ОБЗОР И СРАВНЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ ПОДДЕРЖКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

REVIEW AND COMPARISON OF INFORMATION SYSTEMS FOR SUPPORTING ACTIVITIES OF COMMERCIAL BANKS

УДК 004.9

Саенкова Екатерина Александровна, магистрант, МИРЭА — Российский технологический университет, г. Москва

Saenkova E.A saenkova.katy@yandex.ru

Аннотация

В статье представлен обзор и сравнение систем различных классов для поддержки деятельности коммерческих банков. Было выявлено, что для автоматизации деятельности коммерческих банков наиболее подходящими являются: системы электронного документооборота (СЭД), системы класса CRM, системы класса ERP.

Annotation

The article provides an overview and comparison of systems of different classes to support the activities of commercial banks. It was found that the most suitable systems for automating the activities of commercial banks are: electronic document management systems (EDMS), CRM class systems, ERP class systems.

Ключевые слова: коммерческий банк, автоматизация, ERP, CRM, СЭД, информационная система.

Keywords: commercial bank, automation, ERP, CRM, EDMS, information system.

Контакт-центр — это система эффективной обратной связи с потребителем товаров и услуг либо поддержки, продвижения разного рода акций, проведения социальных опросов, голосований.

Коммерческие банки в современных условиях предлагают своим клиентам (как физическим, так и юридическим лицам) широкий круг операций и услуг. Многие крупные и успешно работающие коммерческие банковские учреждения в последние годы ведут конкурентную борьбу за клиентов посредством внедрения технологий в сфере обслуживания клиентов, что позволяет снижать затраты и увеличивать прибыль.

Комплексная автоматизация банка может происходить на основе ряда банковских интегрированных систем: СЭД, ERP, CRM.

ERP (Enterprise Resource Planning) — система «планирования ресурсов предприятия», предназначенную для автоматизации и ускорения бизнес-процессов. Состоит из множества модулей, обеспечивающих поддержку автоматизации предметных областей деятельности: CRM, Планирование материалов, Склад, Управление персоналом, Управление закупками, Управление запасами, Финансовый учет, Бизнес-аналитика. Проще говоря, информационная система, которая позволяет хранить и обрабатывать большинство критически важной для работы компании информации.

Развитие информационных систем банков идет по пути комплексных решений. Интегрированная система должна покрывать все сферы деятельности банка, объединяя все его подразделения и обеспечивая единые технологии и стандарты управления. Эффективным ядром таких комплексных решений и могут служить ERP-системы. На базе ERP создан большой пул отраслевых решений, которые могут быть использованы банками [1].

Однако характерной особенностью систем ERP-класса является инвестиционный характер их внедрения. Вложения в них — долговременные, и каждая новая функциональность достигается относительно меньшими финансовыми и трудовыми затратами.

Главный недостаток ERP — высокая стоимость внедрения и поддержки системы, далеко не для каждого банка ERP-система окажется экономически выгодным приобретением.

Система электронного документооборота (СЭД) — автоматизированная многопользовательская система, сопровождающая процесс электронного документооборота в организации с целью обеспечения выполнения этой организацией своих функций.

Электронный документооборот (ЭДО) — единый механизм по работе с документами, представленными в электронном виде, с реализацией концепции «безбумажного делопроизводства». [2]

В ходе автоматизации бизнес-процессов коммерческих банков с помощью СЭД решаются такие задачи как:

- Интеграция с различными системами банка для ускорения заполнения кредитной заявки (например, за счет автоматического заполнения справочных данных);
- Категоризация документов, обеспечение комплектности документов по кредитной заявке (без необходимости ручного комплектования документов и проверки их комплектности);
- Ускорение согласования документов/заявок
- Хранение истории обработки заявки;
- Возможность снятия метрик процесса и построения контрольных отчетов;
- Многофакторный поиск электронных досье, например, по временному интервалу действия, по дате и/или автору его ввода в хранилище, по принадлежности к юридическому лицу, по заданному контексту и т.д.;
- Генерация печатных форм документов «на лету».

Тем не менее, к сожалению, полностью избавиться от бумажного документооборота не получится – многие операции все равно должны сопровождаться бумажной копией документов.

Система управления взаимоотношениями с клиентами (**CRM**, сокращение от англ. Customer Relationship Management) — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками, 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-процедур и последующего анализа результатов.

