

УДК 338.24

## БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КОРПОРАТИВНОГО БИЗНЕСА В СВЕТЕ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

**Б.А. ФИЛИППОВА**  
(Представлено: И.А. СТРОГАНОВА)

*На сегодняшний день современный мир меняется под воздействием информационных преобразующих технологий и инновационных бизнес-моделей, которые активно поддерживаются и развиваются управленческими информационными инструментами. Данные изменения можно назвать масштабными и впечатляющими. Данные изменения – это не просто изменения, это огромная творческая, техническая, научная и предпринимательская работа.*

Цифровая трансформация сейчас является популярной темой обсуждений среди технических специалистов, но на самом деле о ней говорят уже несколько десятилетий. Однако этот термин не всегда означал одно и то же. Долгое время под ним подразумевался перевод в цифровой формат или хранение в цифровом формате традиционных форм данных. Это тоже одно из направлений цифровой трансформации, однако в современном мире данное понятие гораздо шире, чем перевод в цифровой формат.

Когда банки осознали все возможности использования оцифрованных данных, они стали разрабатывать процессы для этих целей. С этого момента цифровые технологии стали бурно развиваться, и способность быстро внедрять их напрямую определяет конкурентоспособность банков.

Банки начали заменять традиционные процессы взаимодействия цифровыми, используя самые современные технологии. Сегодня на рынке вырос спрос на эффективные цифровые технологии для бизнеса, и предприятия, которые не смогли адаптироваться к новой модели цифрового потребителя, наверняка прекратят свое существование.

Сегодня мировой банковский сектор находится в самом эпицентре цифровой трансформации и традиционные банки, намеревающиеся быть конкурентоспособными в цифровом будущем, прилагают огромные усилия в поисках новых технологий цифровой трансформации, чтобы стать более динамичными, оперативными и эффективными в удовлетворении потребностей клиентов.

Следовательно, можно сказать, что цифровая трансформация финансово-банковской деятельности представляет собой усовершенствование банковской структуры, продуктов и способов взаимодействия с клиентами с использованием цифровых технологий, ведущая к росту прибыли.

Банкам необходимо научиться читать ожидания клиента, при этом чем современнее клиент, тем сложнее соответствовать его нынешним цифровым ожиданиям.

Банки, которые приветствуют перемены и готовы к ним, а также способны адаптироваться к более гибким моделям работы, имеют как никогда большой потенциал успеха.

Можно выделить следующие преимущества цифровой трансформации [6]:

- улучшение процессов: новые технологии позволяют банкам автоматизировать более простые процессы и исключить промежуточные этапы в более сложных процессах.
- поиск новых источников доходов: с появлением новых технологий открываются новые способы получения прибыли, которые ранее могли быть недоступны.
- персональное обслуживание клиентов с большим вовлечением их в процесс: банкам необходимо научиться реагировать на ожидания клиентов разных поколений, поэтому ему необходимо соответствовать нынешним цифровым ожиданиям клиентов и развивать банковские и финансовые услуги с учетом их предпочтений. Современные технологии развиты настолько, что могут решить все эти задачи.

Однако для эффективного использования цифровых данных банки должны постоянно внедрять вновь появляющиеся технологии, тестировать их и использовать полученные результаты, чтобы лучше адаптироваться и быть готовыми к задачам будущего. Несмотря на то, что внедрение новых технологий – это более рискованный подход, чем использование уже привычных систем и устройств, потенциальные возможности и отдача будут огромными.

Несмотря на различия процессов цифровой трансформации в каждом банке, существует ряд ключевых, общих для всех этапов (таблица 1)

Таблица 1. – Этапы развития цифровой трансформации в банковской сфере

Название этапа	Описание
1	2
Создание плана, в котором учтены все бизнес-потребности банка	В начале процесса цифровой трансформации очень важно определить направления развития, а также набор технологий, которые помогут в этом развитии. При этом предприятия должны провести инвентаризацию своих ресурсов, выделив те, которые требуют модернизации. На этом этапе может даже потребоваться пересмотр приоритетов в проектах с учетом новых бизнес-потребностей, а также выявление недостатков и пробелов, которые могут стать препятствием на пути цифровой трансформации

Окончание таблицы 1

1	2
Обучение сотрудников навыкам работы с новыми технологиями	Этот процесс может вызвать множество трудностей, поскольку при традиционных моделях бизнеса сотрудники должны были знать только определенные системы, которые планировалось использовать еще многие годы. Для успеха цифровой трансформации сотрудники быть готовы к любым изменениям рабочих процессов, если эти изменения необходимы для повышения эффективности и продуктивности. Такая готовность означает и умение мыслить творчески, и знание потенциала новых технологий, и умение использовать их с максимальной эффективностью
Отказ от устаревших технологий	Очень часто банки тратят огромные деньги только для поддержки и обслуживания своих устаревших технологий, которые уже не приносят прибыли и не способны поддержать цифровые процессы, востребованные на рынке. Это объясняется тем, что модернизация старых технологий отличается большой сложностью и обходится слишком дорого. Сохранение старых технологий также препятствует развитию предприятия в целом. На обслуживание старых технологий тратится множество ценных ресурсов, которые можно было бы потратить на технологии, более простые в использовании, повышающие качество обслуживания заказчиков и/или ускоряющие анализ данных

Источник: собственная разработка автора на основе [6]

Таким образом, цифровая трансформация представляет собой переход процессов и технологий компании на более современные и эффективные решения. Основа трансформации – это последние технологии и инновации. Цифровая трансформация – это постоянный процесс, который также означает постепенный отказ от устаревших технологий, обслуживание которых может дорого обходиться банкам, а также изменение культуры, которая теперь должна поддерживать ускорение процессов, обеспечиваемое цифровой трансформацией и ориентируется на клиентские потребности.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Организационные императивы цифровой экономики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://digital-economy.ru/stati/organizatsionnye-imperativy-tsifrovoj-ekonomiki>. – Дата доступа: 10.10.2022.
2. Цифровизация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.bigdataschool.ru/wiki/%D1%86%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F>. – Дата доступа: 25.09.2022.
3. Национальный банк ускорит цифровую трансформацию банковского сектора [Электронный ресурс] // Официальный сайт Национального банка Республики Беларусь. – Режим доступа: <http://www.nbrb.by/Press/>. – Дата доступа: 10.10.2022.
4. Жусипова, М.Ш. Журнал НАУКА И ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ Издательство: Международный университет инновационных технологий (Бишкек) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42817028>. – Дата доступа: 10.10.2022.
5. Что такое цифровая трансформация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.hpe.com/ru/ru/what-is/digital-transformation.html#:~:text=%D0%A6%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%E2%80%94%D1%8D%D1%82%D0%BE%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%20%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8,%D1%81%D0%BE%D0%B7%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D1%85%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%B8%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3>. – Дата доступа: 10.10.2022.