

УДК 336.71

## ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В БАНКАХ

*Е. М. Толмачева, канд. экон. наук, доцент, ФГБОУ ВО «Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова», Барнаул, Россия*

**Аннотация.** Работа посвящена рассмотрению принципов и особенностей организации бизнес-процессов в кредитных организациях с использованием существующих автоматизированных систем.

**Ключевые слова:** автоматизация бизнес-процессов, модули обмена информации.

## PROBLEMS OF INFORMATION SUPPORT OF BUSINESS PROCESSES IN BANKS

*E. M. Tolmacheva, Altai State Technical University. I. I. Polzunova, Barnaul, Russia*

**Abstract.** The work is devoted to the principles and features of the organization of business processes in credit institutions using existing automated systems.

**Keywords:** automation of business processes, information exchange modules.

Деятельность банковского сектора неразрывно связана с экономическим и политическим состоянием страны в целом. Современным кредитным организациям необходимо постоянно заниматься улучшением своей деятельности. К числу таких методов построения систем эффективного управления относится процессный подход к управлению. По мнению экономистов, основная идея процессного подхода состоит в том, что каждый работник обеспечивает жизнедеятельность определенных бизнес-процессов, напрямую за счет своего участия в них. Непосредственные прямые обязанности каждого сотрудника, его сфера ответственности, нюансы эффективной работы сформулированы и имеют значение лишь в разрезе определенного процесса. Горизонтальная связь между структурными единицами достаточно сильная. Вертикальная же — «руководитель — подчиненный» немного ослабевает. Чувство ответственности работ-

ника качественно меняется: он отвечает не только лишь за те функции, которые возложены на него управляющим, но и за бизнес-процесс в целом. Для него важен результат работы параллельных структурных единиц.

При построении процессно-ориентированной системы управления основной упор делается на проработывание механизмов взаимодействия в рамках процесса как между структурными подразделениями внутри компании, так и с внешней средой, т. е. с поставщиками, партнерами и клиентами. Именно процессный подход дает возможность принимать во внимание такие значимые аспекты бизнеса, как ориентация на конечный продукт (результат), заинтересованность каждого сотрудника в повышении качества конечного продукта и, как следствие, заинтересованность в конечном исполнении своей работы.

Ориентация на конечный результат является преимуществом процессного управления как каждого отдельного бизнес-процесса, представляющего собой совокупность специализированных измеряемых задач, выполняемых людьми или системами с целью достижения предварительно определенного результата.

В особенности значим процессный подход при осуществлении деятельности кредитных организаций. Описание и оптимизация бизнес-процессов прямым образом влияет на операционную и стратегическую эффективность коммерческого банка.

В системе управления бизнес-процессами можно выделить как минимум четыре составляющих:

1. Техническая (инфраструктура, аппаратное обеспечение).
2. Технологическая (программный продукт бизнес-моделирования).
3. Информационно-методическая (нормативные документы, формы документов, методики).
4. Организационная (персонал).

Система информационного обеспечения является средством поддержки бизнес-процессов организации.

Именно бизнес-процессы обеспечивают интегрированность организации. Они также являются основой его анализа в самых различных разрезах (экономических, организационных, количественных, качественных и т. д.) для совершенствования деятельности по принятию решений, контролю, координации и мониторингу различных его частей. Схема взаимодействия основных обеспечивающих биз-



Профессиональное применение CRM-систем разрешает автоматизировать такие ключевые для большинства кредитных учреждений бизнес-процессы, как маркетинг, продажи и сервисное обслуживание.

Выделяются четыре взаимодополняющих групп целей CRM-систем.

*Управление продажами.* CRM-система, прежде всего, — главный инструмент менеджера по продажам банка. Именно в этой системе существует возможность планирования и выполнения всего процесса продаж. При использовании CRM-системы в рамках процесса продаж решаются такие задачи, как увеличение доходности клиентов, предложение нового продуктового портфеля определенной группе клиентов, увеличение количества используемых продуктов, расширение клиентской базы и другие.

*Повышение эффективности работы сотрудников.* CRM-система помогает сотрудникам банка выстраивать последовательность выполнения своих задач наиболее эффективно. Руководству по работе с клиентами становится возможным отслеживать все действия менеджеров при помощи отчетности данных, полученных в CRM, анализировать и улучшать процессы продажи банковских продуктов.

*Организация информации о клиентах.* В CRM-системе вся необходимая информация для привлечения и развития клиента доступна в одном информационном поле. Это такая информация по Клиенту, как финансовые показатели, знаменательные события, история коммуникаций, документооборот, историю обработки сервисных запросов и многое другое.

