

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ МАГИСТРА**

Студента 2 курса 268 группы

направления (специальности) 43.04.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Смирнова Андрея Игоревича

Научный руководитель:
доцент кафедры туризма
и культурного наследия,

к.с.н _____
должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Отнюкова М.С.

фамилия, инициалы

Зав. кафедрой туризма
и культурного наследия,
д.э.н., профессор _____

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Черевичко Т.В.

фамилия, инициалы

Саратов 2020

Введение. Актуальность темы. Успешное развитие национальной экономики невозможно без хорошо развитой банковской системы, на состояние которой влияет как внутренняя экономическая и политическая ситуация, так и изменения мировой банковской системы. Эти изменения являются следствием глубинных макроэкономических процессов в мировой экономике (интеграция, либерализация, резкий научно-технический подъем) и они затрагивают все банки, независимо от уровня их развития. Одной из основных особенностей современной банковской системы является стремительное развитие компьютерных и телекоммуникационных технологий, внедрение сетевых устройств, что сокращает время обработки информации, позволяет провести комплексную автоматизацию деятельности, разработать механизмы дистанционного обслуживания клиентов и предложить новый ассортимент услуг. В последние годы отечественный рынок дистанционного банковского обслуживания стал достаточно стремительно развиваться. Еще сравнительно недавно основной услугой, предлагаемой банками в сфере дистанционного обслуживания, была услуга «клиент-банкинг», но за последние годы ее повсеместно стали заменять на «интернет-банкинг» и «мобильный банкинг». Это свидетельствует о стремительном развитии информационных и интернет-технологий в банковской сфере, что создает значительную конкуренцию в данном направлении, поскольку всемирная сеть в этом аспекте играет важную роль, позволяя значительно расширить рынок услуг, которыми может пользоваться клиент, при этом учитывая все виды дистанционного обслуживания.

В условиях развитой конкуренции банки вынуждены искать новые пути привлечения клиентов и Интернет-пространство является как раз такой сферой. В связи, с чем важной составляющей стратегии развития финансовых учреждений становятся разработка и внедрение высокотехнологичных дистанционных услуг с целью динамичного развития рынка банковских продуктов. При этом результатом стремительного проникновения информационных технологий в банковскую сферу является модернизация

используемых и создание новых банковских продуктов и услуг, среди которых видное место занимает внедрение дистанционного банковского обслуживания.

В настоящее время клиенты систем дистанционного банковского обслуживания продолжают наращивать количество операций, проводимых через электронные ресурсы. Все больше увеличивается доля платежей с кредитных карт — в 2019 году их объем составил уже 60% в рублях. В 2019 году мобильные платежные сервисы показали хорошую динамику, и доля онлайн-платежей в рублях по ним выросла с 2% в 2018 году до 9% в 2019 году. Отметим, что на этот результат прямым образом влияет количество интернет-компаний, предлагающих рау-сервисы своим покупателям в качестве средства оплаты. Уже почти каждый второй онлайн-платеж совершается с мобильного устройства: за 2019 год количество таких платежей составило 47% от общего числа. Все вышеперечисленное означает необходимость глубокого анализа, серьезного осмысления проблемы дистанционного обслуживания бизнес-клиентов как инновационной технологии предоставления банковских услуг и подтверждает актуальность магистерского исследования.

Методологическими и теоретическими основаниями магистерского исследования послужили труды отечественных и зарубежных исследователей в области банковского обслуживания. В частности, отдельным теоретическим вопросам исследования рынка банковских услуг посвящены труды таких известных отечественных и зарубежных исследователей, как В.С. Аксёнов, А.Ю. Буркова, Е.И. Березниченко, И.С.Винникова, Н.А. Восколович, Х.А. Вютрих, А.Н. Иванов, Д.В. Горчаков, А.З. Дадашева, Н.В. Коротаяева, В.С. Кудряшов, В.А. Конявский, Ю.В.Куваева, В.Е. Леонтьев, Л.Дж. Мауер, В.А. Маврусова, М.Б. Медведева, А.В. Микрюков, В.В. Обухов, Е.Ю. Птицын, С. Раймес-Мартинсен, Н.П.Радковская, Я.Ю. Радюкова, Н.С. Орлов, А.П. Савинкова, А.И.Серебренникова, А.А. Тимкова, О. Тоффлер, М.А. Федорова, Г. Шефер, А.Ю. Черных, М.В. Энг и О.А. Юсупова. Вопросы внедрения современных технологий в банковской сфере исследовали О.В. Борисова, Ж.

