

УДК 332.024

А.Д. ХАЙРУЛЛИНА,
кандидат экономических наук, доцент
Казанский (Приволжский) федеральный университет
Поволжский государственный университет физической культуры,
спорта и туризма

Р. ТЕПАВЧЕВИЧ,
заместитель генерального директора
АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов»
старший преподаватель
Поволжский государственный университет физической культуры,
спорта и туризма

ЦИФРОВЫЕ ПЛАТФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ КОНЦЕПЦИИ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В СПОРТИВНОЙ ИНДУСТРИИ РФ

Аннотация. На протяжении многих лет в России при проведении мульти спортивных мероприятий использовались услуги зарубежных сервис-провайдеров. Организатор получал качественную услугу по зарубежной рыночной стоимости, однако у России полностью отсутствовало наследие по итогам мероприятий.

Отсутствие качественных и зрелых отечественных систем, проявившееся по итогам введения ограничительных для страны мер (также санкции МОК и ряда западных стран), поставило под угрозу проведение в РФ крупномасштабных спортивных мероприятий. Соответственно, в рамках домена «Спорт» цифровой сервис сопровождения клиентского пути «Организатора спортивных мероприятий» был указан особо приоритетным. Статья раскрывает содержание цифровых платформ, сопровождающих практически каждый шаг целевого клиента спортивной индустрии.

Ключевые слова: домен «Спорт», облачные платформы, спортивная индустрия, платформа «ГосТех», цифровые сервисы, спортивные мероприятия.

Одним из современных инструментов цифровизации экономики является облачная платформа «ГосТех», которая разрабатывается на базе отечественных IT-решений. «ГосТех» – это платформа разработки и реализации сервисов, которыми потом граждане пользуются на Госуслугах и региональных порталах [6]. Задача платформы – объединить все государственные информационные системы в единый унифицированный комплекс. В высокой степени готовности находятся домены «Спорт», «Здравоохранение» и «Наука». К 2024 году на платформе «ГосТех» были объединены 18 направлений.

Домен – это область деятельности государственных органов, принадлежащая одной отрасли экономики и социальной сферы, имеющая общих пользователей – клиентов [4]. В настоящее время в РФ активно ведется разработка и внедрение доменов в различных

областях: здравоохранение, экология, наука и инновации, спорт, строительство, культура, транспорт и др. Домен «Спорт» заработал с 1.09.2022 года. Это практически IT-решение, позволяющее реализовать принцип клиентоцентричности в области спорта.

Ряд приоритетных сервисов домена «Спорт» уже разработан на отечественном рынке и успешно был применен при подготовке и проведении двух ключевых спортивных мероприятий 2024 года:

– Первый международный мультиспортивный турнир в фиджитал формате – «Игры Будущего 2024» (г. Казань);

– Международное мультиспортивное мероприятие «Спортивные игры стран БРИКС 2024» (г. Казань).

«Игры Будущего» – высокотехнологичное спортивное шоу, которое включает в себя ги-

бридные спортивные состязания в классических видах спорта и их цифровых аналогах, а также инновационные спортивные дисциплины с использованием технически сложных устройств. Практически «Игры Будущего» – это новый формат турнира, придуманный в России и характеризующийся следующими признаками:

- формат участия спортсменов – трансграничный, клубный и открытый;
- максимально широкий охват мировой аудитории через медиа-платформы;
- объединение спортсменов и болельщиков в единое сообщество в цифровой метавселенной и на физических событиях.

В целях обеспечения подготовки и проведения турнира «Игры Будущего» в 2024 году в г. Казани, был подписан соответствующий Указ Президента РФ [1]. А уже Указом Президента РТ [2] был образован Республиканский организационный комитет по подготовке и проведению Игр под председательством Раиса Республики Татарстан Р.Н. Минниханова. Подписано трехстороннее Соглашение от 20 сентября 2022 года об организации и проведении «Игр Будущего» между Правительством Республики Татарстан, АНО «Агентство развития компьютерного спорта» (далее – АРКИВС) и АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов» (далее – Дирекция, ДССП). Турнир «Игры Будущего» прошел в г. Казани с 19 февраля по 3 марта 2024 года. В первом в истории турнире «Игры Будущего» приняли участие более 1 811 опытных участников из 107 стран в 21 инновационной дисциплине.

