

*Павленко О.А.,
кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры «Экономика и управление»
Южно-Российский государственный политехнический
университет (НПИ) им. М.И. Платова
(ЮРГПУ(НПИ) им. М.И. Платова)
Россия, г. Новочеркасск
Карпенко Я.Ю.
студент
5 курс, направление «Экономика предприятий
(организаций)»
Шахтинский автодорожный институт
(филиал) ШАДИ(ф) ЮРГПУ (НПИ)
им. М.И. Платова*

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ

***Аннотация:** Рассматриваются новые цифровые решения банка в архитектуре применяемого программного обеспечения глобализирующих финансовых рынков с креном в сторону персонификации услуг, современный подход потребительского поведения клиентов в информационной среде.*

***Ключевые слова:** интернет-технологии, банковские продукты, цифровые технологии, биометрии, омниканальность обслуживания.*

***Annotation:** New digital solutions of the Bank in the architecture of the applied software of the globalizing financial markets with a tilt towards personification of services, modern approach of consumer behavior of clients in the information environment are considered.*

Keywords: Internet technologies, banking products, digital technologies, biometrics, omnichannel service.

На пороге цифровой революции в банковской сфере драйверами стали цифровые технологии. Банковская реальность отражает принципиально новую модель построения бизнеса к решению проблем потребителей, создает возможность удовлетворять все возрастающие потребности клиентов банков: быстро, эффективно и в круглосуточном режиме. В то же время, без информатизации отечественного банковского сектора, невозможна полноценная интеграция России в мировое финансовое пространство.

Этот эволюционный этап финансовых услуг и рынка является результатом усиления конкуренции со стороны взаимопроникновения банковских продуктов/услуг, клиентообслуживание и операционных процессов в цифровую среду, ценящие время клиентов и свое тоже. Проникновение в финансовую индустрию информационных технологий кардинально изменило и инфраструктуру банковских процессов.

В целом, за минувшие годы значимость банков возросла, методы их взаимодействия с потребителями акцентируется высокой тягой к различным инновациям, и модернизируются каждый день, повысилась значимость времени для работников, которые сейчас предпочитают дистанционные каналы обслуживания, используемые в любом месте и в удобное для них время.

«При становлении цифровая экономика затрагивала только финансовые процессы и связанные с ними сервисы (к примеру, виртуальный банкинг), но сегодня она проникает почти во все сферы управления, начиная от оцифровки документов и до электронного правительства, это позволяет говорить о многократном увеличении рынка представляемых цифровых сервисов, что неминуемо влечет за собой интеграцию ранее разрозненных технологий и как

итог совершенно новые подходы к управлению производственными и бизнес-процессами».¹

В банковской сфере цифровая революция находится на одном из первых своих этапов и без высоких технологий банк будущего невозможен, так как уже сейчас информационные технологии оказывают сильное влияние на все банковские продукты и интересы людей, и большинство банков предлагают своим пользователям новые высококачественные мобильные приложения и веб-сервисы.

Желание удержать своих и переманить чужих потребителей на глобализирующих финансовых рынках, более точно и оперативно учитывать и предвидеть индивидуальные их потребности, банки предлагают продукты принципиально новые на основе цифровых технологий, новые сервисы с креном в сторону персонализации услуг. И все больше и больше предъявляют клиенты спрос на такие услуги. В этом случае цифровые технологии становятся не дополнительными вспомогательными услугами, а основой для создания полностью интегрированного цифрового взаимодействия.

В недалеком будущем корпоративные и частные клиенты, взаимодействуя с банками, предоставляющих эффективно качественные и комфортные сервисы, придут к банкам без офисов и сотрудников, без денег и клиентов. В связи с этим, на российском банковском рынке человечеству предстоит решать этические и юридические проблемы, связанные с использованием искусственного интеллекта и роботов. Конечно, оставшиеся офисы, будут еще ориентированы на комфортные и эффективные процессы проведения операций самостоятельно и обслуживание сотрудниками наиболее сложных банковских продуктов.

На уровне технического обеспечения, банковские технологии Сбербанка строятся на современных требованиях к архитектуре применяемого программного обеспечения:

¹ Кокшарова Т.А. Влияние цифровой экономики на банковскую сферу и современные тенденции ее использования // Студенческий форум: электрон. научн. журн. 2018. № 24(45). URL: <https://nauchforum.ru/journal/stud/45/42426> (дата обращения: 27.11.2019).

- программные системы: операционные системы, системы хранения и защиты данных, обслуживания технических устройств;
- прикладные программы для внутренних задач: ведения операций перевод средств и ценных бумаг, автоматизированный бухгалтерский учет в рамках банковских систем, колл-центров;
- прикладные программы для взаимодействия с клиентами: интернет-банкинг, SMS-сервис и др.

