

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

**РЕИНЖЕНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ (НА ПРИМЕРЕ
КРАСНОДАРСКОГО РЕГИОНАЛЬНОГО ФИЛИАЛА АО
«РОССЕЛЬХОЗБАНК»)**

(автореферат бакалаврской работы)

студентки 5 курса 581 группы
направления 38.03.05 Бизнес - информатика
профиль Социально - информационные системы в бизнесе
Социологического факультета
Дудиной Кристины Александровны

Научный руководитель

кандидат социологических наук, доцент _____ С.В. Ситникова
подпись, дата

Зав. кафедрой

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

Саратов 2018

Введение. Актуальность работы. В настоящее время сфера банковских услуг переполнена, организации существуют в условиях жесточайшей конкуренции. В таких условиях банк может эффективно работать и развиваться только при условии обладания высокой конкурентоспособностью, которая должна включать в себя как финансовые, так и нефинансовые показатели (применение современных информационных технологий, инновационные методы ведения бизнеса и т.д.).

Практически все коммерческие банки предлагают своим потребителям один и тот же набор услуг: размещение денежных средств (кредитные, факторинговые, лизинговые и иные операции) и привлечение денежных средств (вклады физических лиц, депозиты юридических лиц, доверительное управление и т.д.). Рассматривая банк как участника рынка, можно отметить, что он находится в менее выгодной ситуации по сравнению с другими участниками, так как финансовая организация может купить или придать только один товар – деньги, при этом остальные могут распоряжаться товарами разной категории (например, автомобили разных классов).

В настоящее время наиболее динамично развивается рынок розничных банковских продуктов, что требует от финансовых организаций разработки такой конкурентной политики, которая будет соответствовать как основным тенденциям развития банковской сферы, так и запросам клиентов. Понятно, что устоявшиеся бизнес-процессы организации необходимо регулярно анализировать и актуализировать в соответствии с изменяющимися требованиями к ним. В данном случае одним из основных современных инструментов является реинжиниринг бизнес-процессов. Его использование обуславливается необходимостью внедрения принципиально новой модели бизнеса.

Достаточно быстрый количественный рост коммерческих банков прекратился, уступив качественному росту наиболее крупных и конкурентоспособных организаций. При этом учитывая, что реформирование банковской сферы прекратилось, а сложившаяся в финансовой сфере

ситуация усугубилась, то очевидна необходимость перемен, причем не столько поверхностных, сколько глубинных. Именно реиндениринг как инструмент позволяет найти наиболее оптимальное решение назревшей проблемы.

Основателем теории реинжиниринга считают М. Хаммера, который в соавторстве с Дж. Чампи выпустил книгу «Реинжиниринг корпорации: манифест для революции в бизнесе». Изучение проблемы проведения реинжиниринга бизнес процессов отразилось в научных трудах таких российских авторов, как А.О. Блинов, О. С. Рудакова, В.Я. Захаров, Н. Д. Эриашвили, Г. Н. Калянов.

Объектом исследования выпускной квалификационной работы является реинжиниринг бизнес-процессов.

Предметом исследования являются особенности реинжиниринга современных бизнес-процессов на примере Краснодарского филиала ОАО «Россельхозбанк» (ОАО РСХБ).

Цель работы – выявить особенности и показать эффективность реализации реинжиниринга современных бизнес-процессов на примере бизнес-процесса «Консультирование клиента в части кредитных продуктов согласно потребности» ОАО РСХБ.

В соответствии с поставленной целью необходимо решить следующие **задачи**:

- рассмотреть теоретические аспекты реинжиниринга бизнес-процессов;
- изучить возможные методы реинжиниринга бизнес-процессов;
- провести анализ финансово-хозяйственной деятельности ОАО РСХБ;
- описать текущее состояние и построить модель бизнес-процесса «Консультирование клиента в части кредитных продуктов согласно потребности» ОАО РСХБ с использованием нотации IDEF0;

- внести предложения по реинжинирингу процесса, разработать и описать новую модель бизнес-процесса «Консультирование клиента в части кредитных продуктов согласно потребности» ОАО РСХБ с использованием нотации IDEF0 и оценить её эффективность.

Эмпирической базой данной работы являются учредительные и финансовые документы ОАО «Россельхозбанк», статистические данные, представленные на сайте Банки.ру

При написании выпускной работы источниками информации послужили учредительные документы, бухгалтерские балансы, годовые отчеты, документы внутреннего учета и отчетности банка, а также материал исследований специалистов в области реинжиниринга бизнес - процессов.

Практическая значимость работы заключается в том, что разработанная в результате реинжиниринга модель бизнес-процесса позволяет устранить существующие в изучаемом отделе банка проблемы, повысить эффективность выполнения данного бизнес-процесса, а также поддерживать обслуживание клиентов на самом высоком уровне.

Структура бакалаврской работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

Основное содержание работы. В первой части работы рассмотрены теоретические аспекты реинжиниринга бизнес-процессов. В результате полного и всестороннего анализа часто можно обнаружить обширные области совершенствования бизнес-процессов путём их упрощения. Так, скорость и качество выполнения определенного бизнес-процесса можно увеличить, если одновременно выполнять те виды деятельности, которые ранее выполнялись последовательно, либо обобщить и систематизировать наиболее важную информацию, которая была собрана в критических точках протекания бизнес-процесса.¹

¹ Устимов, К.О. Автоматизация реинжиниринга бизнес-процессов на основе современных Case-технологий [Электронный ресурс] // Горный информационно-аналитический бюллетень. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/avtomatizatsiya-reinzhiniringa-biznes->

Бизнес-процессы достаточно сложно описать в терминах традиционных управленческих структур, а тем более отыскать среди традиционных видов деятельности. Обычно выделяют три вида типичных бизнес-процессов: это выработка стратегии, разработка нового товара и выполнение заказов. Масштаб программы реинжиниринга полностью зависит от того, сколько основных бизнес-процессов она охватит. Результаты исследования конкретных хозяйственных ситуаций, которые возникают в процессе реальных попыток перепроектирования и реинжиниринга бизнес-процессов, свидетельствуют не только о достигнутых в ряде случаев существенных успехах, но также и о неудачах и разочарованиях.