Гасперман, А.С. Кудиш, Ж. Муте, П.В.Лимарев, А.Я. Петров, Е.И. Торбеев, Р.И. Чен. Информационную основу исследования составляют периодические и монографические научные труды отечественных и зарубежных экономистов по вопросам дистанционного банковского обслуживания, научные исследовательские работы по вопросам организации удаленного банкинга; результаты аналитических исследований, нормативно-правовые акты, регулирующие дистанционное обслуживание банка.

Анализ исследований показал, что обслуживание в системе дистанционного банкинга на порядок продуктивнее, поскольку позволяет предоставлять массовый и одновременно недорогой сервис. На сегодня дистанционное обслуживание представляет собой динамично развивающийся сегмент электронной коммерции. При таком оживленном развитии услуги, предоставляемые подобными системами, их количество и качество неуклонно растут. Для этого нужны новые исследования и постановка новых вопросов для анализа уровня развития удаленного обслуживания клиентов банковскими учреждениями. Это позволит видеть современное состояние и тенденции развития дистанционного банковского обслуживания.

Цель выпускной квалификационной работы - исследование системы дистанционного банковского обслуживания и разработка проекта дистанционного обслуживания бизнес-клиентов ПАО «Совкомбанк» с внедрением технологии, расширяющей функционал интерфейса пользователя – Чат-Бот.

Для достижения цели исследования были поставлены следующие **задачи**:

1. Изучить понятие и сущность дистанционного банковского обслуживания;
2. Рассмотреть современное состояние и инновационные тенденции развития дистанционных банковских услуг;
3. Рассмотреть потенциальные проблемы и риски основных систем дистанционного банковского обслуживания;

4. Рассмотреть организационно-экономические особенности предоставления банковских услуг бизнес-клиентам в ПАО «Совкомбанк»;
5. Провести анализ технологий дистанционного обслуживания бизнес-клиентов в ПАО «Совкомбанк»;
6. Провести оценку удовлетворенности бизнес-клиентов процессом работы системы ДБО «Чат-Банк»;
7. Разработать проектные предложения, цель и задачи;
8. Разработать план–график работ определить результаты проекта;
9. Разработать бюджет, риски и оценка эффективности проекта.

Объектом выпускной квалификационной работы является дистанционное банковское обслуживание бизнес-клиентов.

Предмет выпускной квалификационной работы - инновационные технологии дистанционного обслуживания бизнес-клиентов ПАО «Совкомбанк».

Эмпирическая база выпускной квалификационной работы включает в себя следующие методы:

1. Контент анализ научной периодики по теме исследования, а также документов организации: Устав ПАО «Совкомбанк», Договор комплексного обслуживания юридических лиц, индивидуальных предпринимателей в ПАО «Совкомбанк», Положение о дистанционном банковском обслуживании в системе «Чат-Банк» ПАО «Совкомбанк».
2. Организационный аудит Управления дистанционного обслуживания бизнес-клиентов ПАО «Совкомбанк».
3. Включенное наблюдение за работой в системе дистанционного банковского обслуживания «Чат-Банк» специалистов Управления дистанционного обслуживания бизнес-клиентов в период с 03 февраля по 14 февраля 2020 года.
4. Метод экспертной оценки пользовательского интерфейса системы ДБО «Чат-Банк» с клиентской стороны. Группа состояла из пяти специалистов в области банковских информационных технологий. Исследование

проводилось с 15 февраля по 20 февраля 2020 года.

5. Опрос бизнес-клиентов ПАО «Совкомбанк» с целью оценить уровень удовлетворенности программой системы дистанционного банковского обслуживания «Чат-Банк», в количестве 400 человек.

Научная новизна заключается в теоретическом обосновании и практическом решении ряда вопросов, связанных с дистанционным банковским обслуживанием бизнес-клиентов в условиях развития цифровой экономики.

