

АУТСОРСИНГ КАК НАПРАВЛЕНИЕ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА

Е.А. Хрусь

Полесский государственный университет, hrus_ea@tut.by

В теории организации производства значительное место отводится вопросам совершенствования организации производства. Одним из традиционных направлений повышения эффективности организации производства является разделение производственного процесса на частичные процессы и операции. Фундаментальные основы организации производства приобретают особую актуальность на современном этапе развития банковского сектора экономики.

На сегодняшний день центральное место среди банковских продуктов и услуг занимает розничный банковский бизнес. Розничные услуги выступают важным и перспективным направлением в деятельности любого банка, а в системе розничных услуг банковская пластиковая карточка стала одним из самых популярных платежных инструментов. И это объяснимо, т.к. держателю пластиковой карточки доступны до 50 видов услуг. Пластиковые карточки являются оптимальным инструментом для успешных дальнейших продаж различных финансовых услуг банков, преимущества для банков присутствуют и в новых источниках доходов от средств, привлеченных на карты; и в получении комиссионных, взимаемых с операций по картам; и в увеличении числа клиентов за счет предоставления услуг нового типа; и в уменьшении расходов на обслуживание наличного оборота, поэтому практически все банки стремятся выпускать пластиковые карточки. Тем не менее, техническая сторона организации карточного бизнеса достаточно сложна. Решая вопросы членства в платежных системах, выпуска карточек и расширения сети банкоматов, зачастую банки сталкиваются и с техническими вопросами закупки, внедрения и обслуживания банкоматов, также мониторингом транзакций. Все это отвлекает финансовые институты от основной деятельности, поэтому чтобы освободить банки от рутинных процедур, которые не приносят прибыли, но совершенно необходимы для того, чтобы получить прибыль в будущем, на помощь приходят аутсорсинговые компании-посредники [1]. Возможность делегирования банками части своих функций (аутсорсинг, коллекторство, call-центры и др.), также выделяется как одно из перспективных направлений развития розничного рынка в Республике Беларусь, в соответствии с Концепцией развития розничных банковских услуг в Республике Беларусь до 2010 года, утвержденной постановлением Правления Национального банка от 29.07.2004 г. №120. Наиболее актуальными для банковского сектора могут выступать следующие направления аутсорсинга:

1. передача непрофильной для банков деятельности по установке оборудования, разработке и поддержке программного обеспечения специализированным фирмам – сервис-провайдерам услуг. Аутсорсинг – удобный способ решения проблем, связанных с информационными технологиями и Интернетом. Банк избавляется от затрат на аппаратуру, приобретение системного и прикладного программного обеспечения, организацию системы безопасности. Кроме того, исчезают проблемы с ИТ-персоналом.

2. обслуживание телекоммуникационных сетей (ремонт, установка нового оборудования и т.д.). обслуживание сетей аутсорсерами позволяет банкам наладить более тесные контакты с клиентами, стать более гибкими и быстрее адаптироваться к стремительно изменяющимся конкурентным условиям. 3. проведение маркетинговых исследований и анкетирование клиентов, анализ и мониторинг важных для банка нефинансовых рынков, мониторинг прессы.

По подсчетам зарубежных экспертов, аутсорсинг позволяет банкам и другим компаниям, реализующим карточные программы, сэкономить от 15 до 20% операционных расходов. Помимо снижения расходов аутсорсинг может приносить компании значительные и многочисленные преимущества [2]: сокращение объемов инвестиций в не основные фонды; сосредоточение на основной деятельности; снижение расходов на создание и поддержку рабочих мест; отсутствие зависимости от болезней или увольнения работников; использование высококвалифицированных специалистов с обширным опытом работы, найм которых был бы слишком дорогим или нерациональным; использование богатого опыта компании, предоставляющей услуги в области работ для других компаний, то есть возможность для организации учиться у своего поставщика услуг; гибкая реакция на изменения на рынке и внутри компании (реорганизация, реструктуризация, слияния, поглощения); повышение прибыльности бизнеса, т.к. аутсорсинг снижает издержки обслуживания бизнес-процессов; внедрение передовых технологий через специализированную аутсорсинговую компанию; повышение конкурентоспособности компании, пользующейся услугами аутсорсера.

Фактором привлекательности аутсорсинга является то, что внешний поставщик услуг способен обеспечить экономию затрат, более высокий уровень услуг за счет специализации, более дешевой рабочей силы или эффекта масштаба. Однако, понятие «аутсорсинга» значительно шире, нежели просто еще один способ

сокращения затрат и повышения эффективности производства. Используя услуги фирм-профессионалов, компании могут направить свои собственные ресурсы в наиболее доходные направления деятельности [3].

Таким образом, банк сможет сконцентрироваться на решении маркетинговых, финансовых вопросов, текущих задач и, следовательно, достичь наибольшей эффективности.

Литература

1. Краевая, А. Карточный симбиоз / А. Краевая // Банковская практика за рубежом. – 2008. – №5.
2. Думная, Н.Н. Аутсорсинг как новая форма организации бизнеса / Н.Н. Думная, Д.В. Черемисин // Финансы, Деньги, Инвестиции. – 2006. – №4.
3. Смородинов, О. ISO и аутсорсинг в сегменте банкоматных услуг / О. Смородинов // Банковские технологии. – 2008. – №1.