Подготовка и проведение Международного мультиспортивного мероприятия «Спортивные игры стран БРИКС» в г. Казани в 2024 году (далее – «Игры БРИКС») осуществлялись во исполнение Поручения Президента РФ от 16 мая 2023 г. № Пр-989 (подпункт «г» пункта 1) [3]. Проведение «Игр БРИКС» также было предусмотрено пунктом 49 Плана мероприятий председательствования Российской Федерации в объединении БРИКС в 2024 году [5].

Игры БРИКС состоялись с 10 по 26 июня 2024 года. Соревнования прошли по 27 видам спорта. Общая координация подготовки к «Играм БРИКС» осуществлялась организа-

ционным комитетом по подготовке и проведению «Игр БРИКС», утвержденным распоряжением Правительства РФ от 29 сентября 2023 г. № 2651-р (далее – Оргкомитет). Указом Раиса РТ от 10 января 2024 г. № 4 образован республиканский организационный комитет по подготовке и проведению «Игр БРИКС». Операционную деятельность по подготовке и проведению Игр осуществляла АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов».

В итоге в «Играх БРИКС» приняли участие 5 460 участников из 82 стран (включая Российскую Федерацию), в том числе 2 852 спортсмена и 1 415 официальных лиц. Соревнования обслуживали 1 193 спортивных судьи.

В общей сложности Россия в 2024 году подарила миру международные турниры, которые объединили более 7 тысяч участников из более 100 государств и глобально собрали многомиллиардную аудиторию, оставив в наследие спорта яркий резонанс новых форматов соревнований.

Успех мероприятий был обеспечен в том числе и благодаря использованию платформенных цифровых решений. Анализ показал, что при подготовке и проведении данных ключевых спортивных мероприятий 2024 года использовались платформенные решения и сервисы отечественной компании «РУСТайминг» (англ. «RUSTiming») [9], представленные цифровыми платформами (сервисами) по автоматизации ключевых процессов деятельности организатора на всех этапах – планирования, подготовки и проведения мероприятия. По требованию организатора впервые были разработаны и персонализированные сервисы.

Сервис № 1. Сервис приема и обработки спорт-заявок от команд участниц и от индивидуальных участников соревнований, с учетом специфических требований каждой из дисциплин мероприятия – на основе системы Rustiming.SEQ – Sport Entries & Qualifications.

Данный сервис успешно обеспечил организаторов мероприятий консолидированной информацией о командах, спортсменах, персонале команд, технических официальных лицах – судьях, позволив организатору автоматизировать процесс подтверждения спортивных заявок, а также провести сбор данных

о квалификации участников, о наличии медицинских страховок и медицинского допуска к соревнованию. Также сервис обеспечил и консолидировал информацию о прибытии / отъезде участников мероприятий, необходимых трансферах к месту проведения соревнований, а также всю необходимую информацию для получения призовых денежных выплат (в случае «Игр Будущего 2024»).

Таким образом, в рамках единой цифровой платформы была обеспечена полная интеграция и бесшовная передача информации, необходимой для системы аккредитации.

Сервис № 2. Сервис аккредитации участников и персонала, задействованного в организации мероприятия.

Для проведения ключевых международных мероприятий 2024 года в РФ были также реализованы сервисы аккредитации участников, разработанные на базе отечественных решений (табл. 1). Турнир «Игры Будущего 2024» обеспечивал сервис РусТайминг (англ. “RusTiming. Accreditation System”) [9], на «Играх БРИКС 2024» для реализации процедуры аккредитации участников использовалась автоматизированная система аккредитации основного организатора – АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов», г. Казань [10].

Для проведения вышеуказанных турниров были реализованы следующие сервисы и задачи задействованных аккредитационных систем:

– процесс автоматизированного сбора заявок на аккредитацию от различных клиентских групп (спортсмены и команды, представители СМИ, организаторы, в том числе подрядчики, партнеры, волонтеры, обслуживающий персонал и другие);

– процесс автоматизированной проверки и подтверждения заявок на аккредитацию;

– полноценное взаимодействие со службами безопасности для проверки заявок;

– обеспечен процесс информирования заявителей и проверяющих о статусе заявки;

– обеспечено производство аккредитационных удостоверений – карт для доступа на определенные объекты, в определенные зоны для разных клиентских групп.

Сервис № 3. Сервис спортивного хронометража – ведение счета, учет и публикация результатов.

