

ка с наибольшим экономическим эффектом. При этом данной системе присущи такие свойства, как бихевиоральность, детерминированность, сложность, стохастичность, адаптивность, целостность, устойчивость, структурированность, целенаправленность и синергизм.

Анализ потоковых процессов, происходящих в банке, с позиции логистики позволяет выделить два основных контура движения финансовых и информационных ресурсов: внутренний, охватывающий структурные подразделения банка, отделения и филиальную сеть; и внешний, включающий в себя взаимодействия банка с субъектами хозяйствования, бюджетом, государственными регулирующими органами и т.д. Комплексный многоуровневый характер финансовых и информационных банковских потоков позволяет их подразделить на потоки, которые непосредственно связаны с деятельностью финансового института и потоки, которые по своему материально-вещественному содержанию обслуживают товарное обращение.

Логистизацию банковской деятельности как процесс, на наш взгляд, следует рассматривать как планомерно внедряемый комплекс мероприятий по реформированию отдельно взятой банковской структуры в логистическую систему. Признаком совершенствования структуры может служить переход от эпизодического использования инструментов логистики для выполнения отдельных банковских операций к выполнению основных банковских функций на основе логистического подхода. При этом характеристика качества банковской логистической системы напрямую связана с оценкой финансовой результативности ее функционирования.

Анализ деятельности банков показал, что использование логистического инструментария возможно при осуществлении следующих видов банковской деятельности: инкассация денежной наличности, корреспондентские перевозки, кредитование физических и юридических лиц. Это позволит снизить издержки на проведение данного рода операций и увеличить скорость движения денежных потоков с одновременным повышением качества обслуживания.

Вся совокупность действий любого банка по осуществлению активных и пассивных операций должна рассматриваться как совокупность логистических мероприятий по регулированию денежных и информационных потоков, основная цель которых заключается в достижении эффективного использования собственного капитала и привлеченных ресурсов, в реализации интересов, целей и задач функционирования банка, в соблюдении интересов государства и общества.

<http://edoc.bseu.by>

Будник О.В.
УО БГЭУ (Минск)

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ CRM-СИСТЕМ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

Деятельность любого предприятия предполагает наличие определенных взаимоотношений, которые возникают в процессе производства и реализации продукции или услуг. В ходе осуществления таких взаимоотношений в базах данных отделов и подразделений предприятия накапливается значительный объем информации. Наиболее часто создаются базы данных по клиентам. Для проведения анализа этой информации возникает потребность в технологиях, позволяющих проводить более точный учет и анализ информации, полученной от клиентов. В целях реализации индивидуального подхода

при работе с клиентами возникает необходимость в создании единой для всех подразделений предприятия клиентской базы данных, позволяющей:

- накапливать данные обо всех контактах с каждым клиентом;
- проводить анализ информации о взаимоотношениях с клиентом;
- вносить все необходимые корректировки и использовать инструменты клиентской аналитики;
- создать единое для компании представление о каждом клиенте.

На большинстве предприятий эти функции реализуются посредством табличных процессоров, не требующих дополнительных затрат на закупку специального программного обеспечения и обучение персонала. Однако при большом количестве клиентов, которые требуют индивидуального подхода, возникает проблема точной и быстрой обработки информации. Особенно это актуально при согласовании и анализе данных различных подразделений предприятия. В связи с этим возникает необходимость обеспечения взаимодействия баз данных различных отделов и подразделений предприятия, а также их своевременного обновления и пополнения.

Решить проблемы, связанные с наполнением, обновлением и анализом клиентских баз данных, можно при помощи внедрения CRM-систем (customer relationship management – управление взаимоотношениями с клиентами). Это относительно новая технология, позволяющая аккумулировать информацию о клиентах компании, анализировать ее и использовать полученные данные для налаживания взаимовыгодных отношений между клиентом и компанией.

Внедрение CRM-систем позволяет минимизировать дублирование информации и дублирование ее обработки, что ведет к сокращению затрат, максимальному удовлетворению запросов клиентов и повышению прибыльности работы предприятия.

*Бураков Г. М.
RISEBA (Puza)*

УПРАВЛЕНИЕ ЦЕЛЬЮ ПОСТАВКИ В МОДЕЛИРОВАНИИ И АДМИНИСТРИРОВАНИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Необходимость клиент-ориентированного подхода в организации и управлении учебным процессом не вызывает сомнений.

При реализации в учебном заведении набора программ, у каждой из которых имеется свой «вход» – абитуриент и «выход» – выпускник, традиционная функциональная (кафедры, департаменты) структура не в полной мере отвечает требованиям кросс-функциональности и интеграции в управлении процессами, ориентированными на конечного потребителя. Достаточно часто это проявляется в виде известного «синдрома Вольво».

На стадии разработки и запуска новой учебной программы наилучшие результаты в смысле качества, времени и затрат дает проектный подход, имеющий свой жизненный цикл, завершающийся запуском программы в практическую реализацию и переходом к управлению поставкой клиенту образовательной услуги.

Использование при регулярном администрировании программы концептуального подхода управления целью поставки требует прежде всего обоснованного выбора одной из возможных стратегий конкуренции с одноименными или аналогичными программами конкурентов – других учебных заведений, а именно: