

УДК 336.71: 004

МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ

Ж.К. Алымбаева

Изложены результаты маркетингового исследования информационных технологий рынка банковских услуг и тенденций развития банковской системы.

Ключевые слова: банковская деятельность; рынок; цена; маркетинговые исследования; кредитование; информационные технологии.

MARKET RESEARCH OF INFORMATION TECHNOLOGY BANKING SYSTEM

Zh. K. Alymbaeva

The results of marketing research information technology market of the banking services, and trends of the development banking system are stated.

Keywords: bank activity; market; price; market researches; crediting; information technologies.

Повсеместное использование информационных технологий стало объективной необходимостью. Одна из сфер, где их значение традиционно велико, – финансовая. Можно с уверенностью утверждать, что процесс информатизации банковской деятельности продолжится и в дальнейшем. В банковском секторе в ближайшем будущем будут преобладать тенденции к повышению качества и надежности предлагаемых продуктов и услуг, увеличению скорости проведения расчетных операций, организации электронного доступа клиентов к банковским продуктам. Это обусловлено, прежде всего, стремлением банков к достижению конкурентных преимуществ на финансовых рынках.

Системы управления деятельностью кредитных и финансовых организаций сегодня представляют собой самостоятельное направление в сфере информационного бизнеса. Информационные системы для кредитных организаций прошли достаточно долгий путь развития от простых, разработанных на персональных системах управления базами данных СУБД (например, Clipper, dBase, Foxpro), до современных – на основе клиент/серверных решений промышленных СУБД (Oracle, Informix, Sybase, MS SQL Server), которые позволяют автоматизировать весь спектр банковских бизнес-процессов: управление ликвидностью, кадрами, банковскими рисками и т. д. [1].

Все банковские информационные системы можно разделить на две большие группы: разработанные на основе технологий файл/сервер или клиент/сервер. Последняя стала фактически стандартом. Она имеет такие очевидные преимущества, как: высокая скорость обработки информации, слабо зависящая от количества пользователей и объема обрабатываемых данных; развитые возможности защиты информации, что, в свою очередь, обусловлено обработкой основного ее объема на сервере, доступ к которому может быть физически ограничен; гибкость в отношении выборки и анализа данных. Однако следует отметить, что такая технология предъявляет повышенные требования к аппаратно-техническому обеспечению кредитной организации, прежде всего к серверному и сетевому оборудованию, на которые ложится большая часть нагрузки при обработке данных. Преимущества реализации клиент/серверной системы в полной мере проявляются при обработке значительных объемов информации большим числом одновременно работающих пользователей.

При выборе банком информационной системы, безусловно, следует руководствоваться не только стремлением к использованию последних достижений в данной области, но и объективными требованиями. В первую очередь, необходимо учитывать размер банка: число работников и авто-

материзированных рабочих мест, объем и структуру документооборота, количество внутрибанковских и клиентских счетов, наличие филиальной сети, валютных операций и т. д. Это определяет требования к функциональности и производительности информационной системы. Например, если банк достаточно крупный, с десятками тысяч счетов, более чем сотней сотрудников в головном офисе и ежедневным оборотом документов в несколько тысяч, филиалами, работающими в режиме онлайн, то с уверенностью можно предположить, что требуется система на основе клиент/серверного решения на платформе одной из промышленных СУБД. Определенные требования к информационной системе предъявляет специализация банка. Главным образом это касается ее функциональных возможностей и особенностей настройки на конкретную технологию работы кредитной организации.

Помимо собственно программного обеспечения, банковские информационные технологии решают еще целый комплекс задач, касающихся информационного и аппаратно-технического обеспечения банковских операций. Попробуем выделить основные функциональные направления банковских информационных технологий [2].

- Информационные технологии для ведения бухгалтерского учета должны дать возможность обрабатывать все операции, проводимые банком, с приемлемой степенью скорости и надежности, а также осуществлять всю бухгалтерскую и финансовую отчетность. Они должны автоматизировать реальный банковский документооборот, т. е. быть построены «не от проводок, а от операций».
- Информационные технологии для управленческого учета и стратегического планирования должны предоставлять широкие возможности для контроля и анализа управленческой и учетной информации. Помимо этого, система должна обеспечивать обмен данными с программными продуктами и инструментальными средствами для финансового и статистического анализа.
- Информационные технологии для передачи информации – это различные электронные расчетные межбанковские системы, системы электронной связи отделений и филиалов банка с головным офисом. За последнее время значительно возросло значение новых банковских услуг, предоставляемых клиентам посредством интернет-технологий. Данная проблема также актуальна для банков с развитой сетью филиалов, работающих с ними в режиме онлайн.
- Средства защиты информации многие разработчики информационных систем включают

в собственные программные продукты. Помимо этого существуют различные средства независимых разработчиков, осуществляющие защиту передаваемой информации от несанкционированного просмотра и изменения.