В процессе исследования выяснилось, что наибольшую долю составляют пользователи в возрасте от 25 до 45 лет, клиенты, более старшего возраста, составляют небольшой процент. Для сохранения своей конкурентоспособности в условиях умного цифрового мира, Сбербанку необходимо переходить на обучения клиентов этого уровня онлайн-сервисам по специальной программе, что позволит наращивать свое присутствие и на новых сегментах рынка банковских услуг для физических лиц.

В новых цифровых решениях банкам необходимо создавать новые идеи в области банковских продуктов и дополнительных услуг, реализуемые посредством внедрения и развития электронных услуг в банковской сфере, оптимизация бизнес-процессов в условиях сложившейся финансовой нестабильности, обеспечивая высокую доступность и гибкость сервисов, наполненность функциями, удобство использования. Это позволит завоевать доверие клиентов, сохраняя их личные данные, обеспечивая надежность технологий.

Для активизации клиентов электронных банковских услуг руководство доминирует стратегию предлагаемых продуктов максимально необременительными и комфортными для клиента, делают процесс «потребления» понятным, удобным и доступным, что очень важно для клиента, т.е. «сократить расстояние» до потребителя. Потому что, внедрение продукта, не основанное на восприятии его клиентами, востребованным, не станет. Кроме того, комплекс маркетинговой идеи настоятельно рекомендует информировать потребителей банковских услуг: систематически проводить просветительскую и

консультационную работу в офисах корпоративных клиентов, проводить семинары для физических лиц, организовывать курсы для людей старшего возраста. В частности, маркетологи банка используют современную технологию отслеживания невербальных способов коммуникаций для оценки невербальной реакции клиентов. Данное новшество состоит в оборудовании зала приема клиентов сетью видеокамер, датчиков и микрофонов, позволяющих оценивать реакцию клиентов на новые продукты, проверять профессионализм коммуникации менеджеров. При помощи данного оборудования можно получить очень ценную информацию о реакции потребителя на новые продукты, услуги, сделать анализ о его востребованности.

Для повышения экономической эффективности и конкурентоспособности банковского бизнеса, с учетом значимости интеграции информационных и банковских технологий, в настоящее время масштабной просветительской работой среди населения занимаются банки. Информационная политика направлена на системность и индивидуальный подход к каждому типу аудитории, подчеркивая привлекательный дизайн, простоту и удобство интерфейса своего интернет-банка, его доступность с помощью идентификации по телефону или с адреса личной электронной почты без участия персонала банка.

Для того, чтобы бизнес самих клиентов стал эффективнее, предлагается услуга «Сбербанк аналитика», пользуясь которой клиент в удобном интерфейсе сможет анализировать и контролировать свою деятельность: доходы и расходы, контрагентов, кассовые разрывы и многое другое.

Возможности биометрии в банковской сфере внедряют использование физических характеристик (отпечатки пальцев, голос, лицо, способ нажатия на клавиши) для автоматического распознавания. Биометрическая идентификация является одним из важнейших шагов в направлении цифровой трансформации и будет набирать популярность не только для идентификации клиента, но в области безопасности мобильных услуг.

Эксперты в числе передовых технологий отметили два самых перспективных направления – новые банковские продукты на основе цифровых технологий и небанковские продукты, созданные в партнерстве со сторонними фирмами. При переходе от классического формата, банки предлагают персонализированные кешбэк-сервисы путем выбора категорий покупок, а некоторые (Сбербанк, ВТБ) используют предиктивную аналитику для создания персонализации предложений. При этом количество взаимодействий с клиентом сокращается, а эффективность их возрастает. Помимо этого банкам необходимо развивать омниканальность обслуживания: интеграцию всех каналов в единую экосистему.

Таким образом, архитектура и логика работы экосистемы должна мотивировать руководство банков к переходу к уникальным инновационным разработкам, которые позволят получать клиентам только персонализированные предложения и максимально точно оценивать его при выдаче кредитных продуктов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Баранова, Е.К. Моделирование системы защиты информации: Практикум: учебное пособие / Е.К. Баранова, А.В. Бабаш. – М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2016 – 120 с.

2. Гагарина, Л.Г. Информационные технологии: учебное пособие / Л.Г. Гагарина, Я.О. Теплова, Е.Л. Румянцева и др.; Под ред. Л.Г. Гагариной. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с.

3. Гвоздева, В.А. Информатика, автоматизированные информационные технологии и системы: учебник/ В.А. Гвоздева. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 544 с.

4. Официальный сайт Сбербанка России [Электронный ресурс].
<http://sberbank.ru/rostov/ru/>

5. Об утверждении государственной программы «Информационное общество (2011-2020 годы)» [Электронный ресурс]. <http://www.consultant.ru>, свободный.

6. Информационных технологий в банковской индустрии ... [Электронный ресурс]. <ftp-www.bsu.edu.ru>»vkr-2017/38.00.00-bsu/...