методологию реинжиниринга выбраны не те процессы, которые позволили бы в корне изменить ситуацию и обеспечить рост эффективности функционирования предприятия.

Сегодня многие экономисты согласны с позицией о том, что реинжиниринг - это довольно сильная концепция преобразования, она существенно влияет на ряд бизнес-процессов, но ее нельзя отождествлять с методологией решения большинства проблем предприятия. Эта концепция приносит свои результаты, влияя на определенные процессы, но это все-таки один из возможных подходов к развитию предприятия и зачастую результаты реинжиниринг бывают довольно скромными.

1. Hammer M. and Champy J. Reengineering the Corporation: a Manifesto for Business Revolution. - London: Nicholas Brealey, 1993.
2. Davenport T.H. Process Innovation: Reengineering Work Through Information Technology. -Boston: Harvard Business School Press, 1993.
3. Hammer M., Stanton S.A. The Reengineering Revolution: A Handbook. - London: Harper Collins, 1995.
4. Страссман П.А. Информация в век электроники: Проблемы управления. - М.: Экономика, 1987.
5. <http://process.siteedit.ru>.

Грязнов С.А.

Перспективы развития дистанционного банковского обслуживания

*ФКОУ ВО «Самарский юридический институт ФСИИ России»
(Россия, Самара)*

doi: 10.18411/lj-01-2021-95

idsp: ljjournal-01-2021-95

Аннотация

Хотя традиционные банки по-прежнему существуют по всему миру, многие люди предпочитают управлять всеми своими банковскими операциями онлайн. Онлайн-банкинг позволяет переводить средства, совершать платежи и даже вносить бумажные чеки на свой телефон или компьютер. В данной статье представлены примеры онлайн-банкинга в качестве быстрого и удобного инструмента дистанционного банковского обслуживания.

Ключевые слова: банк, онлайн-банкинг, дистанционное банковское обслуживание, эффективность, банковские услуги в сети Интернет.

Abstract

Although traditional banks still exist around the world, many people prefer to manage all their banking operations online. Online banking allows you to transfer funds, make payments, and even deposit paper checks on your phone or computer. This article presents examples of online banking as a fast and convenient tool for remote banking.

Keywords: bank, online banking, remote banking, efficiency, banking services on the Internet.

Исторически банки строились вокруг своего физического отделения, и отношения с клиентами в первую очередь определялись фактором доступа. Следовательно, эти модели требовали значительных инвестиций в физическую инфраструктуру филиала с определенным объемом бизнеса, необходимым для покрытия расходов филиала. Это заставляло банки уделять больше внимания городским агломерациям и, таким образом, оставляло многие отдаленные районы без банковского обслуживания, что создало проблемы с доступностью финансовых услуг.

В настоящее время необходимость в сложных филиальных сетях постепенно отпадает. Потребители все чаще самообслуживаются через каналы мобильного банкинга. Для того, что убедиться так ли это, задайте себе вопрос: когда вы в

последний раз были в отделении банка? Теперь спросите себя, когда вы в последний раз заходили в приложение онлайн-банкинга? Ответ очевиден – сегодня клиенты больше не обязаны посещать филиалы, большинство услуг предоставляется в режиме онлайн с использованием модели самообслуживания или текстовых подсказок. Это позволяет даже небольшому стартапу с малым количеством офисов предоставлять услуги большому количеству клиентов, кроме того, сегодня в мире существует значительное количество «только цифровых» банков.

С целью расширения клиентской базы российские банки переводят все больше своих услуг в онлайн, пытаясь привлечь новую аудиторию. Кроме того, выросли требования клиентов банков к удобству ежедневных операций, например, к скорости входа в приложение и качеству онбординга (адаптации) новых пользователей. Рынок диктует новые задачи, и виртуальный банк теперь должен стать основным каналом продаж и обслуживания. Онлайн-банкинг – это, по сути, удаленная услуга обычного банка. Другими словами, это веб-сайт или приложение, где пользователи могут управлять своими финансами и выполнять различные операции. Для этого необходимо лишь иметь счет в этом банке. Открытие счета онлайн, без посещения офиса банка, также стало доступным в 34% банков по всему миру, а дистанционный процесс верификации личности владельца счета предлагают уже 23% мировых игроков банковского сектора [1].

