

**ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО БАНКОВСКИХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ – ЗАЛОГ
УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ****Л.П. Володько**

Полесский государственный университет, lyudvik@tut.by

В настоящее время внимание уделяется вопросам развития и совершенствования экономики и улучшения жизни человека, создания методов и средств решения этой задачи. В условиях глобализации рынков повышенное значение придается качеству товаров и услуг [1]. Управление качеством в стране должно стать составной частью единого комплекса государственного управления экономикой. В Республике Беларусь в целях обеспечения, повышения и контроля качества товаров, работ и услуг реализуются программа структурной перестройки и повышения конкурентоспособности экономики, программа социально-экономического развития Республики Беларусь на 2006–2010 годы [2], а также семь региональных и 14 отраслевых программ с таким же названием. В стране создана нормативная и законодательная база, регламентирующая вопросы качества продукции. Особого внимания заслуживают принятые в последние годы законы «О качестве и безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов для жизни и здоровья человека», «О техническом нормировании и стандартизации» и «Об оценке соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации», а также ряд указов Президента Республики Беларусь.

Выбор и использование качественных БИТ отражаются на различных видах деятельности банков, которые можно разделить на четыре группы:

- финансовая деятельность (расчетно-кассовое обслуживание, кредиты предприятий, предоставление розничных банковских услуг, операции с ценными бумагами, операции с валютой, межбанковские кредиты);
- административная деятельность (управление персоналом, безопасность, бухгалтерский учет и отчетность, организация работы структурных подразделений банка);
- развитие и управление бизнесом (анализ деятельности банка, управление ресурсами, управление рисками, маркетинг);
- хозяйственная деятельность (обеспечение функционирования офиса).

Следует отметить, что качество банковских информационных технологий оказывает непосредственное влияние на все экономические показатели деятельности банка – на себестоимость услуг, производительность труда, величину доходов и др. БИТ – один из значительных факторов, определяющих рентабельность любой кредитной организации. Именно они являются точкой опоры в стремлении банка сократить издержки и повысить качество обслуживания клиентов.

В настоящее время для клиента представляет большую ценность не производительность банковской системы, а ее гибкость, способность подстроиться под их быстро меняющиеся потребности. В условиях становления рыночных механизмов и реальной конкуренции в сфере банковских услуг только использование гибкой системы автоматизации обеспечит конкурентоспособность банка.

Основной целью обоснованного выбора банками качественных БИТ является повышение эффективности процесса управления банком.

Перечислим механизмы повышения эффективного функционирования банков с помощью использования качественных информационных технологий.

1. Маркетинговый эффект. Информация об успешном использовании информационной технологии, являясь положительной новостью на рынке, существенно повышает привлекательность банка и создает его позитивный образ.

2. Стратегические преимущества. Использование банками современных качественных БИТ может давать им стратегические преимущества перед недостаточно развитыми с технологической точки зрения банками.

3. Сокращение издержек. Традиционно считается, что внедрение ИТ несет сокращение операционных расходов и расходов на персонал, что положительно сказывается на прочих финансовых показателях.

4. Повышение прозрачности (транспарентности) и контролируемости в последнее время приобретает все большее значение, поскольку такие негативные явления в деятельности кредитных организаций, как ошибки, несанкционированные действия сотрудников в информационных системах, злоупотребления, приносят вполне ощутимые потери и присущи бизнесу как таковому, в особенности банковскому. Поэтому повышению прозрачности и контролируемости с помощью БИТ уделяется повышенное внимание.

5. Операционная эффективность – повышение общей операционной эффективности, включая скорость обработки операций, возможность наращивания объема операций, удобство технологии работы, низкую зависимость от персонала, проработанность нестандартных операций.

6. Повышение качества обслуживания клиентов (за счет удобного доступа к необходимой информации, эффективным коммуникациям).

7. Расширение ассортимента продуктов. Качественные банковские информационные технологии рассматриваются как элемент развития бизнеса, так как это дает возможность улучшить технологию работы и расширить продуктовый ряд, предлагая новые виды банковских услуг.

