкий М.Г., Устриков Н.К. Проблемы и задачи цифровой трансформации экономики России // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2020. – № 4-1 (43). – С. 174-177.
4. Леонтьев Д.В. Облачные технологии, зачем они нужны обычным пользователям // Вестник науки. – 2025. – Т. 3, №7 (88). – С. 347-355. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.vestnik-nauki.ru/article/25171>.
5. Соколов И.А. Теория и практика применения методов искусственного интеллекта // Вестник Российской академии наук. – 2019. – Т. 89, № 4. – С. 365.
6. Макаров В.В., Столяров С.А. Выбор оптимальной инновационной стратегии в управлении интернет-проектами // Журнал правовых и экономических исследований. – 2013. – № 3. – С. 19-20.
7. Акопян Д.В., Суворов И.А. Роль клиентского сервиса в повышении конкурентоспособности и конкурентоустойчивости организаций сферы услуг // Вестник университета. – 2020. – № 9. – С. 54-57. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://doi.org/10.26425/1816-4277-2020-9-54-57>.
8. Ежикова Ю.А. Повышение удовлетворенности потребителей за счет цифровизации клиентского сервиса // Гуманитарные научные исследования. – 2022. – № 7. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://human.snauka.ru/2022/07/50702>.

## INNOVATIVE WAYS TO INCREASE THE COMPETITIVENESS OF A TELECOMMUNICATIONS COMPANY

**V.V. Makarov<sup>1</sup>,** *Doctor of Economic Sciences, Professor*

**V.I. Gorodova<sup>1</sup>,** *Student*

**A.V. Kovshov<sup>2</sup>,** *Student*

**<sup>1</sup>Saint Petersburg State University of Telecommunications named after prof. M.A. Bonch-Bruevich**

**<sup>2</sup>Peter the Great Saint Petersburg Polytechnic University  
(Russia, Saint Petersburg)**

***Abstract.*** *The article proposes promising areas for improving the competitiveness of a telecommunications company and measures for their implementation. The first area focuses on the introduction of digital technologies and the development of IT infrastructure. Digitalization will increase the efficiency of financial investments, open up new opportunities in the market, and become a key factor in revenue growth. The active use of cloud technologies, artificial intelligence, and machine learning plays an important role in the company's development, allowing for the optimization of innovative internet projects. The second area focuses on enhancing customer service and increasing customer loyalty. A comprehensive approach not only ensures customer trust and loyalty, but also contributes to the company's sustainable development in a competitive market.*

***Keywords:*** *innovation, telecommunications, competitive advantages, IT infrastructure, 5G networks, machine learning, cloud technologies, customer service.*