Дистанционные сервисы все активнее входят в нашу жизнь – за время пандемии мы научились заказывать еду, оплачивать покупки и даже брать кредиты, не выходя из дома. Но интерфейсы многих систем онлайн-банкинга все еще остаются достаточно сложными для восприятия определенной категории пользователей. В большинстве своем они разработаны «технарями для технарей». Это предполагает использование функциональной иерархии меню и обилие технических терминов. Для осуществления более-менее сложной транзакции пользователь должен обладать определенными навыками и знаниями. Обычно люди в возрасте до 30 лет трудностей с этим не испытывают. Другое дело – пользователи старше среднего возраста – освоить в полном объеме систему онлайн-банкинга им обычно сложно. Это приводит к тому, что часть пользователей систем либо вообще не совершают операции «онлайн», либо ограничиваются стандартными сервисами. Возрастное население неохотно перенимает новый опыт. Происходит это главным образом потому, что многие люди привыкли к традиционному банковскому делу, и им может потребоваться время, чтобы избавиться от привычек. Таким образом, маркетологи онлайн-банкинга должны сосредоточиться на способах убедить пользователей традиционных банковских услуг начать пользоваться более современными услугами. Одним из выходов становится создание облегченных версий систем интернет-банкинга. При этом структура меню должна быть выстроена не по типу транзакций, а по потребностям пользователя. Простота, понятность, визуальная привлекательность – вот чего должны добиваться банки в этом направлении.

Крупнейший онлайн-банк – Тинькофф Банк. Он имеет рекордное количество клиентов – 12 миллионов (что делает его самым большим независимым онлайн-банком в мире), а также это полностью цифровой банк без физических отделений [2]. В ноябре 2020 года Тинькофф был назван лучшим в мире потребительским цифровым банком и удостоен множества наград на церемонии Global Finance's Digital Bank Awards 2020. Тинькофф предлагает банковское обслуживание и лайфстайл-сервисы онлайн и постоянно развивает новейшие технологии в своей работе (машинное обучение и искусственный интеллект применяются почти во всех процессах).

Известно, что пользователи онлайн-банка не контактируют с банковскими специалистами и практически лишаются индивидуального подхода. Можно сказать, что банк переводит своих клиентов на самообслуживание. В итоге происходит обострение проблемы коммуницирования, ведущей к увеличению

неудовлетворенности услугами банка и качеством их предоставления, снижение лояльности клиентов. В связи с этим в июне 2019 года Тинькофф Банк запустил интересный проект «Поговорите с Олегом». Это голосовой помощник, созданный финансовым учреждением в качестве пропритарного решения. Голосовой помощник на основе AI может распознавать и интерпретировать различные команды пользователя, задавать дополнительные вопросы, решать проблемы и говорить на самые разные темы. Миссия Олега – помочь пользователям ориентироваться на платформе Тинькофф и сделать жизнь клиентов проще.

Амбассадором происходящих изменений в банковской сфере России по праву является Сбер – крупнейшая экосистема предлагающая ряд удобных и инновационных сервисов, которые помогают решать множество бытовых вопросов. Одним из самых популярных сервисов, конечно является, СберБанк Онлайн.

Сбер – финансовый гигант России, демонстрирует то, что он называет крупнейшей трансформацией в своей истории, поскольку он представляет набор новых технологических продуктов в агрессивном стремлении глубже проникнуть в технологический сектор. СберБанк Онлайн пополнился новым умным экраном и «семьей» виртуальных помощников, благодаря чему приложение стало более эмоциональным, гибким и современным. Отказавшись от слова «банк» в названии, Сбер подчеркнул, что компанию следует рассматривать как многоаспектного, а не только финансового игрока на рынке.

СберБанк Онлайн занял первое место в рейтинге удобства мобильных банковских приложений для физических лиц, составленном USABILITYLAB. В нем можно совершать 99% всех операций, доступных в обычном офисе [3]. Победу в рейтинге принесла непрерывная работа команды банка над улучшением и упрощением опыта пользователей в рамках уже существующих в приложении продуктов и сервисов.

Эксперты и респонденты, принимавшие участие в исследовании, оценивали мобильное приложение на основе 13 наиболее популярных пользовательских сценариев, таких как открытие вклада, оплата мобильной связи, просмотр баланса, оформление заявки на кредит. При оценке выявляются проблемы и сложности, которые могут возникнуть у пользователей. Чем меньше сложностей, тем выше место приложения в рейтинге.

