

Голдырев Е. С., магистрант

ФГБОУ ВПО ПГНИУ

ksenia--27@yandex.ru

Кузнецова Э. Р., к.э.н.,

доцент кафедры маркетинга

ФГБОУ ВПО ПГНИУ

marketing.psu@yandex.ru

**Инновационные клиентоориентированные технологии ОАО
«СБЕРБАНК России»**

Аннотация

Появление в арсенале Сбербанка новых технологий управления и методов работы неизбежно влечет за собой пересмотр старой политики и приведение ее в соответствие с требованиями времени. В статье предложены новые услуги и сервисы для реализации филиалами ОАО «Сбербанк России» с целью повышения продаж кредитных продуктов, повышения лояльности клиентов и формировании конкурентоспособности банка как у нас в стране, так и за рубежом.

Ключевые слова: Инновационная политика Сберегательного банка, мобильная версия сбербанка, Сбербанк-онлайн, IT–системы, розничное кредитование, потребительский кредит.

RePEc: M31

УДК 336.713

Goldyrev E., *master student*

Perm State National Research University

marketing.psu@yandex.ru

Kuznetcova E., *PhD, associate professor*

Perm State National Research University

ksenia--27@yandex.ru

Innovative client-oriented technology of « Savings bank of Russia »

Abstract

Innovative management technologies appearance in the management system of JSC “Sberbank Russia” inevitably implies old policy reconsideration. The article suggests new services for JSC “Sberbank Russia” with the aim of credit products sales promotion, customers’ loyalty increase and the bank’s marketability formation both in Russia and abroad.

Keywords: innovative policy, mobile version, Sberbank-online, IT-systems, retail lending, buyer's credit.

RePEc: M31

УДК 336.713

Голдырев Е. С., магистрант
ФГБОУ ВПО ПГНИУ
ksenia--27@yandex.ru

Кузнецова Э. Р., к.э.н.,
доцент кафедры маркетинга
ФГБОУ ВПО ПГНИУ
marketing.psu@yandex.ru

**Инновационные клиентоориентированные технологии ОАО
«СБЕРБАНК России»**

Goldyrev E., master student
Perm State National Research University
ksenia--27@yandex.ru
Kuznetcova E., Phd, associate professor
Perm State National Research University
marketing.psu@yandex.ru

Innovative client-oriented technology of « Savings bank of Russia »

Основная миссия внедрения инноваций в Сбербанке России состоит в увеличении доходов банка, повышении престижа, статуса и достижении бизнес показателей, поэтому ОАО «Сбербанк России» уделяет колоссальное внимание инновационным разработкам, и объем финансовых вливаний в данное направление растет большими темпами.

Инновационные разработки нашли своё отражение как в развитии розничного бизнеса Сбербанка России, так и в секторе обслуживания физических лиц. Данная тенденция прослеживается в переходе от предложения клиентам единичных банковских услуг и продуктов к формированию единой комплексной модели взаимодействия с клиентами,

что позволяет удовлетворить сразу несколько потребностей населения в сфере банковских услуг.[5]

Сбербанк России – это самый крупный банк в России и один из крупнейших мире. Сбербанк занимает первое место среди остальных банков страны, как по капитализации, так и по надежности, о чем говорят статистические данные, представленные в таблице 1.

Таблица 1. Показатели ведущих банков, осуществляющих деятельность на территории Российской Федерации

Рейтинг	Банк	Надежность	Активы, млрд руб.
1	Сбербанк России	5	10427
2	ВТБ	5	4129
3	Газпромбанк	4	2385
4	Россельхозбанк	5	1399
5	Банк Москвы	4	1205
6	ВТБ 24	5	1170
7	Альфа-банк	4	916

Инновационные технологии обслуживания вывели Сбербанк на европейский уровень обслуживания и сервиса. Помимо этого следует отметить, что Сбербанк реализует новую стратегию - быть «ближе» к людям, стараясь верно и вовремя отслеживать не только существующие на данный момент потребности населения, но и стремиться предугадывать направления этих потребностей. Важной задачей Сбербанка является продажа востребованных продуктов, как в ближайшем, так и далеком будущем, тем самым занимая лидирующее место в банковском секторе. Одной из последних инновационных разработок сбербанка стала мобильная версия сбербанка, позволяющая потребителям пользоваться всеми возможностями и сервисами, представленными на официальном сайте банка с мобильных устройств.

Данная опция позволяет клиентам следить за своими расходами и пополнениями в режиме онлайн и экономить время, а Сбербанк может отслеживать приход и расход финансов своих клиентов, тем самым определяя материальное состояние своих клиентов. Зарегистрированный клиент может совершать покупки в интернет - магазинах, оплачивать штрафы, услуги ЖКХ, расплачиваться на заправках и многое другое. На сегодняшний день опция «мобильный банк» не совершенна: Необходимо создать приложения для мобильных телефонов с функцией подписки на новости (о банке, о продуктах, о изменении тарифов, о котировках и т.д.) с использованием как текстового формата, так и графики.

Преимуществом опции является также и то, что услугу можно подключить несколькими способами (таблица 2).