Основные функции и достоинства CRM систем:

- **Учет клиентов** – CRM-система ведет единую базу данных клиентов, где регистрируются все реквизиты, каналы связи и история взаимодействий с клиентом. Системы класса CRM позволяют сегментировать клиентов по различным критериям и управлять ими.
- **Управление продажами** – ведение данных по потенциальным и реальным сделкам, в том числе поэтапный контроль каждой сделки, частичная автоматизация бизнес-процессов компании и автоматизация построения воронки продаж.
- **Аналитические функции** системы – на основе массива собранной информации CRM-система позволяет строить различные статистические отчеты, по которым можно оценивать эффективность маркетинговых предложений, работы с клиентами по различным каналам коммуникаций, работы сотрудников, делать прогнозы продаж и планировать изменения.
- **Автоматизированный конструктор документов** и автоматизация документооборота [3].

<u>К основным преимуществам CRM системы можно отнести:</u>

- повышение скорости принятия решений;

- повышение эффективности использования рабочего времени;
- повышение отдачи от маркетинговых мероприятий;
- повышение достоверности отчетов;
- определение ценности каждого клиента;
- сокращение бумажного документооборота;
- сокращение оттока клиентов;
- устранение дублирования задач;
- упорядочивание процессов;
- повышение культуры управления;
- защита и сохранность данных;

В Таблица 1 представлен сравнительный анализ систем поддержки деятельности коммерческих банков.

Таблица 1 — Сравнительный анализ систем поддержки деятельности коммерческих банков

Функция	СЭД	ERP	CRM
Оптимизация маркетинговых кампаний	+	-	+
Поддержка обслуживания частных и корпоративных клиентов по различным каналам	+	-	+
Организация дистанционного банковского обслуживания	-	-	+
Автоматизация внутрибанковских операций	+	+	+
Составление сводных отчетов по продажам	+	-	+
Анализ состояния предприятия	-	+	-
Сокращение бумажного документооборота	+	-	+
Анализ эффективности работы сотрудников	-	-	+

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что более других для автоматизации ключевых потребностей коммерческого банка подходят системы класса CRM, а значит — являются наиболее выгодными для внедрения.

Литература

1. Владимир Аврутин, Владимир Соркин «Нужна ли в банке система ERP?»: [Электронный ресурс]. URL: http://www.topsbi.ru/about-the-company/press-centr/publikacii/nuzhna_li_v_banke_sistema_erp (дата обращения 06.05.2021).
2. Система автоматизации документооборота: [Электронный ресурс]. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Система_автоматизации_документооборота (дата обращения 06.05.2021).
3. Основные функции CRM: [Электронный ресурс]. URL: https://integrus.ru/blog/funkcii-crm.html (дата обращения 06.05.2021).
4. Thomas Wailgum and Josh Fruhlinger “What is CRM? Software for managing customer data”, AUG 13, 2018 [Электронный ресурс]. URL: https://www.cio.com/article/2439505/customer-relationship-management-crm-definition-and-solutions.html (дата обращения 06.05.2021).
5. Исаев, Г.Н. Информационные системы в экономике: Учебник для студентов вузов / Г.Н. Исаев. - М.: Омега-Л, 2017. - 462 с.
6. Бодров, О.А. Предметно-ориентированные экономические информационные системы: Учебник для вузов / О.А. Бодров. - М.: Гор. линия-Телеком, 2017. - 244 с.
7. Варфоломеева, А.О. Информационные системы предприятия: Учебное пособие / А.О. Варфоломеева, А.В. Коряковский, В.П. Романов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 283 с.

Literature

1. Vladimir Avrutin, Vladimir Sorkin " Do we need an ERP system in a bank?": [Electronic resource]. URL: http://www.topsbi.ru/about-the-company/press-centr/publikacii/nuzhna_li_v_banke_sistema_erp (accessed 06.05.2021).
2. Document management automation system: [Electronic resource]. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/System_automatization of document management (accessed 06.05.2021).

3. The main functions of CRM: [Electronic resource]. URL: https://integrus.ru/blog/funkcii-crm.html (accessed 06.05.2021)
4. Thomas Wailgum and Josh Fruhlinger “What is CRM? Software for managing customer data”, AUG 13, 2018 [Electronic resource]. URL: https://www.cio.com/article/2439505/customer-relationship-management-crm-definition-and-solutions.html (accessed 06.05.2021).
5. Isaev, G. N. Information system in the economy: a Textbook for University students / G. N. Isayev. - M.: Omega-L, 2017. - 462 c.
6. Bodrov, O. A. domain-specific economic information systems: Textbook for universities / O. A. Bodrov. - M.: Mountains. Liniya-Telekom, 2017. - 244 c.
7. Varfolomeeva, A. O. Information systems of the enterprise: A textbook / A. O. Varfolomeeva, A.V. Koryakovsky, V. P. Romanov. - M.: SIC INFRA-M, 2017. - 283 p.