

УДК 65.011.56

**Чупракова Татьяна Сергеевна,**

магистр,  
ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет  
имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»,  
старший специалист АО «ВУЗ-банк»  
г. Екатеринбург, Российская Федерация

**Чуваков Дмитрий Вячеславович,**

магистрант,  
ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет  
имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»,  
руководитель департамента маркетинга ЗАО «БЭЗ»  
г. Екатеринбург, Российская Федерация

### **АВТОМАТИЗАЦИЯ ОБРАБОТКИ КЛИЕНТСКИХ ЗАПРОСОВ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ**

#### *Аннотация:*

На сегодняшний день уже почти невозможно представить предприятие, где хотя бы в одном из отделов не была внедрена автоматизация внутренних и внешних процессов или документооборот не был переведен в электронный вид. Мы живем в эпоху инноваций, и развитие информационных систем позволяет сделать качество жизни намного лучше.

Одними из первых, кто внедрил автоматизацию процессов в свою работу стали банки. В условиях возросшей конкуренции, каждый банк стремится предоставить клиенту широчайший спектр услуг с наиболее высоким качеством. Особенно важно качественно обрабатывать входящие запросы клиентов: заявки на кредиты, вклады, расчетные счета, сопровождать по возникающим вопросам и пр.

Перед банковским сектором стоит цель привлечь максимально большое количество клиентов и быть лучше, прогрессивнее своих конкурентов. Существует тенденция недоверия банкам, связанная со слабой обратной связью со стороны сотрудников банковской сферы. Автоматизация обработки клиентских запросов может стать одним из решающих аспектов в развитии данной сферы, удержания старых и привлечения новых клиентов. Для достижения поставленной цели необходимо провести теоретический анализ статей, провести социологический опрос как среди клиентов, так и среди сотрудников банков.

В целом, автоматизация оказывает положительный эффект: сокращаются издержки, увеличивается скорость банковских процессов, повышается лояльность клиентов, что в свою очередь приводит к росту доходов банков.

#### *Ключевые слова:*

автоматизация, обработка запросов, информационные системы, банки, клиенты

Компьютеры и оргтехника не только коренным образом изменили облик организаций, стиль их работы, но и обеспечивают большую мобильность их деятельности. Большое количество всевозможных компонентов компьютерных комплексов, предлагаемых на рынке, создаёт значительные проблемы в их правильном применении и интегрировании в деятельность организации. Комплекс офисного оборудования должен быть не только технически современным, но и оптимальным по составу, чётко ориентированным на решение задач управления коммерческим предприятием и подкреплённым мощной сервисной поддержкой. Современные информационные системы обеспечивают создание определенных преимуществ перед конкурентами, автоматизируя операции внутри системы и улучшая качество или поставку конечного продукта организации. Преимущества внутри самой организации проявляются в поддержке операционного контроля, организации управленческого контроля и в стратегическом планировании. Кроме того, информационные системы улучшают качество продукта, расширяя его документальную базу и сервис. Используя глобальную компьютерную сеть Интернет, руководители способны получать и обмениваться оперативной информацией, а также проводить различного рода исследования. Таким образом, автоматизация управления коммерческим предприятием в современных условиях – залог успешной деятельности любой организации и формирования ее конкурентных факторов успеха.

В современных условиях важной областью стало информационное обеспечение, которое предназначено для сбора и переработки информации, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений. Передача и взаимный обмен информацией между отдельными подразделениями осуществляются на базе современных технологий и средств связи. В деятельности коммерческих организаций, которые часто представляют собой объединения повседневно связанных и взаимодействующих филиалов, передача информации является первостепенным и непре-

менным фактором нормального функционирования такой структуры. При этом особое значение приобретает обеспечение оперативности и достоверности передаваемой информации.

Одними из лидеров в области автоматизации информационных систем являются банки, что обусловлено множеством факторов. В сфере банковских услуг в настоящее время произошло резкое оживление потребительского кредитования: ставки снижаются, в то время как реальные зарплаты постепенно растут. Существует положительная тенденция по досрочным погашениям, а также снизилась сумма общей задолженности населения по кредитам.

Малый и микро-бизнес начали активнее развиваться: возросла потребность в открытии расчетных счетов. Опираясь на статистику ЦБ РФ, количество открытых расчетных счетов в 2017 году выросло на 3,5%.

Не смотря на положительную тенденцию развития банковской сферы, существует потребность в автоматизации запросов клиентов. В первую очередь это касается обработки запросов на кредитование и открытие расчетных счетов. Автоматизация данных процессов поможет сократить время рассмотрения заявок, исключит «человеческий фактор» и привлечет новых клиентов.

Сама по себе автоматизация бизнес-процессов прямого экономического эффекта не приносит, с этим согласны большинство экспертов. Бездумно применять ее к сложившимся в организации бизнес-процессам нельзя, это будет не просто бесполезной тратой денег, это может привести к новым проблемам в операционной деятельности банка, а также демотивировать персонал.

