

## ИССЛЕДОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ ПРЕДПРИЯТИЯ (НА ПРИМЕРЕ СБЕРБАНК)

**Глухова Т. В.,**

канд. экон. наук, доцент

кафедры информационных систем в экономике и управлении

**Жаркова О. С., Рузманова О. П.,**

студентки I курса экономического факультета,

Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарёва, Саранск

*В статье исследуется автоматизированная информационная система Сбербанка России. В рамках исследования рассматривались все виды услуг, предоставляемых Сбербанком. Были выявлены недостатки информационной системы и предложены пути их устранения. В рамках исследования также были предложены дополнительные услуги, которые может реализовать Сбербанк.*

Ключевые слова: информационная система, система Сбербанк Он-лайн, банковская система, Интернет-киоск.

На сегодняшний день Сбербанк является абсолютным лидером российской банковской системы. По своим рыночным позициям, по объему активов и капитала, по своим финансовым результатам и масштабам инфраструктуры Банк в несколько раз превосходит своих ближайших конкурентов. Масштаб и устойчивость Банка особенно явно проявляются в периоды нестабильности на финансовых рынках. За последние годы Сбербанком проведена большая работа, которая обеспечила окончательное формирование четырех основных групп конкурентных преимуществ, а именно:

- значительная клиентская база во всех сегментах (корпоративные и розничные, крупные и мелкие клиенты) и во всех регионах страны;
- масштаб операций как с точки зрения финансовых показателей (доступные размер операций, доступ к ресурсам, международные рейтинги, возможность инвестиций), так и с точки зрения количества и качества физической инфраструктуры (в частности, уникальная сбытовая сеть для розничных и корпоративных клиентов);
- бренд и репутация Банка, в первую очередь связанные с огромным ресурсом доверия Банку со стороны всех категорий клиентов;
- коллектив Банка и значительный накопленный опыт, большое количество опытных квалифицированных специалистов во всех регионах России, огромный управленческий опыт в рамках одной из самых масштабных организаций в мире, процессы и системы, которые в целом справляются с задачами уникального масштаба и сложности.

В то же время работа Банка на сегодняшний день связана с рядом серьезных недостатков, без преодоления которых нельзя говорить о реализации его потенциала развития. Среди них низкое качество обслуживания с точки зрения скорости принятия решений, сложности процессов и процедур, уровня общения и взаимодействия между Банком и клиентом, а также удобства и функциональности филиалов Банка. По мнению клиентов, Банк существенно отстает по уровню обслуживания от основных конкурентов. К недостаткам также следует отнести низкий уровень производительности труда. Поэтому показателю Банк сильно проигрывает не только банкам развитых стран (ряд которых уже пришли на российский рынок), но и банкам развивающихся рынков. Основные причины этого: излишняя громоздкость и сложность бизнес-процессов, низкий уровень специализации и разделения труда; отсутствие унификации бизнес-процессов в масштабе Банка, что делает невозможным использование экономии на масштабах и внедрение современных информационных технологий; низкий уровень автоматизации и большое количество ручного труда; децентрализация операций и функций поддержки. В результате многие из систем и процессов Банка плохо масштабируемы, а рост объемов бизнеса не приводит к росту эффективности. Недостаточно эффективные и затратные системы управления рисками. Большинство из них сегодня являются распределенными, недостаточно формализованными и плохо масштабируемыми. Также в ряде случаев баланс между контролем рисков и доходностью слишком сильно смещен в сторону недопущения рисков. В результате Банк несет высокие расходы на осуществление контроля, которые не дают ожидаемой отдачи, и недополучает доходы.

Необходимым условием решения задач, стоящих перед Банком, является развитие информационных технологий – выход на качественно новый уровень автоматизации, совершенствование телекоммуникационной инфраструктуры и комплексов технических средств. Развитие информационных технологий нацелено на обеспечение решения амбициозных бизнес-задач Банка и поддержку изменений в организационной модели, которые требуют внедрения новых механизмов и качественно иного уровня управленческой информации. Сбербанк планирует изменить статус информационных технологий и трансформировать их в устойчивый источник формирования своих уникальных конкурентных преимуществ. Банк стремится к поэтапной унификации программного обеспечения и систем хранения информации, к формированию единого информационного пространства при условии обеспечения надежности, устойчивости и бесперебойной работы всех систем и приложений.