В процессе исследования были получены следующие результаты:

- уточнена сущность банковского обслуживания, синтезированы экономическое содержание системы дистанционного банковского обслуживания, определены основные преимущества и характерные признаки удаленного банкинга;

- определена роль дистанционного банковского обслуживания бизнес-клиентов в современных условиях

- проанализировано удаленное обслуживание в ПАО «Совкомбанк», что в свою очередь продемонстрирует насколько в данном банке эффективно происходит обслуживание вне банка, что и позволит нам оценить дальнейшее развитие технологий удаленного банкинга;

- предложен и разработан проект внедрения в систему дистанционного банковского обслуживания «Чат-банк» ПАО «Совкомбанка» программы Чат-Бот.

Практическая значимость исследования заключается в том, что результаты исследования могут быть использованы в работе Управления дистанционного обслуживания бизнес-клиентов, Управления технического сопровождения ПАО «Совкомбанк». Результаты могут быть внедрены в практическую деятельность и быть использованы для уменьшения рисков и совершенствование развития дистанционного обслуживания в Департаменте информационных технологий ПАО «Совкомбанк». Материалы данного исследования могут найти применение в качестве аналитического и

информационного материала в учебном процессе при преподавании профильных дисциплин.

Апробация работы.

Призер III Всероссийской олимпиады по сервису, туризму и гостиничному делу 13.04.2020, г. Казань (Диплом II степени (Номинация: Сервис. Магистратура)).

Результаты и тема выпускной квалификационной работы обсуждались и докладывались на:

- III Всероссийской научно-практической конференции «Туризм в контексте модернизации России: региональный аспект» г. Саратов, 30 ноября 2018 г. СГУ имени Н. Г. Чернышевского; выступление с докладом на тему: «Банковские услуги как часть индустрии туризма Саратовской области: состояние и перспективы»;

- LXII Всероссийской научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Новый век: человек, общество, история глазами молодых», посвященной 110-летию Саратовского государственного университета, 26- 28 апреля 2019 г. СГУ имени Н. Г. Чернышевского; выступление с докладом на тему: «Инновации в банковских услугах: состояние и перспективы»;

- III Всероссийской студенческой научно-практической конференции «Креативный туризм и сервис: тенденции и перспективы развития» посвященной 110-летию Саратовского университета, г. Саратов, 18 октября 2019 г. СГУ имени Н. Г. Чернышевского; выступление с докладом на тему: «Креатив в сфере банковских услуг»;

- Восьмой Международной научно-практической конференции «Стратегические коммуникации в современном мире: от теоретических знаний к практическим навыкам», г. Саратов, 30 октября 2019 г. СГУ имени Н. Г. Чернышевского; с докладом на тему: «Электронные коммуникации в сфере банковского обслуживания бизнес-клиентов (на примере ПАО «Совкомбанк»)»;

- 3-ей Международной научно-практической конференции

преподавателей и молодых ученых «Актуальные вопросы гостинично-ресторанного бизнеса» Донецк-Санкт-Петербург, 28-29 ноября 2019 г., Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского; доклад на тему: «Особенности применения инноваций в развитии сферы туризма в России»;

- IV Всероссийской научно-практической конференции «Туризм – драйвер экономического роста России», г. Саратов, 29 ноября 2019 г., СГУ имени Н. Г. Чернышевского; с докладом на тему: «Мультипликативный эффект в сфере туризма».

Публикации:

- Смирнов А.И., Отнюкова М.С. Особенности применения инноваций в развитии сферы туризма в России // Актуальные вопросы гостинично-ресторанного бизнеса [Текст]: материалы III междунар. науч.-практ. конф. преподавателей и мол. ученых, 28-29 ноября 2019 г., г. Донецк / ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского; [редкол: Азарян Е.М. (предс. оргком.) и др.]. – Донецк: [ГО ВПО ДонНУЭТ], 2019 – С. 458-460.

- Смирнов А.И., Отнюкова М.С. Электронные коммуникации в сфере банковского обслуживания бизнес-клиентов (на примере ПАО «Совкомбанк») // Сборник по материалам Восьмой Международной научно-практической конференции «Стратегические коммуникации в современном мире: от теоретических знаний к практическим навыкам», 30 октября 2019 год г. Саратов. СГУ имени Н.Г. Чернышевского. В печати.

Данная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников и приложений.

Во введении обоснована актуальность выбора темы, определены предмет, объект, цель и соответствующие ей задачи, охарактеризованы методы исследования, раскрыта ее научная новизна, теоретическая и практическая значимость.

В первой главе «Концептуальные основы развития дистанционных

банковских услуг» рассмотрены сущность дистанционного банковского обслуживания и анализ тенденций его развития.