Техническая политика. Техническая база процессов развития и перестройки деятельности кредитной организации неразрывно связана с информационными технологиями как средство, платформа, обеспечивающие их функционирование. В связи с этим следует подчеркнуть обязательный характер проведения дополнительного анализа технической возможности реализации того или иного проекта с учетом необходимых для этого материальных и временных затрат.

Проблемы, связанные с технической базой и отсутствием высококвалифицированного персонала, нередко приводят к неприемлемым затратам и даже к срыву проекта в целом. По данным американских ученых, работающих в области реинжиниринга и автоматизации, только 20 % проектов укладываются в выделенные для них бюджеты и сроки, для более 50 % требуются дополнительные затраты, превышающие запланированные в среднем в 1,8 раза, а остальные проекты так и остаются нереализованными. Объясняется это многими факторами, в том числе недостаточностью материально-технической базы, отсутствием концепции проведения подобных работ.

Помочь в решении возникающих проблем может формализация «Технической политики организации», соответствующей стратегии и потребностям организации. Техническая политика определяет основные правила формирования технической базы. Ее задача – четкая регламентация развития технической базы организации в тесной связи с развитием самой организации, определение технических и управленческих стандартов этого развития, регламентация различных исключительных ситуаций в сфере технического обеспечения. Более того, необходимо, чтобы банк формализовал техническую политику в форме отдельного внутреннего документа до начала разработки проектов.

Влияние информационных технологий на банковский бизнес увеличилось настолько, что автоматизация подобно финансовой политике банка во многом определяет конечный результат деятельности кредитных организаций. Ради выживания банкам приходится предлагать новые виды услуг, постепенно приближая их ассортимент и качество к общепринятым в мировой практике стандартам. Конкуренция заставляет повернуться к потребителю лицом, бороться за клиентуру. На первый план, наряду с финансовой надежностью и стабильностью, выходят собственно сервисные качества бан-

ка – профессионализм, быстрота обслуживания, разнообразие предоставляемых услуг, обширность рынка, на котором банк способен активно работать. Сегодня для клиента представляет ценность не производительность банковской системы, а ее гибкость, способность подстроиться под его нужды. Информационные технологии способствуют таким качествам банковской системы, поэтому на первый план переместились проблемы качества банковских информационных технологий (БИТ).

Проблема повышения качества информационных технологий актуальна для любого банка, особенно на современном этапе развития, когда в повышении эффективности работы банков все большее значение имеет фактор «качество». Использование качественных информационных технологий влияет на уменьшение числа ошибок, улучшение результатов труда, дополнительные выгоды для клиентов, изменения в направлениях работы и т. д.

Таким образом, остро встает вопрос повышения качества информационных технологий банка. Это объясняется, во-первых, тем, что автоматизация банковской деятельности предъявляет повышенные требования к оперативности обработки и выдачи информации; во-вторых, решение многих задач, связанных с информационным обеспечением деятельности банков, позволяет не только снизить себестоимость выполняемых работ за счет экономии затрат живого труда, но главное – повысить качество принимаемых решений за счет ускорения процессов поиска, обработки и выдачи нужной пользователю информации, то есть за счет повышения качества информационных технологий банка.

В связи с этим любой банк стремится внедрить и использовать в своей организации современную, надежную, эффективную, доступную по цене, одним словом, качественную информационную технологию. Именно качество является фундаментальным критерием, по которому банки должны выбирать, а разработчики – создавать информационные технологии. Качественные информационные технологии в банковской системе способствуют своевременному и качественному выполнению банковских функций, а также значительно повышают уровень управления как банковской системой в целом, так и каждым банком в отдельности.

В заключение отметим, что вопросы банковских информационных технологий имеют огромную значимость и уже давно не являются «техническими», а требуют пристального внимания высшего руководства и всех служб финансовых организаций. Информационные технологии в настоящее время уже не второстепенный обслуживающий участок в деятельности банка, как было некоторое время назад, а напрямую определяют возможности организации по развитию бизнеса и совершенствованию внутренних процессов и системы обслуживания клиентов.

Литература

1. *Голубков Е.П.* Основы маркетинга: учеб. / Е.П. Голубков. М.: Финпресс, 2008. 704 с.
2. *Белявский И.* Маркетинговое исследование: информация, анализ, прогноз / И. Белявский. М.: Финансы и статистика, 2009. 507 с.