Система Банк – клиент Сбербанка предназначена для упрощения документооборота, который осуществляется с помощью сети Интернет, и таким образом, уже является электронным документооборотом. С помощью этой программы можно принимать от клиента платежную информацию, платежные документы, то есть, взаимодействие между банком и клиентов значительно упрощается. Установка системы Банк – клиент Сбербанка осуществляется с помощью технических специалистов банка. Для пользователей такой программы доступна услуга службы технической поддержки банка.

Автоматизированная система «Клиент-Сбербанк» разработана специалистами Сбербанка России. Система функционирует с 1995 года и постоянно развивается. В настоящий момент клиентами банка эксплуатируется DOS- и Windows-версии автоматизированного рабочего места клиента (АРМ «Клиент»). Система рассчитана на использование клиентами Сбербанка России – юридическими лицами и банками-корреспондентами. В системе используются сертифицированные средства криптозащиты. Посредством этой системы Сбербанк России предоставляет своим клиентам возможность удаленного управления счетами. Клиент может отправлять в Сбербанк широкий спектр документов: платежное поручение, платежное требование, отказ от акцепта, валютное платежное поручение, поручение на покупку валюты, поручение на продажу валюты. Клиент может осуществлять официальную переписку с банком посредством служебных записок и почты свободного формата. Кроме этого, клиент получает из банка актуальную информацию по состоянию счетов и операций. Существует возможность формирования на основе этой информации банковских выписок и реестров документов, воспроизведения исходных платежных документов. Система обеспечивает автоматическое обновление справочников: банков, участников расчетов Банка России, участников расчетов Сбербанка и системы международных расчетов.

Сбербанк ОнЛ@йн – это автоматизированный сервис обслуживания клиентов Сбербанка РФ посредством сети Интернет. Система Сбербанк ОнЛ@йн дает возможность управлять своими картами и счетами, и производить платежные операции. Услуга была запущена в апреле 2008 года. Изначально пользователю был доступен достаточно узкий перечень возможностей – в первую очередь управление счетами, а также платежи и переводы. В то время сервис носил весьма консервативное название – «Электронная сберкасса» и не пользовался большой популярностью. Во многом это было связано с недоверием к электронным платежным системам со стороны консервативного большинства клиентов Сбербанка, а затем с финансовым кризисом 2008-2009 годов. Но, по мере улучшения экономической ситуации, практических мер в рамках ребрендинга Сбербанка, направленных на модернизацию его имиджа, и кратного роста числа пользователей интернет-банкинга расширялся список возможностей, доступных клиентам Сбербанка ОнЛ@йн. Сейчас эта система предоставляет клиентам Сбербанка следующие возможности:

- опция выбора места платежа (банкомат с возможностью приема наличных и т.п.);
- дистанционное управление депозитами и счетами всех типов (включая карточные) с возможностью их открытия/закрытия, просмотра информации по ним и получения выписки;
- оплата ЖКУ, Интернета, мобильной и стационарной телефонной связи, коммерческого ТВ, пополнение электронных кошельков, налоговые и бюджетные платежи, конвертация валют, внутренние и внешние переводы по России и за рубеж.

Услуга «Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн» Интернет-клиент представляет собой новейшую, мощную, инновационную технологию для совершения банковский

операций. Она включает в себя массу возможностей, которые заметно делают жизнь предприятий намного проще. Вот некоторые функции, которыми обладает каждый зарегистрированный пользователь в качестве юридического лица в системе «Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн»:

- возможность принимать и обрабатывать электронные документы (обычные платежки, но уже предоставленные в электронном виде);
- держать под контролем все операции по счетам, проверять остатки за интересующий период;
- общение и обмен информацией (файлами, документами) с партнерами по бизнесу.