8. Повышение уровня информационной безопасности с помощью качественной БИТ добавляет банку внешнюю привлекательность.

Следует отметить, что управление качеством информационных технологий в банках должно базироваться на общепринятых функциях управления (планировании, организации, регулировании, контроле, стимулировании, принятии решений) и обеспечиваться следующими направлениями: прогнозирование потребностей технического уровня и требований качества ИТ; планирование повышения качества ИТ; нормирование требований к качеству ИТ; организация и регулирование процедур обеспечения требований качества на стадиях жизненного цикла (ЖЦ) ИТ; стимулирование повышения качества ИТ; подбор, расстановка и обучение кадров; правовое обеспечение качества ИТ.

Реализация заданных направлений будет достигаться за счет использования современных технологий разработки, изготовления и сопровождения ИТ; создания условий, стимулирующих создание ИТ требуемого уровня качества; регламентации ответственности разработчика и поставщика за несоблюдение требований к качеству ИТ; создания условий для повышения квалификации разработчиков и пользователей ИТ.

От повышения качества банковских информационных технологий выигрывают разработчики, клиенты, банки и государство.

Для разработчиков повышение качества БИТ способствует рациональному использованию ресурсов, сокращению потерь от рекламаций, увеличению доходов от реализации технологии повышенного качества, росту фондов стимулирования за счет увеличения прибыли, повышению имиджа разработчика.

Для клиентов – удовлетворению потребностей в оказываемых банковских услугах, повышению уровня обслуживания, экономии времени и затрат на получение банковской услуги, получению оперативной информации, повышению уровня их лояльности.

Для банков – улучшению возможностей в проведении операций на финансовом рынке и обслуживании населения; сокращению времени на проведение операций, увеличение пропускной способности, сокращению численности персонала, улучшению качества обслуживания клиентов, гарантии непрерывного обслуживания, повышению квалификации персонала банка, увеличению номенклатуры услуг, предоставляемых банком; снижению себестоимости банковских операций; интеграции в единые банковские сети.

Для государства – расширению экспортных возможностей и валютных поступлений; ускорению НТП, более полному удовлетворению общественных потребностей в банковских услугах.

Поэтому потребность в создании и выборе качественных БИТ обуславливается: необходимостью автоматизации или модернизации проведения эффективных бизнес-процессов; необходимостью эффективной реорганизации в деятельности банка (проведении реинжиниринга бизнес-процессов).

Общая организация выполнения автоматизированных банковских операций существенно влияет на эффективность банковского сектора экономики, поэтому правительство, Национальный банк Республики Беларусь, законодательные и другие органы, определяющие правила работы банков, проявляют все больший интерес к вопросам автоматизации банковской деятельности.

Существует необходимость повышения качества обслуживания клиентов (особенно в области депозитного обслуживания и предоставления наличных средств по всей сети банков через систему филиалов), обеспечения точного и своевременного бухгалтерского учета и внедрения усовершенствованных форм контроля и отчетности. Информационные технологии обеспечивают более обоснованное принятие решений, связанных с банковским риском при выдаче кредитов и инвестировании в производство и ценные бумаги, за счет специальных процедур обработки всей имеющейся в системе информации.

Качественные БИТ создают конкурентное преимущество, улучшая выполнение банковских услуг. Конкурентное преимущество – это то, что выгодно отличает банк от конкурентов. Конкурентным преимуществом может быть скорость оказания услуги, увеличенный размер пакета услуг, более низкая цена за такое же качество или лучшее «соответствие» потребностям клиентов, а технология – это то, что может помочь достижению этих целей. Поэтому цель любого – банка создание для себя устойчивых преимуществ перед конкурентами.

