

УДК 336.71

Веревкин А.Е.

студент магистратуры

2 курс, факультет «Финансы»

Московский государственный технический университет имени Н.Э.

Баумана

Россия, г. Москва

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ БАНКА ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ОПЕРАЦИЙ С ПЛАСТИКОВЫМИ КАРТАМИ

Аннотация:

Статья посвящена определению факторов, способствующих необходимости использования программно-аппаратных комплексов, применяемых в банковской сфере для эмиссии карт, эквайринга, процессингового обслуживания систем электронных платежей и депозитного обслуживания. Также в статье описаны причины использования технологии моделирования актуальных проблем и сути технологии «workflow». Комплекс рассмотренных решений позволяет оценить те изменения в технологии работы банка, которые, в итоге, и должны привести к увеличению прибыли.

Ключевые слова: банковское обслуживание, пластиковые карты, прибыль, программно-аппаратные комплексы, модель, технологическая карта.

Verevkin A.E.

Master, 2 year

Department of Finance

Bauman Moscow State Technical University

Russia, Moscow

ORGANIZATION OF THE BANK DURING MAINTENANCE OPERATIONS WITH PLASTIC CARDS

Annotation:

The article is devoted to the identification of factors contributing to the need to use software and hardware systems used in the banking sector for the issuance of cards, acquiring, processing services for electronic payment systems and deposit servicing. Also, the article describes the reasons for using the technology of modeling actual problems and the essence of the technology "workflow". The complex of considered solutions allows to assess those changes in the bank's operating technology, which, in the end, should lead to an increase in profits.

Key words: banking services, plastic cards, profit, software and hardware complexes, model, technological map.

Существенными факторами, определяющими конкурентоспособность финансово-кредитного учреждения на рынке продуктов и услуг, являются ассортимент и качество банковских технологий, обеспечивающих реализацию продажи этих продуктов и услуг.

В настоящее время отсутствует система технического обеспечения разработки и оказания банковских услуг, а именно:

- определения временных затрат (хронометража) на оказание действующих и внедряемых услуг;
- расчета показателей материальных (электроэнергия, расходные материалы и др.) и трудовых затрат на их разработку, оказание и сопровождение, что необходимо в связи с внедрением в практику новых технологических решений, аппаратных и программных средств.

Не разработана система технологического обеспечения процесса оказания услуг - составления и ведения технологических карт и другой сопутствующей нормативной документации [1]. Невозможно получить информацию о предполагаемой продолжительности жизненного цикла банковской услуги, а также о количестве услуг, которое может быть продано на целевых сегментах рынка. Поэтому внедрение в банковскую практику

вновь созданных услуг влечет за собой необоснованные материальные, временные и трудовые затраты.

Для целенаправленного управления процессами модернизации и развития банковских технологий необходимым является наличие актуальной модели, адекватно отражающей текущее состояние банковских технологий - сети процессов, реализующих банковскую деятельность [2].

Основная цель использования такой модели - превратить средства анализа и описания предметной области в средства реализации этого описания в конечном функционирующем банковском продукте (поскольку типичной проблемой банковских учреждений является «разрыв» между реальными бизнес-процессами, реализующими различные виды операций, и их регламентным описанием). Следствием этого являются противоречия в инструкциях, между самими инструкциями и программными средствами, искажения при переходе от описания операций к их реализации, невозможность получения цельности технологической картины.

Рассмотренные ранее критерии оценки эффективности использования АС в банке, позволяют оценить те изменения в технологии работы банка, которые и должны привести к увеличению прибыли. Но для того, чтобы произвести эти изменения, необходимо сначала описать операционные взаимосвязи, ответив на вопрос: «Что, как, где, когда и зачем делается?».

Ответить на поставленный вопрос помогает использование технологии workflow. Суть технологии заключается в графическом представлении процесса производства продуктов и услуг [3].

Графическое изображение взаимосвязи производственных процессов (workflow) называется в литературе технологической картой (service-mapping). На ней последовательно показываются операции производственного процесса и все их участники.

Технологическая карта показывает основные звенья процесса производства или предоставления услуг. Цепочки заканчиваются предоставлением услуги.

Под производительностью труда понимается количество услуг, производимых в единицу времени.

Такая схема имеет много преимуществ по сравнению с традиционным изображением организационной структуры. Наглядное изображение этапов производства помогает увидеть ход производственного процесса как последовательность отдельных процедур и связи между отделами организации.

При создании технологической карты все процессы можно условно разделить на две категории: информационные и производственные. Информационные процессы предполагают передачу информации, производственные - обслуживание. Для технологических карт консорциум Workflow, созданный в Великобритании, разработал пять стандартных условных знаков.

