

Стандартизация и описание каждого процесса помогают каждому работнику выполнять определенные задачи в силу их понимания и таланта, что осознанно улучшает деятельность фирмы в целом и взаимодействие отдельных подразделений в том числе. Как следствие, фирма максимизирует свою прибыль, издержки снижаются, а удовлетворенность клиентов растет.

Литература

ITeam портал. Технологии корпоративного управления [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://iteam.ru/publications/it/section_51/article_2518. — Дата доступа: 03.03.2015.

Н.Г. Станулевич

Д.А. Селюжицкая

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — А.П. Бутер

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

В современном постиндустриальном мире особое значение приобретает вопрос управления многовекторными финансовыми потоками с учетом новейших инновационных разработок, а также своевременность, безопасность и удобство данных процессов как для компаний и фирм, так и для рядовых граждан. Поскольку в настоящее время число пользователей услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) неуклонно растет (в мире достигло 300 млн человек), данное исследование представляется актуальным.

Целью работы является выявление наиболее перспективного способа привлечения клиентов к дистанционному банковскому обслуживанию. Для реализации цели были решены следующие задачи: привести классификацию способов оказания дистанционных банковских услуг; преимущества каждого вида; выявить наиболее перспективный способ привлечения клиентов к ДБО.

Дистанционное банковское обслуживание может решить проблемы развития банковской розницы, сделать массовые продукты удобнее и доступнее для клиента. Банковские операции выполняются клиентом самостоятельно, таким образом, проблемы массового обслуживания физических лиц могут быть решены с помощью современных банковских технологий.

С точки зрения способов оказания услуг дистанционного банковского обслуживания можно выделить следующие виды: интернет-банкинг, мобильный банкинг, внешние сервисы — киоски, банкоматы. Наиболее востребованный и распространенный на сегодняшний день вид в мире — интернет-банкинг. В Европе число пользователей интернет-банкинга превысило 100 млн человек.

Для дальнейшего развития услуги необходимо проведение банками ряда мероприятий: активные разъяснительные работы и рекламная деятельность среди населения; повышение общей финансовой грамотности населения; расширение ассортимента услуг; упрощение интерфейса системы; доступность систем ДБО в режиме 24/7; поддержка значительного числа браузеров; внедрение функционала, который позволит переводить определенные суммы в автоматическом режиме; применение принципа «мультиканальности»; обеспечение высокого уровня безопасности и др.

Для привлечения большего количества пользователей создаются онлайн-сервисы, которые представляет собой нечто среднее между интернет-банком и игрой. Геймификация — это добавление игровых элементов в процессы, которые игровыми изначально не являются. Делается это ради мотивации участников процесса. То, что раньше казалось скучным, внезапно обретает новый смысл, становится интересным и забавным, и в результате люди начинают более охотно делать то, что от них требуется. Кроме того, геймификация сервисов привлекает в банк новых активных клиентов, которые будут с удовольствием делиться своими достижениями в социальных сетях. Для обеспечения безопасности клиенты регистрируются в системе под вымышленными никами.

Таким образом, банк смог совместить идею геймификации с безопасностью. В их глазах именно такой особенный сервис будет являться существенным конкурентным преимуществом банка — таким же важным, как условия открытия вкладов и кредитов. Можно выделить два главных принципа геймификации в банках: наличие альтернативы: у клиента должен быть выбор между геймифицированным и обычным сервисом; постепенное погружение: не стоит сразу вываливать на клиента все игровые элементы сервиса, лучше раскрывать их постепенно, по мере использования.

Проанализировав способы привлечения клиентов к ДБО, приходим к выводу, что геймификация — это прекрасная идея того, как перевести банковские сервисы из разряда заполнения бесчисленных форм в разряд приятного и полезного времяпрепровождения. Однако каждый банк имеет право сам выбрать свой способ, будь то геймификация, гибкая настройка интерфейса, привлекательная бонусная программа или создание единого платежного пространства.

К.М. Сухалет

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — доктор физико-математических наук

Е.В. Григорьева

СТАТИСТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ОЦЕНОК ПО МАТЕМАТИКЕ В СРЕДНЕЙ ШКОЛЕ И В БГЭУ В 2014 г.

Совершенствование системы аттестации и контроля знаний учащихся является актуальной задачей в области образования в Респуб-

лике Беларусь. Беларускі дзяржаўны эканамічны ўніверсітэт. Бібліятэка.

299

БГЭУ. Беларуский государственный экономический университет. Библиотека.°

BSEU. Belarus State Economic University. Library.

<http://www.bseu.by/elib@bseu.by>