DOI: 10.17117/na.2016.12.01.113

<http://ucom.ru/doc/na.2016.12.01.113.pdf>

Поступила (Received): 29.12.2016

Демина М.И., Никитина О.М., Исайчик К.Ф. Использование IT-инноваций в банковской сфере

Demina M.I., Nikitina O.M., Isaychik K.F.
Use of IT innovations in the bank sphere

Данная статья раскрывает особенности ведения банковского бизнеса, а именно работу коммерческих банков по повышению качества сервисного обслуживания своих клиентов. Внимательность и удобство обслуживания позволяют банкам выигрывать в конкурентной борьбе. Использование IT-инноваций позволяет банкам идти «в ногу со временем» и повышать лояльность своих клиентов к продуктам банка. В статье демонстрируются примеры использования информационных технологий для повышения уровня обслуживания клиентов

Ключевые слова: банки, обслуживание клиентов, банковские технологии, лояльность клиентов

This article reveals features of conducting banking business, namely work of commercial banks on improvement of quality of field service of the clients. Attentiveness and convenience of servicing allow banks to win in competitive struggle. Use of IT innovations allows banks to keep up to date and increase loyalty of the clients to products of bank. In article examples of use of information technologies for increase in the service level of clients are shown

Key words: banks, customer service, banking technologies, customer loyalty

Демина Мария Ильинична

Студент

Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург

Demina Maria Ilinichna

Student

Ural federal university named the first President of Russia B.N. Yeltsin, Ekaterinburg

Никитина Оксана Маратовна

Старший преподаватель

Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург

Nikitina Oksana Maratovna

Senior Lecturer

Ural federal university named the first President of Russia B.N. Yeltsin, Ekaterinburg

Исайчик Ксения Федоровна

Студент

Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург

Isaychik Ksenia Fedorovna

Student

Ural federal university named the first President of Russia B.N. Yeltsin, Ekaterinburg

Современная практика ведения бизнеса на российском рынке банковских услуг становится все более клиентоориентированной, это связано с экономической нестабильностью и жесткой конкуренцией. Поэтому одно из основных направлений банковского дела носит неценовой характер, и получение прибыли зависит от степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания и их лояльности к продуктам банка.

В основу повышения конкурентоспособности банка входит аналитическая работа над оптимизацией внутренних процессов с сокращением издержек и

использование различных информационных инноваций. Инновация в настоящее время не просто одно из явлений, определяющих экономический рост, развитие и структурные сдвиги. Инновации стали характерной особенностью и сутью современного развития во всех сферах экономики, в том числе, и в банковской. Система управления, внедрения и развития инноваций производится с целью активизации производственных процессов в деятельности коммерческих банков. Под финансовыми же инновациями принято понимать инновации, функционирующие в финансовой сфере и катализирующие в большинстве случаев эффективное выполнение коммерческих банков своих функций [1].

Для того чтобы оценить эффективность деятельности банка нужно воспользоваться финансовыми показателями, одним из них будет являться прибыль. Уровень прибыли в конкурентной среде невозможен без потребителей. Кроме того, известно, что вероятность долгосрочного успеха компаний, имеющих постоянных клиентов, на порядок выше, чем у тех, которые ориентированы на приток новых потребителей. Таким образом, одной из важнейших задач современного конкурентоспособного банка является удержание обслуживающихся в нем клиентов. Поэтому уровень качества обслуживания – один из решающих критериев при выборе банка, а также он является ключевым фактором при принятии решений о сохранении дальнейших отношений с данным банком.

Вопросы потребительской лояльности вызывают необходимость разработки специальных предложений и внедрения технологий по обслуживанию клиентов. Основной автоматизации работы с клиентами служит внедрение CRM – системы. Из определения данная система предназначена для автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами, в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов [2]. Использование CRM-системы позволит банкам упростить управление большими объёмами заданий при полной индивидуализации работы с клиентами.

Еще одной информационной технологией в обслуживании можно считать систему управления очередью (CVO) для сокращения времени ожидания и обслуживания клиентов, а также минимизации финансовых затрат на упорядочивание функций приема и обслуживания [3]. Система электронной очереди в банке представляет собой комплекс специального программного обеспечения и оборудования, позволяющего быстро и точно распределить поток приходящих людей по нужным специалистам. Благодаря ей, каждый сотрудник банка может определять загруженность отделения, отслеживать время своего обслуживания, координировать действия клиентов и сделать процедуру обслуживания максимально быстрой и комфортной. В свою очередь, посетители банка тоже могут оценить эту приятную функцию. Вместо того, чтобы томиться в очереди за кем-то, они могут спокойно посидеть на диване, изучить буклеты, сделать важные звонки или просто посидеть в интернете. Когда подойдет их очередь – номер талона высветиться на табло, и его объявят.