- Анализ связан с изучением информации и проверкой точности принятых ранее решений. Все рабочие процессы требуют предварительного анализа (иными словами, сбора информации) перед началом конкретной операции.
- Принятие решения — это фактически ответ на вопросы, возникшие в результате анализа. Оно означает переход к следующему этапу рабочего процесса.
- Процесс. Как только решение принято, начинается процесс выполнения последовательности действий.
- Передача происходит тогда, когда управляемые объекты перемещаются из одного места в другое. Это могут быть не только физические предметы, но и информация.
- Действие - конкретный шаг, причиной которого является внешний

импульс. Это элементарная неделимая часть операции, всегда выполняемая в одном структурном подразделении конкретным исполнителем (на одном рабочем месте) и порождает документ(ы) или их изменения. Действия делятся по функциональному признаку, в зависимости от функции, выполнение которой приводит к логически завершенному результату («ввод документа», «контроль», «авторизация», «формирование проводки, сообщения»).

Кроме того, действия могут объединяться в этапы выполнения операции. Этапы объединяют базовые действия операции, практически не зависящие от организационной структуры и функционального состава исполнителей.

Анализ и принятие решений взаимосвязаны. Существует три формы связи между ними:

- «вперед». В результате анализа принимается решение о переходе к следующему действию в цепочке;
- «стоп». В результате анализа принимается решение о поиске альтернативных вариантов действия. Процесс останавливается;
- «назад». В результате анализа принимается решение о возвращении к предыдущему действию в цепочке (т.е. необходима переделка, что увеличивает потери).

Для начала необходимо составить перечень тех процессов, которые необходимы для производства одного продукта или услуги. В качестве рассматриваемой услуги примем операции с денежными средствами клиента.

Регламент банковской операции включает в себя три блока:

- Основные сведения об операции.
- Блок - параметры операции.
- Действия и документооборот.

Основные сведения об операции:

- код операции;
- наименование операций.

Описание операции:

- используемые термины и понятия;
- основные этапы и условия выполнения операции;
- инструкция по выполнению операции.

Правила, нормативы (ссылка на соответствующие приказы, документы):

- государственное, общепанковское законодательство;
- внутриванковские нормативные документы.

Связь с операциями в других банковских продуктах.

Подразделения, участвующие в выполнении операции:

- подразделение;
- основные выполняемые действия.

Информационное и программно-техническое обеспечение:

- программно-технические средства, системы, комплексы;
- базы данных;
- документация.

Дата начала действия Регламента, дата окончания действия Регламента, ссылка на предыдущий Регламент.

Параметры операции:

Подразделение, ответственное за операцию (головное), порождающая операция (инициатор) или внешнее событие, регламентное время выполнения операции.

Действия и документооборот:

Этап, наименование этапа, код действия, наименование действия, условие выполнения, подразделение-исполнитель, исполнитель (рабочее место), регламентное время выполнения.

Входные параметры:

- код действия (откуда);
- документ (номер и название);
- количество экземпляров;
- условие выполнения.

Содержание действия.

Выходные параметры:

- код действия (куда);
- документ (номер и название);
- количество экземпляров.

Описание финансово-учетных действий в терминах типовых проводок и условий их выполнения:

- код события / документ-инициатора;
- условия выполнения;
- дебет;
- кредит.

Система, реализующая эту модель, позволяет установить правила разграничения доступа пользователей/исполнителей, участвующих в выполнении операции. В данной модели разграничение доступа к операциям и действиям в рамках выполняемых операций определяется следующим образом:

- каждая операция имеет головное подразделение (владелец операции);
- для каждого действия внутри операции устанавливается подразделение-исполнитель и рабочее место.

Таким образом, можно говорить о регламентации доступа определенной группы должностных лиц конкретных подразделений к операциям и действиям.

На основе использования данной модели естественным образом решаются задачи целостного, структурированного представления о работе подразделений банка, на основе которого можно судить об уровне банков-

ских технологий в анализируемом финансово-кредитном учреждении и произвести сравнительный анализ банковских продуктов с продуктами конкурентов.

Использованные источники

1. Соболев В. И., Касатенков С. В. Модель управления функционированием, модернизацией и развитием банковских технологий. //Банковские технологии. 2000. №1-2 стр. 62-64.
2. Бочаров В. В. Финансовое моделирование. – СПб : Издательство «Питер», 2000. – 208 с.: ил. – (Серия «Краткий курс»)
3. Солянкин А. А. Компьютеризация финансового анализа и прогнозирования в банке / Под ред. Г.А. Титоренко. – М.: Финстатинформ, 1998. – 96с.