В новой версии СберБанк Онлайн стали доступны: каталог – теперь там собраны все продукты банка и партнеров, а также выгодные персонализированные предложения – уникальные для каждого клиента; работает поиск – можно легко искать по истории операции – достаточно вбить ключевые слова в строку поиска; меню с основными продуктами – быстрый доступ по всем картам и счетам; на главном экране появились карточки платежей, с помощью которых можно быстро совершить нужную операцию.

Кроме того, появлялась очень важная функция – веб-интерфейс банковского решения доступный для слепых и слабовидящих клиентов. Первоначально основные финансовые услуги, предлагаемые банком, были доступны через онлайн-приложение, используемое на смартфонах, настольных компьютерах или ноутбуках. Теперь веб-версия включает улучшенный контраст цветовой палитры, более простую навигацию и добавленные текстовые описания для графических элементов. Слепые и слабовидящие люди могут использовать клавиатуру для доступа к программам чтения с экрана с помощью специальных программ, таких как NVDA, JAWS или Voiceover. Эти программы будут считывать тексты приложений или веб-страниц и предоставлять пользователям подходящие варианты навигации.

Сегодня все чаще банки внедряют в онлайн-банкинг полезные, но не связанные с банковскими услугами сервисы. В частности, СберБанк Онлайн предлагает своим пользователям заказать сим-карту и стать абонентом оператора «СберМобайл», подключить подписку на сервисы экосистемы «СберПрайм» или приобрести страховой

полис. Причем застраховать в этом приложении можно почти все – от домашнего питомца до автомобиля.

Активные дискуссии вызвало новшество Сбера – сервис «СберЗдоровье», в котором состояние заболевшего человека по описанным симптомам определяет искусственный интеллект. Для получения консультации пользователь в свободной форме перечисляет в сервисе симптомы, после чего система выделит наиболее вероятные причины недомогания. Цифровая медицина – перспективное направление, но эксперты пока видят очень много рисков в таком «лечении» нейросетями.

Распространенный миф о виртуальном банкинге состоит в том, что он не так безопасен, как традиционный бандинг. На самом деле онлайн-бандинг не обязательно увеличивает риск кражи вашей личной информации или денег. Онлайн-банки принимают те же меры безопасности, что и другие банки, для защиты ваших данных, включая использование зашифрованных веб-сайтов и требование ввода персонализированного кода для доступа к вашей информации.

Пандемия коронавируса поспособствовала цифровой трансформации традиционных банков, многие события этого года войдут в историю, в том числе касающиеся банковской и финансовой индустрии. Думается, что в следующие десять 5-10 лет количество традиционных банков, выживших во всем мире, уменьшится как минимум на 50% за счет закрытия, слияний, поглощений. По мере роста банковской отрасли продолжали добавляться новые услуги, что в конечном итоге привело к изменению парадигмы – физическое местоположение банка и клиента перестало быть важным.

1. Комарова О.А. Развитие онлайн-банкинга в России [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=31074338> (дата обращения: 11.12.2020)
2. Морозова Т. Группа «Тинькофф» увеличила прибыль почти на 30% [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://www.vedomosti.ru/finance/articles/2020/11/12/846723-gruppa-tinkoff-narastila-pribil-pochti-vdvoe-vishe-prognozov> (09.12.2020) (дата обращения: 11.12.2020)
3. СберБанк Онлайн признан самым удобным мобильным банковским приложением для физлиц [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://bankinform.ru/news/106858> (дата обращения: 09.12.2020)

Махова А.В., Груздева Е.В.

Анализ отдельных показателей инновационной деятельности в России 2000-2019

гг.

*ФГБОУ ВО КубГУ, филиал в г. Славянске-на-Кубани
(Россия, Славянск-на-Кубани)*

doi: 10.18411/lj-01-2021-96

idsp: ljjournal-01-2021-96

Аннотация

Материалы статьи включают в себя анализ таких показателей как инновационные работы, товары и услуги произведенные в 2019 г. по отраслям; удельный вес организаций, осуществляющих технологические инновации, в общем числе организаций в период с 2000 – 2017 гг.; объем отгруженных товаров, работ и услуг в период с 2000 – 2016 гг.; объем отгруженных товаров, выполненных работ и услуг в период с 2000 – 2016 гг.; удельный вес научных публикаций и индексов цитирования, выпускаемых в научных журналах Web of Science.

Ключевые слова: экономика России, инновационная деятельность, инновационные товары, работы и услуги, затраты на инновационную деятельность.