Реинжиниринг банка представляет собой коренное переосмысление и перепроектирование всей внутренней технологии банковской деятельности на основе включения человеческого фактора в сочетании с современными техническими средствами, которые предполагают уклон в сторону роста вложений в человеческий капитал с целью достижения существенных улучшений качества и оперативности обслуживания, а также снижения издержек и увеличения прибыльности банковского бизнеса в целом.

Во второй части работы проанализирована деятельность ОАО «Россельхозбанка», выявлены те процессы, которые дают снижение финансовых показателей. В данном случае это процесс кредитования предприятий и организаций. В работе построена структурно-функциональная модель данного процесса с использованием нотации IDEF0. Описание процесса позволило выявить существующие недостатки и проблемы, возникающие в ходе выполнения процесса. Предложенные мероприятия по реинжинирингу позволили разработать и описать новую модель бизнес-процесса «Консультирование клиента в части кредитных продуктов согласно потребности» ОАО «Россельхозбанк» с использованием нотации IDEF0.

Заключение. Управление коммерческим банком можно отнести к одной из самых сложных сфер современного менеджмента, в связи с тем, что в условиях рыночной экономики банки находятся в центре множества противоречивых процессов, которые достаточно трудно прогнозировать.

Одной из наиболее эффективных инноваций в управленческом консалтинге банковской сферы является реинжиниринг, который представляет собой фундаментальное переосмысление и радикальную перестройку бизнеса в условиях улучшения таких показателей, как стоимость, качество, уровень сервиса, скорость функционирования, финансы, маркетинг и сбыт, построение информационных систем.

Реинжиниринг банков позволяет качественно изменить технологию всей банковской деятельности и обеспечить конкурентные преимущества в завоевании новой клиентуры. Для принятия решения о реинжиниринге банка необходимо четко определить позиции банка в конкурентной борьбе, точно определиться с целями этой работы и направить основные внутренние инвестиции в человеческий капитал.

В первую очередь, реинжиниринг позволяет увеличить эффективность деятельности, что приводит также и к увеличению доходов компании. Именно реинжиниринг является главным инструментом антикризисного управления. Для банковской сферы актуальность реинжиниринг обуславливается тем, что он ориентирован на масштабное использование новейших технологий. Постоянное изменение экономической ситуации требует и постоянного изменения базовых принципов институтов банковской сферы. Реинжиниринг бизнес-процессов дает конкурентное преимущество, его применение отражается в сокращении издержек, а так же позволяет банку стать более мобильным, быстрее приспосабливаться к быстро изменяющейся конъюнктуре рынка.

Основной целью реинжиниринга банка является, во-первых, обслуживание клиентов на самом высоком уровне и во-вторых, существенное сокращение издержек времени на выполнение бизнес-

процессов. Если реинжиниринг планируется должным образом и реализуется ответственными менеджерами, то достижение этих целей вполне возможно. Финансовое состояние банка кардинально улучшится за счет стабильной прибыли, а не разовых случайных сделок. Постоянное совершенствование системы управления банковскими бизнес-процессами позволит сделать работу банка высокоэффективной.

Целью работы было проведение реинжиниринга бизнес-процесса банка. В ходе исследования были изучены теоретические аспекты реинжиниринга бизнес-процессов, а также рассмотрены методологиями проведения реинжиниринга бизнес-процессов. Анализ финансово-управленческой деятельности ОАО «Россельхозбанк» позволил выявить, что банк вступил на ступень роста, показатели его деятельности начинают улучшаться, проведение реинжиниринга позволит сделать процесс развития банка более быстрым и эффективным путём. В результате было описано текущее состояние бизнес-процесса ОАО «Россельхозбанк» «Консультирование клиента в части кредитных продуктов согласно потребности» с использованием нотации IDEF0. Описание процесса позволило выявить существующие недостатки и проблемы, возникающие в ходе выполнения процесса. Предложенные мероприятия по реинжинирингу позволили разработать и описать новую модель бизнес-процесса «Консультирование клиента в части кредитных продуктов согласно потребности» ОАО «Россельхозбанк» с использованием нотации IDEF0.

Новая модель бизнес-процесса, полученная в результате реинжиниринга является более оптимальной, за счет того что в ней минимизированы возможности досрочного завершения бизнес-процесса. Помимо этого, соблюдение разработанного регламента взаимодействия сотрудников позволит увеличить базу потенциальных клиентов банка, а также послужит возможностью для увеличения прибыли банка за счет увеличения кросс-продаж. Успешное выполнение данного бизнес-процесса может принести банку примерно от 35,6 до 35616,4 рублей в день, и это всего

лишь от одной успешной консультации клиента, которая достигнет поставленной цели, то есть осуществится продажа кредитного продукта. Учитывая, что за день, один сотрудник может проконсультировать до 10 клиентов, значение показателя доходности вырастает еще в десять раз.