Во второй главе «Исследование дистанционных банковских услуг для бизнес-клиентов ПАО «Совкомбанк» рассмотрены организационно-экономические особенности предоставления банковских услуг бизнес-клиентам в ПАО «Совкомбанк», представлен анализ системы дистанционного банковского обслуживания «Чат-Банк», проведена оценка удовлетворенности бизнес-клиентов работой с системой ДБО «Чат-Банк», определен ряд преимуществ и недостатков.

В третьей главе «Проект развития дистанционного обслуживания бизнес-клиентов ПАО «Совкомбанк» разработан проект по повышению эффективности дистанционного обслуживания с целью устойчивого развития ПАО «Совкомбанк», предложены мероприятия по внедрению в систему ДБО «Чат-банк» ПАО «Совкомбанка» программы Чат-Бот.

В заключении обобщены основные результаты проведенного исследования.

Основное содержание выпускной квалификационной работы.

Дистанционное банковское обслуживание на основе интернет-технологий в последнее время, определенно становится одной из основных форм предоставления банковских услуг как розничных, так и для бизнес-клиентов. Информационная концепция банковской сети начинает отходить на второй план, а на первое место выходит ее использование в качестве интегрирующего инструментария человеческой деятельности.

Результативность от внедрения инноваций в банковские услуги достижима при всестороннем анализе их качественных и процессных характеристик, принимая во внимание не только увеличение скорости обслуживания по факту их внедрения, но и качество. Совершенствование информационных технологий постоянно возрастает, в след за этим происходит развитие и улучшение условий обслуживания, в том числе за счет увеличения количества новых технических возможностей и инновационным каналам связи. Следует отметить, что новые продукты и услуги способствуют эффективному развитию инновационных решений в банковской среде, способствуя расширению клиентской баз, и способность оперативно реагировать на изменения, особенно в сфере информационных технологий становятся основополагающими для обеспечения конкурентоспособности банка.

Дистанционные технологии позволяют значительно сэкономить для банка финансовые ресурсы за счет значительного уменьшения расходов на аренду и обслуживание помещения, уменьшения количества персонала, а соответственно уменьшение расходов на оплату труда. Также использование дистанционных систем дистрибуции банковских продуктов позволяет охватить более широкий сегмент клиентов, неограниченный географическим расположением банковского учреждения. Эти основные особенности видоизменяют процесс предоставления банковских услуг и создают благоприятные условия для инновационного развития.

ПАО «Совкомбанк» стремительно улучшает и совершенствует

механизмы предоставления банковских услуг, в том числе дистанционных; расширяет продуктовую линейку, трансформируясь в крупнейший финансово-кредитный институт, стремительно расширяя свое присутствие на рынке особенно в сегменте малого и среднего бизнеса.

Для развития банковского сервиса и приближения к клиентам продуктов и услуг ПАО «Совкомбанк» использует дистанционные каналы доставки с помощью инновационных технических средств. Один из самых перспективных каналов электронного сервиса является «Чат-Банк», который относится к технологическим системам, обеспечивающим предоставление онлайн-дистанционного доступа клиентов к счетам и общей информации о банковских услугах с помощью компьютера или мобильных устройств.

На основании опроса бизнес-клиентов ПАО «Совкомбанк» о качестве работы системы ДБО «Чат-банк» Мобильное приложение «Чат-Банк» Мобильная версия системы «Чат-Банк» можно отметить следующее. Из плюсов: ДБО «Чат-банк» обладает развитым функционалом, клиентам нравится высокий уровень защиты, также в целом повысилась скорость работы. Минусы: в числе основных недостатков клиенты выделяют частые технические неполадки, особенно после каждого обновления приложения, и сложную систему перевода средств, особенно между сторонними счетами, работу службы поддержки приложения (что ведет, в свою очередь, к многочисленным жалобам) многие оценили некорректный, устаревший и сырой дизайн, высокую нагрузку на мобильный трафик – не совсем поняла откуда этот вывод.