Все, что работало благодаря высокой компетенции и мотивации сотрудников, в автоматизированном виде может стать палкой в колеса бизнеса. Иными словами, перед тем как автоматизировать - оптимизируйте. Основным положительным результатом автоматизации бизнес-процессов является их оптимизация. Внедрение автоматизированной системы предполагает изучение бизнес-процессов и в большинстве случаев их изменение с учетом новых возможностей. Автоматизация бизнес-процессов «как есть», то есть внедрение существующих процессов в автоматизированную систему, точно не даст бизнес-эффекта, а наоборот, приведет к лишним затратам и недовольству персонала.

Однако если все сделано правильно, банк превращается в отлаженную машину, функционирующую как единое целое. Уже не будет той зависимости от квалификации и мотивации ключевых сотрудников, не будет высоких требований к квалификации рядового персонала, улучшится взаимозаменяемость работников и снизится число человеческих ошибок.

В результате операционная деятельность банка становится значительно дешевле, и это при возросшей удовлетворенности клиентов. У банка, как у бизнеса, появляется больше возможностей для развития, вложения денежных средств в новые продукты и создания более привлекательных и конкурентоспособных условий для клиентов. Например, при подаче заявки через интернет - открытие счета или запрос БКИ предоставляется банком бесплатно.

В целом автоматизация бизнес-процессов оказывает, несомненно, положительный эффект. Это связано с многократным ускорением процессов внутри банка, что уменьшает издержки на операционную деятельность. Снижение издержек можно увидеть на примере кредитного конвейера. До автоматизации процесс мог занимать неделю-две, после — от обращения клиента по различным каналам обслуживания до выдачи кредита проходит порядка 30 минут. Аналогично с формированием справки о состоянии счета для клиента. До автоматизации справка собирается вручную порядка трех дней, после — за несколько минут.

Надо понимать, что краткосрочного бизнес-эффекта от автоматизации ждать не стоит, точнее, он плохо предсказуем. Все зависит от внешних условий и от глубины преобразований, которые придется привнести в бизнес-процессы. Автоматизация — долговременный проект с прицелом на перспективу.

#### Список используемых источников

1. Балдин, К. В. Информационные системы в экономике [Текст]: Учебник / К. В. Балдин, В. Б. Уткин. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2004.
2. Волкова В.Н. Информационные системы в экономике: Справ. - М.: Финансы и статистика, 2005
3. Жуков Е.Ф., Максимова Л.М., Печникова А.В. и др.; Деньги. Кредит. Банки: Учебник для вузов. Под ред. проф. Е.Ф. Жукова" — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1999. — 622 с.
4. Карминский А.М. Информационные системы в экономике. Методология и практика: Учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2005.
5. Кондрашов, Ю.Н. Введение в проектирование автоматизированных банковских систем [Текст]: учебное пособие / Ю.Н. Кондрашов. – М.: Финансы и статистика. – 1996.-с.154
6. Титоренко Г.А. Автоматизированные информационные технологии в экономике: Учебник. - М.:ЮНИТИ, 2003
7. Устинова Г.М. Информационные системы менеджмента / Учебное пособие. - СПб: ДиаСофт ЮП, 2004. - 368 с.
8. Черенков А.П. Информационные системы для экономистов. - М.: Экзамен, 2002.
9. [www.banki.ru](http://www.banki.ru)
10. [www.bankir.ru](http://www.bankir.ru)

**Chuprakova Tatiana,**  
Master,  
Ural Federal University  
named after the first President of Russia B.N. Yeltsin,  
Senior Specialist, «VUZ Bank» JSC  
Ekaterinburg, Russian Federation

**Chuvakov Dmitrii,**  
Master student,  
Ural Federal University  
named after the first President of Russia B.N. Yeltsin,  
Head of Marketing Department, «BEZ» CJSC  
Ekaterinburg, Russian Federation

### **AUTOMATION OF CLIENT'S REQUESTS PROCESSING IN THE BANKING SECTOR**

*Abstract:*

To date, it is almost impossible to imagine an enterprise where at least one of the departments has not implemented the automation of internal and external processes or the document flow has not been translated into electronic form. We live in an era of innovation, and the development of information systems can make the quality of life much better.

One of the first who introduced the automation of processes in their work became banks. In the conditions of increased competition, each bank strives to provide the client with the widest range of services with the highest quality. It is especially important to qualitatively fulfill incoming requests of customers: applications for loans, deposits, checking accounts, to accompany on emerging issues, etc.

The banking sector has a goal to attract as many customers as possible and be better, more progressive than its competitors. There is a trend of distrust to banks, associated with weak feedback from employees of the banking sector. Automating the processing of client requests can be one of the decisive aspects in the development of this field, keeping the old ones and attracting new customers. To achieve this goal, it is necessary to conduct a theoretical analysis of the articles, conduct a sociological survey among both clients and employees of banks.

In general, automation has a positive effect: costs are reduced, the speed of banking processes is increased, customer loyalty is increased, which in turn leads to an increase in the incomes of banks.

*Key words:*

automation, query processing, information systems, banks, customers