



ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМ БИЗНЕС-АНАЛИТИКИ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ КЛИЕНТСКИХ МЕНЕДЖЕРОВ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА

(Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации)

В последние годы всё большая роль на банковском рынке отводится организации работы с клиентами, в том числе эффективному использованию больших объёмов данных, имеющихся в наличии у банков. Так, эксперты PwC в своём исследовании в качестве основных приоритетов для банков выделили развитие клиентоориентированной модели бизнеса, важность получения информационного преимущества и использование его для проактивного управления. По мнению авторов исследования ведущие игроки постараются развить возможности аналитики, на сегодняшний же момент только 17% банков считают, что они готовы к использованию данных для принятия решений [7].

Согласно исследованию Международной финансовой корпорации банки, успешно развивающие взаимоотношения с клиентами, как правило имеют большие значения ROE. Для достижения эффективной работы с клиентами очень важно развивать специализированную клиентскую отчётность, производить мониторинг ключевых показателей, анализировать данные [4].

Основным сотрудником, непосредственно взаимодействующим с клиентом, является клиентский менеджер. Для наиболее своевременного и правильного принятия решений ему необходимо иметь инструмент, позволяющий отслеживать основные показатели клиентов в различных разрезах: продукты, даты, валюты, сделки и прочее.

В качестве инструментов построения отчётов для клиентских менеджеров выделяют различные системы бизнес-аналитики, позволяющие создавать, редактировать и просматривать настраиваемые отчёты на основе баз данных. Основными результатами, ожидаемыми от BI-систем, являются повышение качества принимаемых решений, моментальное получение аналитических отчётов, повышение контроля над бизнес-процессами, увеличение скорости реагирования, увеличение прибыли и сокращение издержек, а также, конечно же, повышение качества работы с клиентами [1].

В условиях постоянно возрастающих объёмов данных, их динамического характера и учитывая необходимость принятия наиболее быстрого решения, всё большее значение уделяется визуализации данных, использованию дэшбордов. Так, эксперты KPMG отмечают, что изображение обрабатывается сознанием человека в 60 тысяч раз быстрее, нежели текст. Основными преимуществами дэшбордов в сферах использования управленческой отчётности являются:

- снижение количества операционных ошибок (на 67%);
- повышение скорости формирования и анализа отчётов (на 68%);
- повышение точности прогнозирования и планирования (на 76%);



- повышение качества принятия решения (на 82%) [6].

На рынке существуют различные BI-системы. В феврале 2021 года компания Gartner, исследовательская и консалтинговая компания, специализирующаяся на рынках информационных технологий, опубликовала последний актуальный на текущий момент магический квадрат для систем бизнес-аналитики. В нём представлены компании, представляющие решения в сфере BI, исходя из их положения на рынке.



Рисунок 1 – Магический квадрат Gartner для BI платформ [5]

Так, лидерами рынка, демонстрирующими стабильный прогресс по всем оцениваемым показателям (полнота видения и способность реализации), являются Microsoft, Tableau, Qlik. К числу наиболее известных дальновидных производителей, обеспечивающих наиболее скорое внедрение современных технологий, относятся SAP, SAS, Oracle. Такие компании-производители BI систем, как Google и MicroStrategy, являются, по оценки Gartner, претендентами на лидерство. Кроме того, в отрасли существует большое число нишевых игроков, ориентированных на небольшие сегменты рынка.

Используем модель FURPS+ для того, чтобы выделить основные требования к решению для клиентских менеджеров:



Таблица 1 – Требования к ИТ-решению по FURPS+ [3]

