

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

кафедра социальной информатики

**ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК»**

автореферат бакалаврской работы

студентки 5 курса 581 группы
направления 38.03.05 Бизнес - информатика
профиль Социально - информационные системы в бизнесе
Социологического факультета
Долговой Елизаветы Феликсовны

Научный руководитель
кандидат социологических наук, доцент _____ С.В. Курганова
подпись, дата

Зав. кафедрой
кандидат социологических наук, доцент _____ И.Г.Малинский
подпись, дата

Саратов 2018

Введение. Актуальность работы. В условиях возрастающей конкуренции в банковской сфере и постепенного отказа от экстенсивных способов получения прибыли особое значение для деятельности банков приобретает анализ рыночной ситуации, выбор альтернативных решений, который невозможно проводить, не имея адекватной информационной системы, обрабатывающей всю полученную информацию.

Работу современного банка невозможно представить без прогрессивных систем управления, позволяющих координировать деятельность подразделений банков, расширять межбанковские связи, комплексно решать проблемы анализа банковской деятельности, совершенствовать технологии банковских операций и повышать уровень их управляемости, кроме того, содействовать улучшению качества обслуживания путем создания автоматизированных рабочих мест для специалистов всех уровней.

Выбор банками того или иного программного обеспечения связан с соотношением цена – надежность – производительность. Многие банки не только приобретают продукт, но и подписывают соглашения на последующее обслуживание, поддержание высокоскоростного обмена данными между филиалами, с клиентами, с другими банками. В частности, в кредитной сфере, программные продукты нужны для ускоренной записи клиентов в базу данных, анализа и оценки кредитоспособности потенциального заемщика, формулирование эффективных условий кредитования и т.д.

Однако информационное обеспечение необходимо для любого бизнес-процесса банка, как внутреннего, так и внешнего. В банковской сфере все активнее реализуются новые виды услуг, такие, как фондовые и карточные

операции, учет вкладов населения, работа с драгоценностями, трастовые, ипотечные, торговые операции, инвестиционная деятельность, международные платежи и т.д. Быстрая и бесперебойная обработка значительных потоков информации является одной из основных задач любой крупной финансовой организации.

Многие банки предоставляют свои услуги по сети Internet, которая становится частью банковских технологий. Однако новые возможности банков порождают и новые проблемы. Банковская сфера подвергается постоянным изменениям, в связи с этим актуальной проблемой на сегодняшний день является автоматизация деятельности банка, а в частности, кредитной деятельности, как одной из основных его функций. На данном этапе происходит слияние программных продуктов, а, соответственно, необходимо наиболее оптимально преобразовывать несколько информационных потоков в конечный продукт.

Целью данной работы анализ информационного обеспечения банка на примере кредитного отдела ОАО «Сбербанк».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

1. рассмотреть основные направления использования информационных технологий в банковской деятельности;
2. описать особенности информационного обеспечения банковских бизнес-процессов;
3. проанализировать модель информационных потоков кредитного отдела, выявить основные проблемы в информационных технологиях и системах;
4. предложить варианты улучшения существующей

информационной системы.

Предметом исследования является рассмотрение информационных потоков бизнес-процесса «Кредитование».

Объект исследования – технологии информационного обеспечения бизнес-процессов банковской деятельности.

Теоретико-методологической основой исследования стали разработки, концепции и гипотезы, обоснованные и представленные в современной экономической литературе в трудах отечественных и зарубежных авторов: Тельнова Ю.Ф., Леонова И.Г., Аристова О.В., Крупина В.П., Крупиной Е.Е., Лещинского В.В., Поппеля Г., Голдстайн Б., Робсона М., Разу М.Л. и других.

Эмпирической базой исследования являются научная литература, аналитические данные об опыте влияния информационных ресурсов на эффективное функционирование бизнес-процессов, опубликованные в научной литературе и периодической печати, экспертные разработки и оценки российских ученых-экономистов, а также данные исследуемого предприятия ПАО «Сбербанк».

Структура работы. Работа имеет традиционную структуру и включает в себя введение, основную часть, состоящую из двух глав, заключение, список использованных источников.

Основное содержание работы. В первой части работы рассмотрены основные особенности информационного обеспечения банковских процессов. Информационное обеспечение становится немаловажным элементом развития банковского сектора России. Его организация определяется составом объектов отражаемой предметной области, задач, данных и совокупностью информационных потребностей всех пользователей

автоматизированной банковской системы. Ведущим направлением организации внутримашинного информационного обеспечения является технология баз и банков данных.

К организации информационного обеспечения банковской деятельности предъявляется ряд требований. Наиболее важными из них являются обеспечение для многих пользователей работы с данными в режиме реального времени, предоставление для обмена информацией возможности экспорта/импорта данных в разных форматах, безопасность хранения и передачи банковской информации, сохранение целостности информации при отказе аппаратуры.

Основу информационного обеспечения банковской деятельности составляет отчетность банка, а также данные аналитического учета и другой банковской документации. В зависимости от содержащейся в ней информации отчетность банка делится на внутреннюю и внешнюю. И тот, и другой вид должны обладать такими свойствами как достоверность, полнота и значимость.

Информационное обеспечение является средством для решения таких задач как однозначное и экономичное представление информации в системе (на основе кодирования объектов), организация процедур анализа и обработки информации с учетом характера связей между объектами (на основе классификации объектов), организация взаимодействия пользователей с системой (на основе экранных форм ввода-вывода данных), обеспечение эффективного использования информации в контуре управления деятельностью объекта автоматизации (на основе унифицированной системы документации).

К информационному обеспечению предъявляются общие требования такие как: информационное обеспечение должно быть достаточным для поддержания всех автоматизируемых функций объекта; для кодирования информации должны использоваться принятые у заказчика классификаторы; для кодирования входной и выходной информации, которая используется на высшем уровне управления, должны быть использованы классификаторы этого уровня; должна быть обеспечена совместимость с информационным обеспечением систем, взаимодействующих с разрабатываемой системой; формы документов должны отвечать требованиям корпоративных стандартов заказчика (или унифицированной системы документации); структура документов и экранных форм должна соответствовать характеристикам терминалов на рабочих местах конечных пользователей; графики формирования и содержание информационных сообщений, а также используемые аббревиатуры должны быть общеприняты в этой предметной области и согласованы с заказчиком; в информационной системе должны быть предусмотрены средства контроля входной и результатной информации, обновления данных в информационных массивах, контроля целостности информационной базы, защиты от несанкционированного доступа.

Во второй части работы рассмотрены информационные модели банковской деятельности на примере ПАО «Сбербанк».

Для успешной информатизации банка необходимо построить его информационную модель и выполнить ее анализ. Информационная модель содержит описание таких сущностей как реальные объекты системы управления; информационные связи между объектами и с внешней средой;

передаваемые в соответствии с информационными связями документы или массивы; объемы передаваемой информации и частоты сеансов обмена.

Анализ информационных потоков позволяет выявить не только критические узлы, но и узкие места, в которых образовался переизбыток персонала при малой востребованности перерабатываемой им информации. Благодаря проведенному анализу можно дать рекомендации по оптимизации документооборота, загрузке операционных работников, техническому перевооружению, сформулировать предложения по изменению форм носителей информации.

В результате была построена информационная модель процесса кредитования ПАО «Сбербанк», в которой были обнаружены узкие места.

Заключение. Банковская деятельность неразрывно связана с политическим и экономическим состоянием страны в целом. После событий 2014 года в целом банки вышли на прежний уровень и сохраняют стабильность, необходимую для удовлетворения потребностей корпоративного сектора и населения в банковских услугах, банковский сектор готов поддержать возникающие предпосылки для роста российской экономики.

Острая фаза кризиса в банковском секторе в целом преодолена, тем не менее, снижение экономической активности ориентирует банки на переоценку принятых рисков, прежде всего по кредитам нефинансового сектора, побуждает к формированию резервов и привлечения дополнительного капитала, к постоянному анализу огромного количества потоков информации (как внешних, так и внутренних), а, соответственно, к модернизации банковской деятельности за счет интенсивного внедрения последних достижений научно-технического прогресса в банковское дело,

освоения электронно-вычислительной техники и применения экономико-математического моделирования.

В настоящее время среди руководителей и специалистов банков растет понимание того, что одним из важных условий повышения эффективности денежно-кредитной политики является расширение информационного пространства, с помощью которого осуществляется взаимодействие участников финансового рынка. Изменение конфигурации информационного пространства делает финансовое положение и деятельность участников более понятными, позволяет добиваться в конкретных ситуациях лучшей координации их интересов. Один из главных двигателей этого процесса – банковская система.

Можно также отметить, что чем шире и лучше развито в банке информационное обеспечение банковской системы, чем больше внимания уделяет руководство банка расширению информационного пространства, тем оптимальнее можно прогнозировать деятельность, а также предполагаемые прибыль и рентабельность.

Одним из ключевых аспектов в информационном обеспечении банковских бизнес-процессов является анализ информационных потоков, для чего должна быть построена информационная модель, то есть модель информационной системы, представленная в виде информационных потоков, описывающая существенные для системы параметры и переменные величины, связи между ними, входы и выходы.

В работе рассмотрена модель информационных потоков на примере бизнес-процесса «Кредитование» в ПАО «Сбербанк», чтобы несколько сузить предмет исследования.

Построена функциональная модель «КАК ЕСТЬ» ПАО «Сбербанк» в

нотации IDEF0, на основе которой разработана модель информационных потоков в нотации DFD. Для описания логики взаимодействия информационных потоков модель была представлена и в нотации IDEF3. Проанализированы существующие проблемы предприятия, в результате чего выяснилось, что в процессе оформления документов на кредит, в частности, оформление заявления, менеджер вынужден дублировать информацию.