Как известно, на протяжении многих лет в России, часто по рекомендации или наличию договорных обязательств города-организатора, при проведении глобальных спортивных мероприятий использовались услуги зарубежных сервис-провайдеров: таких как Омегатайминг [12] (англ. “Omegatiming”), Микроплюс [11] (англ. “Microplus”) и др. Стоимость данных услуг, как правило, включала работу иностранных специалистов и их сервисы в операционный период. Организатор получал качественную услугу по зарубежной рыночной стоимости, однако Россия оставалась без цифрового следа о проведении спортивного мероприятия.

Отсутствие качественных и зрелых отечественных систем особенно явно проявилось с введением ограничительных для страны мер (в том числе санкций МОК и ряда западных стран) и поставило под угрозу проведение в РФ крупномасштабных спортивных мероприятий. Следовательно, в рамках домена «Спорт», цифровой сервис сопровождения клиентского пути «Организатора спортивных мероприятий» был указан особо приоритетным.

Таблица 1

Показатели реализованных отечественных сервисов аккредитации участников и персонала на спортивных мероприятиях 2024 года

Мероприятие	Система	Внесено в систему	Выдано аккредитаций
Игры Будущего 2024	РусТайминг	34 555	30 196
Игры БРИКС 2024	АНО ДССП	30 101	25 661
ИТОГО		64 656	5 587

Источники: составлено авторами на основе [9], [10].

Услуги по обеспечению сервисов спортивного хронометража, ведения счета и регистрации спортивных результатов на «Играх БРИКС» осуществлялись с использованием программного обеспечения, рекомендованного российскими федерациями по видам спорта. Интеграция спортивных результатов систем хронометража по 27 видам спорта осуществлялась отечественной компанией ООО «Спорттех» на платформе программного обеспечения «РусТайминг» [9] (а также для предоставления медального зачета) [10].

Реализованный сервис RusTiming. OVR&TS (англ. “RusTiming. On-Venue Results & Timing&Scoring”) представляет собой системный продукт, предназначенный для организации сервиса хронометража, учета очков и спортивных результатов участников спортивных соревнований (атлетов).

Для проведения турниров были разработаны и реализованы следующие сервисы и задачи:

- автоматическая фиксация всех результатов соревнований на объектах проведения мероприятия в реальном времени;
- консолидация информации по сбору, учету и обработки спортивных метрик соревнований в едином окне;
- инновационная система оптического распознавания, обработки и хранения внутриигровой статистики с киберспортивных дисциплин;
- полная автоматизация работы судейского корпуса (секретарей и хронометражистов) с возможностью печати протоколов соревнований и турнирных рейтингов команд;
- предоставление сервиса по событиям матчей для комментаторов в режиме реального времени;
- публикация результатов и рейтингов матчей и турниров в цифровом формате в онлайн-режиме.

Сервис № 4. Освещение спортивных событий комментаторами и журналистами (инфосистема для стримеров «Игр Будущего»).

В рамках турнира «Игры Будущего 2024» реализован передовой сервис-модуль RusTiming. SIS – информационная система (англ. “RusTiming. Streamers Information System”), предназначенная для стримеров, ком-

ментаторов, блогеров и журналистов, которые заинтересованы в расширенной информации о событии для более качественного стрима / репортажа. Передовой сервис позволил представить информационный инструмент для обогащения контента с фокусом на обновление информации в реальном времени. Данные SIS интегрировались с OVR&TS и другими источниками статистики. На соревновательных объектах были организованы медиа зоны. На объектах были размещены медиа трибуны, фотозоны и ТВ-позиции, микст-зоны, комнаты официальных медиа и комнаты для интервью. Для инфлюенсеров на некоторых объектах были организованы фиджитал-комнаты, комнаты стримеров.

Для проведения турниров были разработаны и реализованы следующие сервисы и задачи:

- реализован интерфейс для навигации по модулю;
- обеспечено в реальном времени отображение актуальной статистической информации о соревнованиях, командах, результатах матчей и персональных показателях спортсмена;
- представителям СМИ предоставлен доступ к расширенной статистике о соревнованиях, результатах и спортсменах;
- выстроен способ коммуникации с комментаторами и стримерами обо всех изменениях, важных новостях, особенностях соревнований и др.;
- реализован инструмент подготовки к репортажу или стриму в реальном времени.

Сервис № 5. Управление мероприятием.

В операционный период турнира «Игры Будущего 2024» был реализован сервис «Управление мероприятием» (англ. “RusTiming. RMS/IMS/DRS”), который по описанию является системным продуктом по организации управления и проведению мероприятий операционной готовности, а также по управлению объектами мероприятия, который включал:

- РусТайминг: система управления запросами / инцидентами (от англ. “RusTiming. Request Management System / Incident Management System”);
- РусТайминг: система управления графиком мероприятия (англ. “RusTiming. Daily Run Sheet”);

– РусТайминг. Система управления инцидентами (IMS).