Интерфейс системы ДБО «Чат-Банк» должен быть ориентированным на клиента, то есть удовлетворять его потребности и учитывать его слабые стороны. В связи с этим представляется целесообразным представить следующие рекомендации для повышения качества графических интерфейсов и по доработке мобильных приложений: использовать цветовые схемы, побуждающие к действию, сократить время отклика на действие, сократить среднее количество шагов для доступа к полезным для пользователя

функциям, исправить интерфейсы путем расположения важных для пользователя областей в нижней части экрана, добавить элементы вербальной и невербальной мотивации, внедрить в систему ДБО «Чат-банк» ПАО «Совкомбанка» программы Чат-Бот для оказания автоматической консультации бизнес-клиентам по различным вопросам в процессе обслуживания. Необходимым становится инструментарий, способствующий улучшению имиджа Банка и упрощению обратной связи с клиентами, что сможет повысить уровень доверия бизнес-клиентов. Разрешение вышеупомянутых проблем стимулирует развитие дистанционного обслуживания в ПАО «Совкомбанк», что будет способствовать как повышению финансовой устойчивости кредитной организации, так и другим аспектам устойчивого развития.

Внедрение программы Чат-Бот позволит значительно повысить качество предоставляемых дистанционных услуг, так как программа обучается на основе сквозных технологий с учетом запросов на естественном языке, имеет возможности задать настройки таким образом, чтобы предоставлять консультации по всем запросам клиентов, понимая, язык человека, сгенерировать логичный ответ при соблюдении требований информационной безопасности. Программа Чат-Бот улучшит качество, упростит и сократит время предоставления дистанционных банковских услуг бизнес-клиентам, что позволит в дальнейшем расширить их ассортимент.

Были отмечены и наглядные преимущества программы Чат-Бот для бизнес-клиентов: возможность быстро и качественно получить необходимую информацию по конкретному запросу; релевантная и детальная информация по интересующему вопросу быть не ограниченным временем. Клиенту будет удобно пользоваться программой благодаря понятности и простоты интерфейса. Появляется возможность выбора удобного канала общения.

Заключение. Итак, проведенное исследование дистанционного обслуживания бизнес-клиентов как инновационной технологии предоставления банковских услуг, позволило сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

В результате проведенного теоретического анализа существующих источников, нами были рассмотрены понятие и сущность дистанционного банковского обслуживания, проанализированы современное состояние и тенденции развития дистанционных банковских услуг, а также потенциальные проблемы и риски, присущие основным системам дистанционного банковского обслуживания. В рамках исследования мы пришли к выводу, что под дистанционным банковским обслуживанием будем понимать определенный набор дистанционных банковских услуг, предоставляемых клиенту с использованием различных электронных каналов доставки и собранных в одной единой системе для каждого из каналов.

Интернет технологии позволяют значительно сэкономить для банка финансовые ресурсы за счет значительного уменьшения расходов на аренду и обслуживание помещения, уменьшение количества персонала, а соответственно уменьшение расходов на оплату труда. Также использование дистанционных систем дистрибуции банковских продуктов позволяет охватить более широкий сегмент клиентов, неограниченный географическим расположением банковского учреждения.

Мы выявили, что система дистанционного банковского обслуживания позволяет удаленно открывать банковские счета и вклады согласно действующему законодательству; оплачивать услуги жилищно-коммунальных служб, городской и междугородной связи, Интернет-провайдером, детских и общеобразовательных учреждений и других услуг; узнавать остатки и историю операций по своим банковским счетам, вкладам; переводить денежные средства между своими счетами, вкладами; совершать мгновенные денежные переводы; совершать платежи третьим лицам, сторонним организациям; просматривать информацию по кредитным

договорам: текущую задолженность, истории платежей, графики погашения; просматривать курсы валют, осуществлять операции по покупке, продаже, конверсии валюты; получать оперативные консультации у специалистов банка через систему электронных сообщений.

Стоит отметить, что основными преимуществами использования дистанционного банковского обслуживания является удобство, простота, возможность пользоваться услугами в любое время в любом месте. Основными недостатками можно назвать: недостаточная информационная защищенность операций через дистанционные каналы обслуживания, незащищенность от несанкционированного вмешательства мошенников. Важной проблемой в предоставлении дистанционных банковских услуг является обеспечение информационной безопасности. В связи с этим уделяется особое внимание в условиях обслуживания, в договорах на предоставление услуг, в работе профильных подразделений банков, и в самих технологических и функциональных составляющих элементах информационно-технических банковских систем обслуживания клиентов, и каждому виду дистанционного банковского обслуживания присущи свои потенциальные проблемы и риски. В целях обеспечения информационной безопасности необходимо соблюдать порядок и регламент обмена электронными платежными документами, вести электронные журналы протоколов сеансов связи сторон, результатов проверки подлинности и авторства документов, архив принятых и отправленных документов в рамках договора дистанционного банковского обслуживания.