*Оптимизация взаимодействия подразделений банка.* Объединение информации в одной системе об истории коммуникаций Клиента через различные подразделения Банка позволит отслеживать все обращения и предлагать Клиенту соответствующий уровень обслуживания, а также обеспечить скорость и полноту хранимой информации.

Эти системы довольно востребованы не только на отечественном рынке, но и на зарубежном. Более 74% зарубежных компаний уже используют CRM или планируют внедрить ее в ближайшее время. На рисунке 6 показан объем рынка CRM в миллиардах долларов. К 2017 г. он составил 36,5 млрд долл.

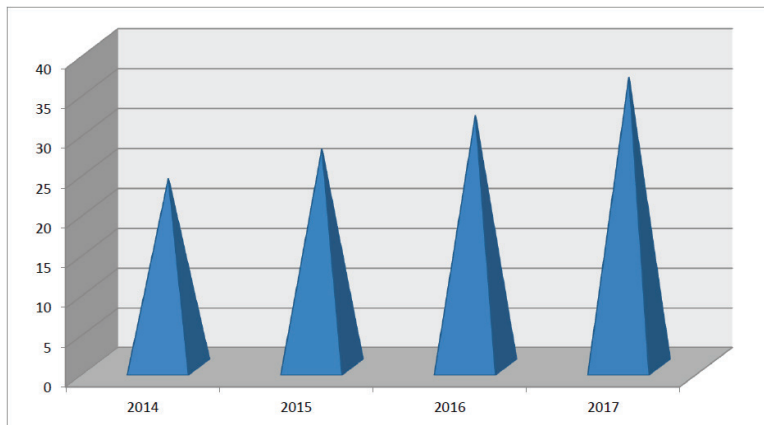


Рис. 2. Объем рынка CRM за 2014–2017 гг., млрд долл.

Несмотря на то, что эта система так востребована многими компаниями, в процессе работы с этой программой возникают некоторые сложности, а именно:

- дублирование операций;
- выявлении критериев проблемности по клиенту.

Банковская сфера подвергается постоянным изменениям и развитию со стороны Центрального банка, органов государственного управления, законодательных структур. Российским банкам становится все труднее следить за изменением на финансовых рынках и вовремя на них реагировать, поскольку средства банковской автоматизации, как правило, отстают от последних требований, которые вызваны быстрым расширением сферы деятельности банков.

Уровень и сущность банковских технологий в России, сложившиеся традиции банковского дела пока не соответствуют международному уровню. На российском банковском рынке немного устоявшихся технологий, что является одной из причин отсутствия магистрального направления автоматизации.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Инструмент банковского аналитика, клиента банка для анализа финансового состояния и надежности банков. [Электронный ресурс]. — URL: <http://analizbankov.ru/bank.php?BankId=sberbank-rossii>
2. Интегрированная банковская система (ИБС) БИСКВИТ. [Электронный ресурс]. — URL: [http://bis.ru/Products/modules\\_index.php](http://bis.ru/Products/modules_index.php)

3. Толмачева Е. М., Таршилова М. В. Структура банковских операций в Алтайском крае // World science: Problems and Innovations : сборник статей победителей VI международной научно-практической конференции : в 2 частях. — 2016. — С. 26–31.

4. Толмачева Е. М. Институциональные аспекты развития банковских услуг в Алтайском крае // Экономика и управление в XXI веке: стратегии устойчивого развития : сборник статей III Международной научно-практической конференции. — 2017. — С. 80–83.

УДК 336.71

## ОСОБЕННОСТИ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГЕНЕРАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

*Е. М. Толмачева, канд. экон. наук, доцент, ФГБОУ ВО «Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова», Барнаул, Россия*

**Аннотация.** В работе рассматриваются особенности информационного обеспечения генерации бизнес-процессов в современных условиях.

**Ключевые слова:** автоматизация бизнес-процессов, модули обмена информации.

## PECULIARITIES IN INFORMATION SUPPORT OF GENERATION BUSINESS PROCESSES

*E. M. Tolmacheva, Altai State Technical University. I. I. Polzunova, Barnaul, Russia*

**Abstract.** The paper considers the features of information support of business processes generation in modern conditions.

**Keywords:** automation of business processes, information exchange modules.

**Н**а данный момент информация является ключевым ресурсом эффективности деятельности организации. Такие функции, как осуществление оперативного контроля над произ-