Это инструмент, который позволил организаторам в реальном времени заводить в систему информацию о нештатных ситуациях (инцидентах), возникающих в операционный период подготовки и проведения мероприятия. Сервисом пользовались на объектах (в Центрах управления объектами), в функциональных центрах управления и в ГОЦ (Главный операционный центр). Фактически – это центральный узел управления, контроля, координации и информационного взаимодействия в период проведения «Игр Будущего», который позволял обрабатывать все инциденты мероприятия и отслеживать изменения статуса решения с момента возникновения и до закрытия с целью предоставления актуальной информации на все уровни управления мероприятием.

За весь операционный период «Игр Будущего 2024» в системе IMS RusTiming было зафиксировано 345 инцидентов, из них 197 локального (объектового уровня), 131 повышенного (межфункционального уровня), 12 высокого (уровня руководства ГОЦ) и 5 критического уровня (которые требовали взаимодействия с руководителями федерального оргкомитета Игр) (табл. 2).

Сервис № 6. РусТайминг. Система управления графиком мероприятия.

Данный ресурс был реализован на всех 12 объектах мероприятия в г. Казани, а также в г. Сочи (10 соревновательных и 2 тренировочных). Это инструмент, позволяющий создать поминутное планирование всех ключевых активностей на объектах турнира, отслеживать и вести контроль деятельности функциональных направлений организаторов мероприятия, ответственных за обеспечение проведения соревнований на официальных объектах. Сервис предоставляет интегрированные в систему план-графики выстроенных в хронологическом порядке ключевых и зависимых активностей (событий) организатора мероприятия.

Благодаря цифровому сопровождению клиентского пути спортивных мероприятий, каждый организатор спортивных мероприятий в РФ получил возможность доступа ко всей необходимой методологии и информации, накопленному опыту в данной области, а также возможность активно участвовать в процессе подачи заявок, взаимодействовать с ФОИВ и РОИВ и привлекать необходимые ресурсы.

Реализация новых форматов соревнований в 2024 году при внедрении отечественных цифровых сервисов показала полную готовность к вызовам, возможность адаптации к новой реальности и готовность РФ в перспективе конкурировать с зарубежными компаниями на международном рынке спортивных услуг.

Таблица 2

Количественные показатели инцидентов, зафиксированных в системе РусТайминг. IMS во время турнира «Игры Будущего 2024»

IMS RusTiming	Количество инцидентов	% от общего количества
Локального уровня	197	57,10 %
Повышенного уровня	131	37,97 %
Высокого уровня	12	3,48 %
Критического уровня	5	1,45 %
Итого	345	100 %

Источник: составлено авторами на основе [9].

Литература

1. Указ Президента РФ от 19.12.2022 г. № 927 «О проведении Международного мульти-спортивного турнира «Игры будущего» в 2024 году в г. Казани». – URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/48678>.
2. Указ Президента Республики Татарстан от 01.10.2022 № УП-698 «Об образовании Республиканского организационного комитета по подготовке и проведению мероприятия “Игры Будущего 2024” в городе Казани». – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/1600202210040003?index=11>.
3. Перечень поручений Президента РФ по итогам совещания с членами Правительства 2 мая 2023 года. – URL: <http://www.kremlin.ru/acts/assignments/orders/71145>.
4. Методические рекомендации по проектированию и утверждению целевой архитектуры домена с использованием единой цифровой платформы «ГосТех» // Единая цифровая платформа ГосТех. – URL: <https://platform.gov.ru/wp-content/uploads/2022/12>.
5. План мероприятий председательства Российской Федерации в БРИКС в 2024 // БРИКС Россия 2024. – URL: <https://brics-russia2024.ru/calendar>.
6. «ГосТех» и Минспорт России запустили второй этап проектирования домена «Спорт» // Единая цифровая платформа «ГосТех». – URL: <https://platform.gov.ru/news>.
7. Бокарев П.А. Методология доменной архитектуры государственного управления // Высшая школа государственного администрирования (факультет) МГУ имени М.В. Ломоносова (ВШГАДМ МГУ). – URL: https://lk.msu.ru/uploads/attachments/attachment_3202_1701869410.pdf?ysclid=m34iih9915719549586.
8. Игры Будущего 2024. Факты об играх и результаты. – URL: <https://gofuture.games>.
9. Платформа цифровых, спортивных, технологических компетенций «РусТайминг». – URL: <https://rustiming.com>.
10. Спортивные игры стран БРИКС. Факты об играх и результаты. – URL: <https://results.bricskazan2024.games/schedules>.
11. Micropolus Data Processing and Timing // Микроплюс сервисы. – URL: <https://microplus.it/services>.
12. Omegatiming // OMEGA, leaders in timekeeping excellence. – URL: <https://www.omegatiming.com>.