В аналитической части работы нами был проведен ряд практических исследований. В результате проведенного организационного аудита ПАО «Совкомбанк» мы выявили, что высшим органом управления ПАО «Совкомбанк» является собрание акционеров банка. Организация корпоративного управления в ПАО «Совкомбанк» осуществляется на основании внутренних документов, разработанных в соответствии с рекомендациями Банка России. В ПАО «Совкомбанк» четко разделено

управление отдельными продуктами и отдельными функциями, что свидетельствует о дивизиональной структуре управления. Ключевыми фигурами в управлении являются топ менеджеры, возглавляющие структурные подразделения (дивизионы). Вопросами обслуживания бизнес-клиентов и постоянного взаимодействия с ними занимается ряд структурных подразделений: Департамент дистанционного обслуживания, Департамент информационных технологий, Комитет маркетинга и развития розничного бизнеса Комитет внутреннего сервиса, Департамент корпоративных и банковских рисков, Комитет рынков капитала Департамент безопасности Департамент анализа операционных рисков. Департамент бухгалтерского учета, отчетности и финансов, Комитет комплайенса и противодействия мошенничеству, Департамент клиентского обслуживания.

В ходе проведенного контент анализа таких документов, как Устав ПАО «Совкомбанк», Договор комплексного обслуживания юридических лиц, индивидуальных предпринимателей в ПАО «Совкомбанк», Положение о дистанционном банковском обслуживании в системе «Чат-Банк» ПАО «Совкомбанк» мы проанализировали технологию дистанционного обслуживания бизнес-клиентов в ПАО «Совкомбанк» и выявили, что ПАО «Совкомбанк» осуществляет дистанционное обслуживание клиентов через Департамент дистанционного обслуживания, специалисты управления дистанционного обслуживания бизнес-клиентов занимаются технико-финансовым сопровождением юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, самозанятых граждан.

Контент анализ показал, что все необходимые операции клиенты осуществляют через систему дистанционного банковского обслуживания «Чат-Банк», имеющую хорошую клиент-серверную архитектуру, с применением уникальной защиты от несанкционированного доступа. Стоит отметить такие функциональные параметры системы как быстрые денежные переводы, возможность дистанционного выпуска виртуальной карты, осуществление моментальной блокировки и разблокировки карт,

предоставление круглосуточной консультации через чат или заказ звонка из банка, возможность создания аналитического счета для учета наличных операций, предоставление возможности проведения платежей по фото квитанции,

В рамках проведенного включенного наблюдения за работой в системе дистанционного банковского обслуживания «Чат-Банк» специалистов Управления дистанционного обслуживания бизнес-клиентов в период с 03 февраля по 14 февраля 2020 года, нами выявлено, что в настоящее время важными направлениями совершенствования дистанционного банковского обслуживания бизнес-клиентов в ПАО «Совкомбанк» является: создание автоматизированной круглосуточной поддержки онлайн-консультантов в чате, информационных лентах и окнах; повышение уровня системы безопасности расчетного обслуживания; внедрение функционала настройки цифровой подписи клиентом самостоятельно, в зависимости от типа операции и суммы платежа.

Также стоит отметить, что в системе для клиента внедрена возможность максимизации различных типов отчетов о движениях денежных средств, для детального анализа расходов; клиенту предоставлена возможность фиксации целей по накоплению денежных средств по выбранным счетам, отслеживание размера процентов до их полного начисления; и предоставления доступа доверенному лицу на просмотр информации, или проведение операций по выбранному счету (например, счета и карты других членов семьи на одном экране с личными, в случае предоставления прав на просмотр и управления владельцем счета).

Методом экспертной оценки нами был исследован пользовательский интерфейс системы ДБО «Чат-Банк» с клиентской стороны. В качестве экспертов выступила группа независимых экспертов, приглашенных руководителем Департамента информационных технологий ПАО «Совкомбанк», пять специалистов в области банковских информационных технологий.

