

- использование стратегий многоканального обслуживания, поскольку наличие одного канала в настоящее время недостаточно;
- увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов;
- активное продвижение систем ДБО на рынок;
- повышение качества и безопасности ДБО.

Исходя из ожиданий клиентов банков, их отношения к действующим системам, можно выявить три основные пути совершенствования:

- улучшение в уровне обслуживания – предполагаются изменения в подходе специалистов Call-центра к выполняемой работе;
- изменения в технологиях – развитие действующих систем Интернет-банкинга, разработка новых сервисов;
- предложение новых продуктов. Банкам в РФ следует и дальше проводить свою политику по расширению спектра услуг, доступных посредством систем ДБО, путем включения как новых поставщиков услуг, так и их территориальным охватом по регионам.

Принципиально новым с технологической точки зрения может выступить разработка и внедрение следующих сервисов:

- частный финансовый менеджмент;
- собственные платформы социальной сети;
- система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).

Н. В. Щемелёва

*Науч. рук. И. А. Шнып,
ст. преподаватель*

ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДОГОВОРНОЙ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ТОРГОВЛИ

Любое торговое предприятие заключает большое количество договоров с другими организациями, поставщиками. Составление, учет, их ведение занимает достаточно много времени, контроль соблюдения необходимых процедур производится руководителями в основном на основе бумажных документов. Сегодня существует программное обеспечение, которое помогает упростить все эти процессы.

Программа «Респект: Учет договоров» позволяет вести учет договоров в организации, отслеживать их выполнение и оценивать результаты выполненной работы. Основные возможности, которые предоставляет программа: подготовка и согласование договоров, формирование бланков документов, ведение журнала договоров предприятия, планирование и контроль исполнения договоров, формирование универсальных отчетов, интеграция в «1С:Бухгалтерию 8», интеграция в «1С:Управление торговлей 8», хранение договоров.

Программа «1С: Документооборот» разработано на платформе «1С:Предприятие 8.2», которая обеспечивает высокую гибкость, масштабируемость, производительность и эргономичность прикладных решений, поддерживает работу в режиме тонкого и веб-клиента, работу пользователей через Интернет, в том числе и по низкоскоростным каналам связи. Платформа «1С: Предприятие 8» поддерживает работу с различными системами управления базами данных – файловый режим.

Программа GS «Учет:услуги, торговля и склад при УСН» предназначена для автоматизации учета деятельности индивидуальных предпринимателей и небольших фирм связанной с оказанием услуг и (или) осуществляющих торговую деятельность. Данный

продукт позволяет автоматизировать такие участки учета, как: оформление первичной документации, ведение складского учета по методам (LIFO или FIFO), позволяет осуществлять резервирование товара под заказ клиента, помогает вести учет кассовых операций, учет движения денежных средств по расчетному счету, и т. д. Особенно полезна данная программа будет тем предпринимателям и организациям, которые работают по упрощенной системе налогообложения (УСН).

Программа «Кларис-Учет договоров» – простая в настройке программа, но ее может использовать как небольшая компания, так и холдинг с большим количеством дочерних предприятий. Настройка полей договора производится без участия программистов. Это WEB-система доступная круглосуточно из любой точки мира, где есть интернет. Безопасность работы обеспечивается защищенным каналом связи, разделением прав доступа пользователей к договорам или даже к полям договора, отсутствием физического доступа к серверу конкурентов, силовых структур, сотрудников самой компании, а также резервным копированием базы данных.

Программа «Ведение договоров 5.4» для учета и ведения договоров в организациях. Предоставляет огромные возможности для ведения договоров с любым количеством фирм (с филиалами), имеются настройки с правилами формирования номера договора, присутствует оповещение по незакрытым договорам с истекающим сроком действия и т. д. Программа поддерживает сетевой режим работы.

Программа «Блиц договор» автоматического составления договоров и сопутствующей документации, ведения реестра договоров и контроля договорной работы. Программа позволяет создавать шаблоны договоров, осуществлять учет договорных обязательств по договорам и сопутствующим документам в реестрах договоров, производить выборку записей из реестра по различным параметрам, осуществлять контроль движения/исполнения договорных обязательств.

С. В. Щирякова

Науч. рук. О. С. Башлакова,

канд. экон. наук, доцент

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ КАК ФАКТОР МОТИВАЦИИ ТРУДА ПЕРСОНАЛА В БАНКАХ

Первоначально ключевые показатели эффективности (КПЭ) рассмотрены в качестве инструмента управления в методологии системы сбалансированных показателей (далее – ССП), которая была предложена Р. Капланом и Д. Нортеном. По сути, ССП – это механизм взаимосвязи стратегических замыслов и решений с ежедневными задачами, способ направить деятельность всей компании (или группы) на их достижение. На уровне бизнес-процессов контроль стратегической деятельности осуществляется через так называемые ключевые показатели эффективности. КПЭ являются измерителями достижимости целей, а также характеристиками эффективности бизнес-процессов и работы каждого отдельного сотрудника. В этом контексте, ССП является инструментом не только стратегического, но и оперативного управления.

Ключевые показатели эффективности банка можно трактовать следующим образом: как набор основных показателей, характеризующих достижение операционных и стратегических целей банка; как расставленные фигуры в многопользовательской игре конкурентов, длительность которой соответствует выбранному стратегическому горизонту, а время одного хода – достижению показателями определенных целевых значений; как система показателей, с помощью которой работодатели оценивают своих сотрудников.