Информация об авторах

Хайруллина Альбина Джавдатовна, кандидат экономических наук, доцент, Казанский (Приволжский) федеральный университет; Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма.

E-mail: halbi@mail.ru.

Тепавчевич Ранко, заместитель Генерального директора АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов»; старший преподаватель, Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма.

E-mail: r.tepavcevic@dspkazan.com.

A.D. KHAIRULLINA,

PhD in Economics, Associate Professor

Kazan (Volga Region) Federal University

Volga Region State University of Physical Culture, Sports and Tourism

R. TEPAVCEVIC,

Deputy General Director

ANO «Directorate for Sports and Social Projects»

Senior Lecturer

Volga Region State University of Physical Culture, Sports and Tourism

DIGITAL PLATFORMS FOR IMPLEMENTING THE CONCEPT OF CUSTOMER-CENTERED ORIENTATION IN THE SPORTS INDUSTRY OF THE RUSSIAN FEDERATION

Abstract. Over the years, the foreign providers' services have been used in Russia to host multi-sport events. The organizer received a high-quality service at a foreign market cost, but Russia completely lacked a legacy based on the results of the events. The lack of high-quality and mature domestic systems, which appeared as a

result of the introduction of restrictive measures for the country (as well as sanctions from the IOC and a number of Western countries), jeopardized hosting the large-scale sporting events in the Russian Federation. Accordingly, within the framework of the "Sport" domain, the digital support service for the client path of the "Organizer of Sporting events" was given a special priority. The article reveals the content of the digital platforms that accompany almost every step of the target client of the sports industry.

Keywords: "Sport" domain, cloud platforms, sports industry, «GovTech» platform, digital services, sporting events.

References

1. Decree of the President of the Russian Federation dated 12/19/2022 No. 927 "On holding the International Multi-sports Tournament 'Games of the Future' in 2024 in Kazan" // Decree of the President of the Russian Federation. – URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/48678>.
2. Decree of the President of the Republic of Tatarstan dated 10/01/2022 No. UP-698 // "About the formation of the Republican Organizing Committee for the preparation and holding of the 'Games of the Future 2024' event in Kazan". – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/1600202210040003?index=11>.
3. The President approved the list of instructions following the meeting with members of the Government of the Russian Federation on May 2, 2023 // List of instructions following the meeting with members of the Government. – URL: <http://www.kremlin.ru/acts/assignments/orders/71145>.
4. Methodological recommendations for the design and approval of the target domain architecture using the "GOSTECH" unified digital platform // Unified "GOSTECH" digital platform. – URL: <https://platform.gov.ru/wp-content/uploads/2022/12>.
5. Action Plan of the Russian Federation's BRICS Presidency in 2024 // BRICS Russia 2024. – URL: <https://brics-russia2024.ru/calendar>.
6. Gostech and the Ministry of Sports of Russia have launched the second stage of designing the domain "Sport" // "GOSTECH" Unified Digital Platform. – URL: <https://platform.gov.ru/news>.
7. Bokarev P.A. Methodology of domain architecture of public administration // Higher School of Public Administration (Faculty) Lomonosov Moscow State University. – URL: https://lk.msu.ru/uploads/attachments/attachment_3202_1701869410.pdf?ysclid=m34iih9915719549586.
8. Games of the Future 2024 // Facts about games and results. – URL: <https://gofuture.games>.
9. Description of the functional characteristics of the software "RusTaiming. Platform of digital, sports, technological competencies" // Platform documentation. – URL: <https://rustiming.com>.
10. Sports games of the BRICS countries // Facts about the games and results. – URL: <https://results.bricskazan2024.games/schedules>.
11. Micropolus Data Processing and Timing // Microplus services. – URL: <https://microplus.it/services>.
12. Omegatiming // OMEGA, leaders in timekeeping excellence. – URL: <https://www.omegatiming.com>.