Третьей технологией оперативного обслуживания клиентов являются устройства самообслуживания. Развитие сети платежных терминалов

самообслуживание является популярным направлением в получении конкурентного преимущества. В списке сервисов платежных терминалов есть такие как:

- получение наличных денежных средств (в банкоматах банка);
- пополнение счета банковской карты наличными денежными средствами (терминалы и банкоматы с функцией приема наличных);
- перевод денежных средств со счета карты на счет вклада и наоборот (если совершение данной операции не нарушает условия договора вклада/депозита);
- перевод денежных средств с карты на карту;
- оплата коммунальных услуг (квартплата, электроэнергия, телефон), мобильной связи, Интернета и штрафов ГИБДД;
- подключение услуги SMS-сервис;
- получение информации об остатке денежных средств по счету карты (просмотр информации на экране терминала, получение чека);
- получение информации об операциях в виде мини-выписки;
- просмотр информации на экране терминала об остатке денежных средств на счете вклада/депозита.

Ценность времени породило спрос на услуги, оказываемые дистанционно. Дистанционное банковское обслуживание представлено сегодня широко: доступ к услугам можно получить по телефону, с помощью SMS и в сети Интернет. Доступ к счету через Интернет получил название Интернет-банкинг. Использование его направлено на повышение качества обслуживания клиентов и обладает многочисленными преимуществами: оперативность проведения операций (экономия времени), осуществлении любых online платежей без задержек; круглосуточный доступ ко многим операциям без посещения офиса банка; отслеживание операций с пластиковыми карточками; возможность совершать безналичные платежи любого назначения и управлять различными счетами одновременно; осуществление денежных переводов; круглосуточный контроль счетов; возможность открытия счета в любом банке [4].

Пожалуй, самым передовым дистанционным банковским сервисом является мобильный банкинг, обеспечивающий удаленное обслуживание клиентов с помощью специального мобильного приложения. Фактически, это перенос популярного интернет-банкинга на мобильные платформы. За счет использования мобильных устройств клиенты получают возможность доступа к банковским услугам практически без временных затрат и пространственных ограничений.

Начинает набирать популярность технология NFC (Near field communication) – это способ беспроводной связи, осуществляемой на высокой частоте и позволяющей обмениваться данными между устройствами, находящимися на небольшом расстоянии (не более одного-двух десятков сантиметров) [5]. Преимуществом применения этой технологии является возможность использования устройств, поддерживающих NFC, для различных целей. Устройства на базе NFC можно использовать как платежные карты и электронные ко-

шельки. Благодаря технологии NFC можно использовать свой телефон для бесконтактной оплаты в торговых точках и сервисных предприятиях, принимающих карты MasterCard PayPass. NFC – это беспроводная высокочастотная связь малого радиуса действия, которая обеспечивает обмен данными между устройствами на расстоянии до 4 см, поэтому для оплаты достаточно поднести телефон к специальному считывающему устройству.

Все же формирование лояльности клиентов требует системного подхода, необходимо помимо использования различных современных технологий развивать свой продуктовый ряд, а именно расширять ориентированной на потребности клиентов линейку продуктов и услуг. Совершенствовать систему внутрикорпоративного управления и оптимизировать бизнес-процессы.

Список используемых источников:

1. Аюпов А.А. Риск-инжиниринг, как элемент финансовой инженерии на рынке инновационных финансовых продуктов // Экономические науки. 2007. № 12(37). С.363-369.
2. Википедия – сводная энциклопедия.
URL:https://ru.wikipedia.org/wiki/Система_управления_взаимоотношениями_с_клиентами
3. Гетманец М.Г., Гаврилов С.И. Моделирование и оптимизация бизнес-процессов клиентских отделов коммерческих банков // Наука, образование, общество: проблемы и перспективы развития. 2014. № 12. С. 46–47.
4. Волчик А. Интернет-банкинг: тотальность и мгновенность // Банковское дело. 2008. № 8. С. 42-69.
6. Дистанционное банковское обслуживание. URL: <http://www.bankdbo.ru/nfc>