И это только часть основных возможностей системы «Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн» Интернет-клиент. Эта система разрабатывалась для тех пользователей, у которых нет времени или желания за каждым документом ехать в банк. Автоматизированная система «Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн» была запущена для удобства клиентов – юридических лиц, в первую очередь малых предпринимателей. Появление услуги связано с активной работой Сбербанка в этом сегменте. «Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн» – система электронного документооборота между корпоративными клиентами и Сбербанком, в рамках которой клиентам дана возможность дистанционно управлять своими банковскими счетами и пользоваться банковскими услугами через Интернет. Следует отметить, что АС «Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн» – альтернатива уже существующим в Сбербанке сервисам «Интернет-Банк» и «Клиент-Банк». Но, в отличие от услуги «Клиент-Сбербанк», к АС «Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн» можно получить доступ с любого компьютера – требуется лишь подключение к сети Интернет.

Следует отметить, что на печатных формах документов об операциях по счету уже проставлен специальный штамп, что предоставляет возможность клиенту не посещать банк только ради печати на документе. Как и другие онлайн-сервисы Банка, «Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн» имеет удобный, интуитивно понятный интерфейс, дизайнерское решение которого полностью соответствует визуальной концепции бренда «Сбербанк».

Относительно недавно Сбербанк открыл для своих настоящих и будущих клиентов новый продукт, получивший название зарплатный проект. Он позволяет компаниям упростить процедуру расчетов с персоналом, а их сотрудникам – возможность быстро и без затруднений получать заработную плату и дополнительные бонусы. Зарплатная карта это удобный инструмент для получения зарплаты, пенсии или дохода иного вида. Зарплатный проект Сбербанка также предоставляет широкие возможности и целый ряд преимуществ корпоративным клиентам, желающим упростить процедуру расчетов со своими сотрудниками. Среди таких преимуществ можно отметить следующие:

- устранение расходов, связанных с хранением, транспортировкой и выдачей зарплат наличными деньгами;
- полная конфиденциальность уровня зарплат сотрудников и снижение нагрузки на бухгалтерию;

- возможность контролировать расходные операции в режиме онлайн, с помощью сервиса «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильного банка»;
- отсутствие каких-либо территориальных ограничений.

Получить зарплатную карту сотрудник предприятия сможет только в том случае, если организация заключит с банком соответствующий договор. Эта карта может быть использована для получения как заработной платы и доходов каких-либо других видов, так и пенсии, включая и ту ее часть, что перечисляется негосударственными пенсионными фондами, а также накопительную часть пенсии.

Что же касается недостатков информационной системы, то в рамках данного зарплатного проекта существует ошибка технического характера. Она заключается в том, что клиент не может отправить реестр заработной платы в Сбербанк в электронном виде. Следует отметить, что такая проблема возникает с лишь с файлами Microsoft Excel. С документами Microsoft Word таких проблем не отмечалось. Сейчас над этой проблемой работают IT-специалисты информационного отдела Сбербанка.

За исключением данной проблемы можно сказать, что АИС Сбербанка не вызывает нареканий. В связи с этим мы предлагаем некое дополнение к сервисам Сбербанка. Наверняка каждый клиент сталкивался с такой услугой, как Интернет-киоск, или, проще говоря, терминал для оплаты услуг. Но на данный момент эта услуга предусмотрена только для физических лиц. Мы же предлагаем установить такой терминал и для юридических лиц, что позволило бы абсолютно всем клиентам Сбербанка пользоваться его услугами в любое время.

## **STUDY OF COMPANY INFORMATION ANALYSIS SYSTEM (BY EXAMPLE OF SBERBANK)**

**Gluhova T. V.,**

the Senior Lecturer of Chair of Information Systems in Economy and Management

**Zharkova O. S., Ruzmanova A. P.**

the 1<sup>st</sup> year Students of Department of Economics,  
Ogarev Mordovia State University, Saransk

*This paper presents a study of an automated information system of Sberbank of Russia. All services offered by Sberbank were considered during the survey. Disadvantages of information system were identified and ways of their solution were suggested. The study also suggests supplement to the services of Sberbank of Russian Federation.*

**Keywords:** information system, System Sberbank Online, Bank System, Internet kiosks.