Использование качественных информационных технологий в банковской деятельности преследует следующие цели: улучшение возможностей банков в проведении операций на финансовом рынке и обслуживании населения; сокращение времени на проведение операций; увеличение пропускной способности операций; сокращение численности персонала; улучшение качества обслуживания клиентов; гарантия непрерывного обслуживания; повышение квалификации персонала банка; увеличение номенклатуры услуг, предоставляемых банком; снижение себестоимости банковских операций; интеграция в единые банковские сети.

Приведем классификацию основных факторов повышения эффективности использования качественных БИТ (табл.).

В таблице представлены косвенные и прямые факторы эффективности применения качественных БИТ, показывающие их преимущества для функционирования банка.

Следует отметить, что совокупность стадий и этапов, которые проходит БИТ в своем развитии от момента принятия решения о создании системы до момента прекращения функционирования системы, называется жизненным циклом БИТ. Поэтому оценка качества информационных технологий должна проводиться на протяжении всего жизненного цикла технологий в так называемых контрольных точках, т.е. в заранее установленных и типичных для жизненного цикла критических моментах. Такими характерными контрольными точками могут быть: завершение анализа технологии в соответствии со стандартами оценки качества и внедрение информационных технологий; аттестация функционирования информационных технологий на соответствие общесистемных задач бизнес-процессу, информационно-техническим показателям, повышенному объему обрабатываемой информации; аттестация на предмет модификации, поддержка качества и эксплуатационных свойств.

Таблица – Факторы повышения эффективности использования качественных БИТ

Факторы эффективности			
Косвенные		Прямые	
Измеримые	Неизмеримые	Измеримые	Неизмеримые
1. Улучшение Использования трудовых, материальных и финансовых ресурсов 2. Снижение и ликвидация трудовых, материальных и финансовых потерь от недостатков управления 3. Рост оказываемых услуг, производительности труда, повышение эффективности оказываемых услуг	1. Совершенствование управления социально-экономического развития 2. Улучшение социально-психологического климата в трудовом коллективе	1. Снижение затрат на управление 2. Рост производительности управленческого труда 3. Сокращение сроков обработки информации 4. Оперативность получения информации о ходе банковской деятельности 5. Снижение себестоимости обработки данных	1. Повышение культуры управленческого труда 2. Облегчение труда 3. Повышение качества услуг, расширение спектра продуктов и достижение других требований банковского бизнеса 4. Повышение качества обработанной информации 5. Углубление и совершенствование методов управления

В работе [3] представлена совокупность показателей, которая определяет индекс эффективности информационных систем: доля бюджета информационных технологий в средних доходах организации – до 30 %; рыночная ценность – отношение текущей рыночной стоимости оборудования к доходам организации – до 15 %; прибыль организации за последние 5 лет использования информационных технологий – до 15 %; стоимость персонала информационных технологий (доля в бюджете) – до 10 %; расход на обучение персонала (доля в бюджете) – до 10 %; доступ пользователя – число ПК на число сотрудников – до 15 %.

В специальной экономической литературе широко обсуждаются проблемы повышения качества информационных технологий. Так, в работе [3] приводятся следующие пути повышения эффективности информационных технологий:

- управление созданием и развитием систем на основе комплексных требований к показателям качества и технологичности;

- разработка системы показателей воздействия факторов функционирования (технических, социальных, правовых и т.д.) на производительность систем.

Одним из важнейших условий успешной работы банка является такая архитектура информационных технологий, которая охватывает основные сферы деятельности, предоставляет интегрированную информацию в стандартизированной форме и, будучи достаточно гибкой, не препятствует появлению новых и усовершенствованию существующих бизнес-процессов.

Литература:

1. Качество в XXI веке. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития / Под ред. Т. Конти, Е. Кондо, Г. Ватсона / Пер. с англ. А. Раскина. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 280 с.
2. Программа социально-экономического развития Республики Беларусь на 2006–2010 годы / Минэкономики РБ. – Мн.: 2005. – 147 с.
3. Володько Л.П. Оценка качества банковских информационных технологий: методы и методики: монография. – Минск: Мисанга, 2008. – 236 с.