В ходе исследования эксперты сгруппировали параметры системы ДБО «Чат-Банк» на две категории: количественные и качественные. Количественные критерии, связанные с калькуляцией, подсчитывались экспертами путём анализа графического интерфейса системы ДБО «Чат-банк». Оценка качественных критериев экспертами складывалась исходя из их знаний и опыта в работе информационных систем.

На основании проведенного экспертами анализа можно заключить, что по количеству функций системе (С1) в наибольшей степени они представлены в Классической версии системы ДБО «Чат-банк», в мобильном приложении их на три меньше, что не совсем правильно с учетом развития мобильных приложений и все большего количества услуг переходящих в них. По количеству одновременно отображаемой информации (С2) следует заключить, что интерфейс системы несколько перегружен. Количество действий (С3) для доступа к функции по мнению экспертов велико. Время загрузки (Т1), время отклика (Т2) и время доступа к функциям (Т3) в системе ДБО «Чат-банк» занимает средний диапазон, из чего следует заключить, что технические аспекты системы нуждаются в совершенствовании.

Проведя оценку качественных параметров графического интерфейса системы ДБО «Чат-банк», эксперты заключили, что в «цветовую схему» (Q1) интерфейса системы лучше добавить больше ярких цветов. По критериям «невербальной и вербальной мотивации» (Q2) эксперты отметили, что в системе ДБО «Чат-банк» отсутствуют голосовые помощники. Эксперты считают, что для задания требуемого запроса нужно использовать такой инструмент воздействия. По критерию «выделение областей внимания» (Q3) эксперты считают, что лучшее расположение опций представлено в классической версии системы ДБО «Чат-банк», чем в мобильном приложении. По критерию «интуитивность интерфейса» (Q4) эксперты считают, что с данным графическим интерфейсом у клиента будет не слишком высокая скорость работы, потребуется дополнительное время для поиска нужной опции в системе,

Анкетный опрос проводился с целью оценить уровень удовлетворенности бизнес-клиентов программой системы ДБО «Чат-Банк», изучив мнение клиентов о параметрах, интерфейсе системы, последних изменениях в ней. В опросе приняло участие 400 бизнес-клиентов из 48 регионов РФ. Средний возраст – 35,7 лет.

На основании анализа опроса бизнес-клиентов ПАО «Совкомбанк» о качестве работы системы ДБО «Чат-банк» пришли к выводу, что среди положительных составляющих системы ДБО «Чат-банк» обладает развитым функционалом, клиентам нравится высокий уровень защиты, также в целом повысилась скорость работы. Большое количество клиентов отметили, что система ДБО «Чат-Банк» помогает в ведении бизнеса, позволяет экономить время. В числе основных недостатков клиентами были отмечены сложность заполнения платежных поручений, оформление заявок на подключение или отключение услуг, продуктов банка, подача заявлений на изменение юридических данных, получение информации; периодические технические неполадки, некорректная работа службы поддержки системы.

Обобщив результаты проведенных исследований, нами были выявлены основные проблемы, заключающиеся в устаревшем дизайне интерфейса программы и необходимости клиенту совершать много лишних действий в системе, отсутствие голосового помощника. В связи с этим представляется целесообразным представить следующие рекомендации для повышения качества графического интерфейса системы ДБО «Чат-Банк» и по доработке мобильного приложения:

Во-первых, использовать более современные цветовые схемы, предоставить клиенту возможность выбирать свой стиль интерфейса, изменять его по настроению; во-вторых, сократить время отклика на действие и среднее количество шагов для доступа к полезным для пользователя функциям, в приоритетном направлении предоставить клиенту возможность осуществлять перевод с главной страницы, без дополнительных передвижений по меню. В-третьих, исправить интерфейсы путем

расположения важных для пользователя областей в нижней части экрана, предоставить клиенту возможность создать индивидуальный, удобный набор функций для быстрого доступа, в частности предоставить возможность группировать расчетные и специальные счета и использовать фильтр для просмотра только интересующей группы счетов на главной странице.

В качестве основной рекомендации стало предложение добавить элементы вербальной коммуникации. Для этого внедрить в систему ДБО «Чат-банк» ПАО «Совкомбанка» в качестве голосового помощника программу Чат-Бот для оказания автоматической консультации бизнес-клиентам по различным вопросам в процессе обслуживания.