Важным элементом инновационных внедрений в систему Сбербанка является применение зарубежного опыта. В частности, маркетологи банка используют современную технологию отслеживания невербальных способов коммуникаций для оценки невербальной реакции клиентов. Данное новшество состоит в оборудовании зала приема клиентов сетью видеокамер, датчиков и микрофонов, позволяющих оценивать реакцию клиентов на новые продукты, проверять профессионализм коммуникации менеджеров и соответствие нормам обслуживания. При помощи данного оборудования можно получить очень ценную информацию о реакции потребителя на новые продукты, и сделать анализ его необходимости и востребованности. .[5]

Однако, существует большое количество инновационных клиентоориентированных технологий, еще не развитых в ОАО «Сбербанк России». Их внедрение позволит увеличить доходы банка, привлечь новых клиентов и повысить статус банка.

Таблица 2. Способы подключения услуги «Мобильный банк» ОАО «Сбербанк России»

Подключение при помощи консультанта	Подключение самостоятельно через устройство самообслуживания	Подключение при помощи службы технической поддержки Сбербанка (по телефону)
Подойти в любое отделение Сбербанка с документом, удостоверяющим личность. Подключиться к услуге «Мобильный банк» в таком случае можно на основании: - написанного заявления; - оформления любой банковской карты; - в рамках универсального банковского договора на обслуживание.	Для подключения к «Мобильному банку» таким способом понадобится: - технически исправное устройство самообслуживания Сбербанка; - банковская карта; - ПИН-код.	В таком случае нужно будет сообщить оператору корректную информацию о своей банковской карте

В связи с этим возможны несколько вариантов новых услуг/сервисов для реализации филиалами ОАО «Сбербанк России»:

1) внедрение IT-систем, позволяющих клиенту Сбербанка пользоваться услугами банка в любом из отделений и дополнительных офисов по всей стране и за рубежом. В частности, взяв потребительский кредит в одном регионе страны, можно проводить операции по его ведению в любом другом регионе, как это отработано в иностранных банках. При этом необходимые для этого операции должны осуществляться автоматически и быть прозрачными для клиента.

2) Касаясь вопроса формирования максимальных удобств для клиента, Сбербанку следует провести изменение процессов и технологий кредитования. Эти изменения должны касаться повышения скорости выдачи кредитов, упрощения самой процедуры и снижения рисков для банка, но и

предоставления возможности подать заявку на кредит без непосредственной явки клиента в филиал.

Например, реализовать данные сервисы можно посредством Сбербанк Онлайн. Если клиент является участником зарплатного проекта, то вся необходимая информация о нем, о его доходах и его поручителях, являющихся клиентами банка, формируется мгновенно, интеллектуально - аналитическим способом из баз данных банка и входящей информации от организаций - партнеров банка. Если клиент находится на своем рабочем месте, дома или даже проводит свой отдых за границей, он сможет подать заявку через Сбербанк Онлайн, смысл которой заключается в необходимости взять определенный вид кредита. Далее он получает индивидуальное одобренное предложение от банка с максимально возможным выгодным предложением, суммой и условиями кредита и оперативно может распорядиться полученными кредитными ресурсами. В случае возникновения необходимости в on-line консультации с менеджером банка клиент сможет сделать видео-вызов и задать ряд вопросов.

3) Одновременно с предложением кредита возможно формирование рекомендаций для клиента в части получения комплекса иных привлекательных услуг, учитывающих предпочтения клиента на основе истории его кредитной активности.

4) Следующим этапом развития банковского сервиса является возможность учитывать географическое местонахождение клиента, предлагая ему адаптированные под его регион сервисы, продукты, и подсказки в части банковского и другого обслуживания. Сбербанк России, являясь банком общенационального масштаба, должен стать эталоном банковской системы страны.

На данный момент Сбербанк России находится на такой ступени развития, когда в его руках находятся факторы роста и развития своей системы – квалифицированная рабочая сила, финансовые ресурсы, лояльность, надежность инфраструктура банка. Инновационные решения

позволяют банку создавать барьеры на пути конкурентов ,сохранять свою «зону прибыли» и быть банком №1. Также инновации становятся все более важным источником конкурентоспособности и процветания. В России инновации в сфере кредитования стали важным фактором экономического развития. Потенциал для инновационной активности огромен: он состоит в развитии и диверсификации кредитных продуктов, применении зарубежного опыта в развитии новых инновационных секторов кредитования, развитии инфраструктуры и социальных проектов.

Библиография:

1. Инновационный менеджмент под ред. Ильенковой С. Д. М.: Юнити, 2011 г. 335 с.;
2. Мурычев А.В. Развитие розничного банковского бизнеса в регионах России // Деньги и кредит. 2012 г. № 3. С. 27-30;
3. Овчаров А.О. Организация управления рисками в коммерческом банке // Банковское дело. 2011 г. № 1. С. 18-31;
4. Пьянкова К. Разработка и реализация предприятиями АПК маркетинговых стратегий // Международный сельскохозяйственный журнал. 2007. № 3. С. 32-34.
5. Официальный сайт ОАО «Сбербанк России» (URL: <http://sberbank21.ru/about/>, дата обращения: 03.12.2012 г.).

References:

- Ilyenkov S. D. (2011) Innovative Management. Unity.
- Murychev A. (2012) Development of the retail banking business in the Russian regions. Money and Credit 3, 27-30.
- Ovcharov A. O. (2011) Risk Management in Commercial . Banking 1, 18-3.

Pyankova K. (2007) Development and implementation of agribusiness companies marketing strategies. International Journal of Agriculture 3, 32-34.

Official website of "Sberbank of Russia» (URL: <http://sberbank21.ru/about/>, date accessed: 12/03/2012)

