

УДК 622

ПРЕДПОСЫЛКИ К СОЗДАНИЮ СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕДУРЫ ОТКРЫТИЯ СЧЕТА С ПОМОЩЬЮ ПОДАЧИ ЭЛЕКТРОННОЙ ЗАЯВКИ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ

В.В. Прокопьев, студент гр. ПИ-101, V курс

Научный руководитель: К.Э. Рейзенбук, старший преподаватель
Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

Современный быстрорастущий мир ставит серьезные задачи. Мы часто слышим выражение «Время – деньги». Именно по этому слогану живет бизнес. Все делается для оптимизации затрат, а значит и для уменьшения времени. Банковская сфера в этом не исключение.

Одной из основных задач банков является обслуживание счетов своих клиентов. Открытие счета – довольно щепетильный, трудозатратный и формализованный процесс, требующий соблюдения множества формальностей. Данная процедура многоэтапна и требует существенного контроля за всеми узлами операций.

Возникла задача: оптимизировать подачу электронной заявки на открытие счета в сети коммерческого банка. Любое предприятие, имеющее обширную сеть (не только банк), часто состоит из центрального подразделения и филиалов. Через головной офис проходит множество операций. Контролю и перенаправлению подлежат многие цепочки бизнес-процессов. С одной стороны, это хорошо, так как все действия подвергаются тщательному контролю и управлению, но с другой, подобная схема централизации несет и свои минусы. Многие бизнес-процессы обязательно должны сначала проходить через главный офис и только лишь потом перенаправляться в филиал. При данной схеме временные затраты непростительно велики, а вопрос удобства обслуживания клиента сомнителен из-за невозможности встречи в банке на месте для внесения корректировок и подписания необходимых бумаг.

Было принято решение отказаться от использования центрального офиса в вопросе открытия счета. Теперь онлайн-заявка с сайта поступает непосредственно в местный филиал банка, который удобен клиенту.

На сайте банка клиент выбирает свой регион. Далее требуется отправить заявку и приложить к ней необходимые документы для открытия счета. При этом существует определенная специфика. Дело в том, что для каждого региона пакет документов может отличаться, и суть предыдущего этапа заключается не только в том, чтобы выбрать местный филиал банка, но и в получении верных требований по правильному пакету документов.

После отправки заявки с необходимым перечнем документов в онлайн-режиме происходит связь сотрудника банка и клиента для обратной связи. В

процессе рассмотрения заявки может понадобиться быстрая связь между клиентом и клерком для уточнения или редактирования какой-либо информации. Все общение происходит по средствам сети, что предоставляет немалую выгоду благодаря экономии времени, как банка, так и заявителя. Клиент вообще может ни разу не появиться в банке, что максимально оптимизирует временные затраты.