Для решения данных проблем был разработан проект внедрения программы Чат-Бот, разработанную в своевременном дизайне на основе текущих банковских трендов в данной области, и включающую в себя ряд интерактивных опций, позволяющих оказывать информационную и техническую поддержку клиентов на более высоком уровне и с наибольшей эффективностью, по сравнению с сотрудниками контакт-центра, что способствует повышению уровня доверия бизнес-клиентов и повысит уровень конкурентоспособности системы ДБО «Чат-Банк» ПАО «Совкомбанк» по сравнению с электронными системами других банков.

Программа Чат-Бот позволит значительно повысить качество предоставляемых дистанционных услуг, так как программа обучается на основе сквозных технологий с учетом запросов на естественном языке, имеет возможность задать настройки таким образом, чтобы предоставлять консультации по всем запросам клиентов, понимая, язык человека, сгенерировать логичный ответ при соблюдении требований информационной безопасности. Программа Чат-Бот улучшит качество, упростит и сократит время предоставления дистанционных банковских услуг бизнес-клиентам, что позволит в дальнейшем расширить их ассортимент.

По результатам внедрения разработанной программы Чат-Бот для системы дистанционного банковского обслуживания бизнес-клиентов ПАО

«Совкомбанк» ожидается снижение загрузки контакт центра Управления дистанционного обслуживания бизнес-клиентов ПАО «Совкомбанк». Чат-Бот будет оказывать консультации клиентов в чатах, с системы ДБО «Чат-Банк» и по телефону и переводить на профильных специалистов только в случае необходимости, способствуя повышению эффективности процесса маршрутизации обращений клиентов. Следующий результат будет заключаться в том, что Чат-Бот после идентификации клиента и предоставления дистанционного обслуживания сможет периодически напоминать им о новых продуктах и услугах банка.

По результатам консультаций, предоставляемой Чат-Ботом возникает возможность проанализировать какой процент клиентов оформил тот или иной продукт или услугу, значительно быстрее, чем анализируя консультации специалистов контакт-центра.

Чат-Бот будет предоставлять консультации по правилам оформления платежных поручений для бизнес-клиентов, так как программа будет синхронизирована с базами данных, Чат-Бот будет предоставлять информацию о всех последних изменениях (реквизитах ФНС, кодах, правилах оформления специальных полей), что снизит к минимуму возможные ошибки со стороны как клиентов, так и операторов, предоставляющих данные консультации.

Еще одним результатом внедрения Чат-Бота станет его автоматический инструментарий для проведения опроса и расчета показателя NPS- индекса потребительской лояльности, т.е. оценка лояльности клиентов по отношению к продуктам и услугам, предоставляемым ПАО «Совкомбанк». Вместо стандартных форм опроса, проводимых с помощью рассылок на электронную почту, звонков специалистов, Чат-Бот осуществит данную оценку функциональнее. Также появляется возможность дополнительно отслеживать общее количество клиентов, обратившихся за указанный период времени и сравнивать его с предыдущим периодом.

На основании проведенного в исследовании анализа бюджета, рисков и

оценки эффективности проекта внедрения программы «Чат-Бот» можно сделать вывод, что с учетом планируемых затрат только за счет сокращения расходов на оплату труда сотрудников программа окупится достаточно быстро.

Дополнительная выгода от внедрения программы заключается в возможности привлечь и не потерять потенциальных клиентов, так как «Чат-Бот» будет рассказывать о самых новых и интересных предложениях от Банка; в контроле процесса предоставления консультации сотрудником; накоплении статистической информации, ее анализе, проведении автоматизацию готовых решений на определенные группы ситуаций.

Вышеперечисленные направления по мере своей реализации приведут к увеличению доли лояльных клиентов. Комплекс мероприятий, направленный на повышение расположения пользователей, приведет к увеличению прибыли, созданию положительного имиджа Банка и, как следствие, повышению финансовой устойчивости. ПАО «Совкомбанк» стремительно улучшает и совершенствует механизмы предоставления банковских услуг, в том числе дистанционных; расширяет продуктовую линейку, трансформируясь в крупнейший финансово-кредитный институт, стремительно расширяя свое присутствие на рынке особенно в сегменте малого и среднего бизнеса.

Данные выводы и предложенные рекомендации были представлены руководителям Управления дистанционного обслуживания бизнес-клиентов телекоммуникаций, Управления ИТ стратегии и Департамента информационных технологий организации. Исследование было ими проанализировано и оценено положительно, в настоящее время принимаются меры для внедрения разработанного проекта.