Функциональные
Поддержка различных типов стандартизированных отчётов, их быстрое обновление на основе новых данных; Возможность редактирования структуры отчётов пользователем; Расчёт финансовых показателей по заданным формулам, возможность редактирования формул; Если данные представлены в разных валютах, перевод в локальную валюту (рубли) по текущему или заданному курсу (курсу отчётной даты); Выгрузка полученных отчётов в различных форматах (xls, pdf и т.д.); Создание отчётов на основе данных с серверов баз данных, в зависимости от конкретного отчёта такие данные, как данные о финансовых показателях активных и пассивных операций с клиентами (кредитный и депозитный портфели): балансы, доходы, ставки (внешняя и ставка фондирования), даты погашения и выдачи, валюты, имя и номер клиентского менеджера, сегмент, название и номер клиента. Возможность фильтрации по клиентскому менеджеру, группе клиентов, сегменту, продукту, дате, статусу, риск-классу; Возможность добавления рассчитываемых полей: маржа, EVA, ROAC, прочие финансовые показатели исходя из запросов клиентских менеджеров.
Удобство использования
Эстетика и интуитивная понятность пользовательского интерфейса, удобство обучения, справочная информация в системе. Также возможно проведение коротких обучающих вебинаров с сохранением их записей на общедоступных сотрудникам порталах (например, Confluence). Сообщения об ошибках должны объяснить, как исправить ошибку, или как минимум содержать код ошибки для сообщения сотруднику поддержки. Отмена должна быть доступна для большинства действий: например, если пользователь начал настраивать готовый отчёт, добавляя различные фильтры, у него должна быть возможность вернуться на шаг назад в этой настройке. Перед действием, которое нельзя отменить, должно запрашиваться подтверждение.
Надёжность
Точность вычислений: вплоть до тысяч единиц. Доступность системы: 24/7, обязательное заблаговременное предупреждение о возможных технических работах, во время которых система будет недоступна. Обеспечение целостности и сохранности данных: итоговые данные, представленные пользователям, должны соответствовать введённым изначально в системы, исключается возможность искажения данных из-за потери или нарушения связей в информационных потоках.
Производительность
Пропускная способность в зависимости от количества в банке сотрудников, работающих с отчётами; Время отклика на действие пользователя – не более 15 секунд в зависимости



от мощности используемого устройства;
Время запуска системы – не более 5 минут;
Потребление оперативной памяти не более 4 ГБ.

Поддержка

Поддержка системы: оказание необходимых консультаций и решение возникающих в процессе эксплуатации проблем.

Ограничения

ИТ-решение должно быть совместимо с ОС Windows 10, установленной на рабочих местах пользователей.

Так же представим прототип форм отчётности для клиентских менеджеров, выполненный в информационно-аналитическом инструменте Qlik Sense:



Рисунок 2 – Пример дэшборда для клиентского менеджера
Источник: составлено автором в Qlik Sense

Таким образом, типовая структура такого отчёта, определяющая в том числе необходимый пул данных, включает наличие:

- динамических величин (выбор и сравнение данных отчётных дат);
- балансовых данных, а также данных о прибылях и убытках (в разделении на типы дохода: процентный, комиссионный и т.д.);
- данных о ставках (внешняя ставка, ставка трансфертного ценообразования);
- фильтрации по клиенту, клиентскому менеджеру, а также, при необходимости, по группе клиентов;
- фильтрации по валюте сделки;
- возможности просмотра риск-класса и статуса активности клиента.

Отметим, что при составлении форм управленческой отчётности, в том числе дэшбордов, необходимо придерживаться следующих принципов составления отчётности:



- своевременность – оперативное предоставление необходимой информации;
- релевантность – полезность представленных данных для принятия решений;
- достаточность – информации должна полностью отвечать поставленным целям, но при этом не должна быть избыточной;
- аналитичность – возможность проведения дальнейшего более глубокого анализа данных без потребности в больших затратах труда и времени [2].

Использование систем бизнес-аналитики позволяет полностью охватить эти принципы, а также получить конкурентное преимущество на рынке за счёт работы в рамках клиентоориентированной модели бизнеса и уделению особого внимания эффективному применению данных.

Литература

1. Алиев О.М., Шамхалова Э.А., Аразова Э.С. Применение Business Intelligence-систем в банковской деятельности [Текст] / О.М. Алиев // Фундаментальные исследования. – 2017. – Вып. 4-1. – С. 104-108
2. Камилова Э.Р. Принципы формирования системы внутренней управленческой отчетности [Текст] / Э.Р. Камилова // Роль и место информационных технологий в современной науке: сборник статей международной научно-практической конференции. – Уфа: МЦИИ Омега Сайнс, 2017. - 98-99.
3. Таран В. Н., Савченко О.Ю., Максимова-Федорцова И. А. Анализ требований при проектировании информационной системы [Текст] / В.Н. Таран // Информационные системы и технологии в моделировании и управлении: сборник трудов конференции. – 2018. – С. 398-403.
4. Customer Management in SME Banking [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://clck.ru/UHiUB>
5. Gartner. Magic Quadrant for Analytics and Business Intelligence Platforms. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-1YOXON7Q&ct=200330&st=sb>
6. KPMG. Дэшборды для CFO: КХД, варианты автоматизации, визуализация. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ru/pdf/2020/07/ru-cfo-dashboards-presentation.pdf>
7. PwC. Retail banking 2020: Evolution or Revolution? [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.pwc.com/banking