

ФРОНТ-ОФИС КАК КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО В БОРЬБЕ ЗА КЛИЕНТА БАНКА

Н.В. Хоровец, 3 курс

Научный руководитель – Л.П. Володько, к.э.н., доцент

Полесский государственный университет

Банковские услуги – это всегда отношения с клиентами. Персональные отношения могут стать важным конкурентным преимуществом в общем ряду совершенно одинаковых банковских продуктов и услуг. Поэтому важным шагом является реализация комплексного подхода к внедрению решения банковского фронт-офиса.

К фронт-офису и его автоматизации приковано внимание во всем мире. Фронт-офис - (англ. front-office) - термин, используемый для описания внешних интерфейсов (средств и правил взаимодействия автоматизированной банковской системы с пользователями и вычислительными сетями) в отделах банка или другого финансово-кредитного учреждения, где происходят непосредственная работа с клиентами и заключение договоров и сделок, приносящих доход [1]. Служащие

фронт-офиса ответственны за привлечение новых клиентов и развитие контактов и сферы обслуживания уже привлеченных клиентов. В функции фронт-офиса карточных платежных систем входит обслуживание сети банкоматов, взаимодействие с точками приема платежных карт и поддержание сети устройств информационного самообслуживания.

Было проведено исследование «Какие характеристики банка являются для вас основными при принятии решения о выборе банка?» [2].

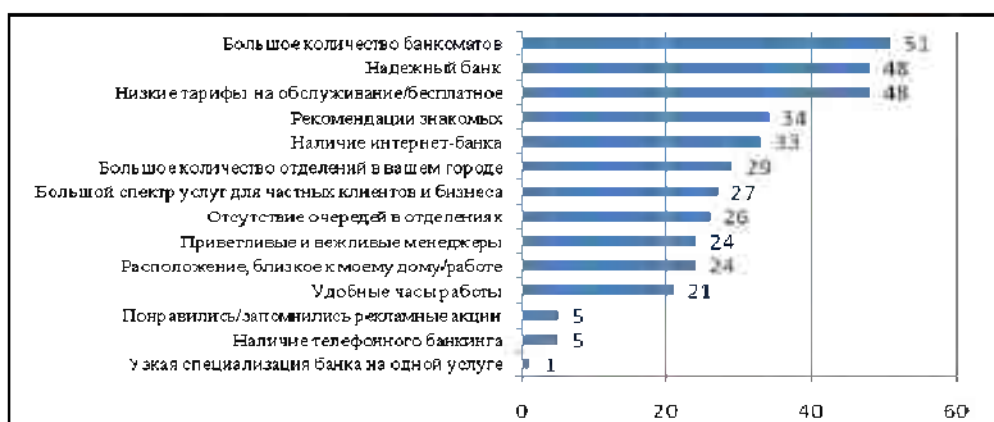


Рисунок – Основные характеристики банка, в % от ответов

Многие клиенты пересмотрели свое отношение к банкам. Так большую роль играет количество банкоматов – 51%, низкие тарифы на обслуживание – 48%, наличие интернет банка – 33%. Поэтому реализация фронт-офиса в банке позволит операторам и консультантам более качественно обслуживать все более требовательных клиентов.

Фронт-офис кредитной организации – это бизнес-процесс обработки кредитной заявки, начинающийся с прихода клиента в отделение банка (точку продаж, интернет, получение заявки из CRM-системы, call-центра) и заканчивающийся формированием сделки. К кредитному фронт-офису также необходимо отнести процессы по обслуживанию кредитной сделки в части взаимодействия с клиентом, такие как работа с заявками на подключение/отключение услуг, реструктуризацию договора, досрочное погашение, предоставление выписки по счету и прочее [3].

Существует ядро пакета «Фронт-Офис» – модуль, объединяющий в один комплекс все системы пакета: «Клиент-Банк», «Клиент-Web», «Телефон-Банк», «SMS-Информатор» и т.д. Каждая из систем предоставляет клиенту свой канал доступа к банковскому серверу. Все эти системы могут работать с ядром независимо друг от друга или во взаимосвязи. Технология обработки документов клиента едина для всех каналов доступа. Это позволяет клиенту использовать любой из каналов или несколько одновременно в зависимости от его предпочтений. Таким образом, достигается комплексность решения, что в свою очередь позволяет банку унифицировать дистанционное обслуживание клиентов в целом и реализовать единую технологию обслуживания всех групп клиентов и интеграции с банковскими системами. Данный подход, позволяет банку снизить общую стоимость обслуживания клиентов и трудоемкость сопровождения [4].

Автоматизированная фронт-офисная система должна быть в первую очередь гибкой и позволять автоматизировать любые нюансы бизнес-процессов кредитной организации. Вторым важным показателем системы является производительность, ведь речь идет об автоматизации розничного направления. Нельзя забывать о соблюдении своевременности ее внедрения, понимании бизнес-процессов кредитной организации, необходимости осознания требований к системе с учетом направления развития бизнеса.

Можно выделить основные преимущества работы фронт-офиса: высокая надежность обслуживания миллионов пользователей; единый массив банковских продуктов, инвариантный относительно каналов доступа к ним и электронных устройств доступа; возможность комбинирования банковских продуктов в разрезе каналов продаж, электронных устройств доступа и клиентов (группы клиентов); возможность оперативного создания новых и модификации существующих схем обслуживания банковских продуктов; независимость от программно-аппаратной платформы [5].

Таблица – Каналы доступа и способы взаимодействия

Каналы доступа	Способы взаимодействия		
	обслуживание в удаленном подразделении	агентское обслужи- вание	самообслуживание
ПК-банкинг	+	+	+
Веб-банкинг	+	+	+
КПК-банкинг		+	+
Мобайл-банкинг		+	+
SMS-банкинг			+
WAP-банкинг			+
Телефон-банкинг			+
Банкомат			+
Киоск			+
ТВ-банкинг			+

Список использованных источников

1. Финансовая библиотека [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://lib.mabico.ru>. – Дата доступа: 05.12.2009.
2. Смирнова, Е.И. Розничный банкинг сегодня: трансформация клиентских предпочтений// Банковский ритейл. – 2009. – № 3. – С. 25.
3. Розничный фронт-офис банка [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.egartech.ru>. - Дата доступа: 05.12.2009.
4. Финансовые коммуникации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rfc.ru>. - Дата доступа: 05.12.2009.
5. Говядинова, А.Н., Голенда Л.К. Автоматизированные системы безналичных расчетов - учебное пособие/ Мн.:БГЭУ, 2004. – 278 с.
6. Чирков, А. Высокотехнологичный банк должен быть персональным // Банковские технологии. - 2009. - № 4. – С.31