

УДК 336.719.2: 336.71.078.3

**РАЗВИТИЕ КОНКУРЕНТНОЙ РАЗВЕДКИ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЕРЕДОВЫХ ИТ–ТЕХНОЛОГИЙ**

**DEVELOPMENT OF COMPETITIVE INTELLIGENCE IN THE BANKING
INDUSTRY USING ADVANCED IT TECHNOLOGIES**

©Горельченко А. С.

Поволжский государственный университет
телекоммуникаций и информатики
г. Самара, Россия

©Gorelchenko A.

Volga State University Telecommunications and Informatics
Samara, Russia

©Иванов А. В.

канд. экон. наук
Поволжский государственный университет
телекоммуникаций и информатики
г. Самара, Россия

©Ivanov A.

Ph.D., Volga State University Telecommunications and Informatics
Samara, Russia

Аннотация. В данной статье рассмотрены новейшие методики конкурентной разведки, которые набирают все больший оборот в банковской сфере. Важным элементом конкурентной борьбы сегодня является интернет и ИТ–технологии, существенно упрощающие процесс работы банка.

Abstract. This article describes the latest techniques of competitive intelligence, which are gaining more and more turnover in the banking sector. An important element of competitive struggle today is the Internet and it technology, it greatly simplifies the process of the Bank.

Ключевые слова: конкурентная разведка, дистанционное банковское обслуживание, конкурентная среда, интернет.

Keywords: competitive intelligence, remote banking services, competitive environment, Internet.

Развитие конкурентной разведки связано с ростом информатизации общества, развитием информационных технологий, глобализацией экономических процессов. Традиционные методы получения и обработки информации о конкурентах теряют эффективность. Многие маркетологи, а также специалисты по защите информации сходятся во мнении, что сегодня для поддержания конкурентоспособности услуги или продукта на первый план выходит не анализ рынков и маркетинговая стратегия, а активное применение новейших методик конкурентной разведки:

1. интеграции всех баз данных, создание единого профиля;
2. увеличить качество работы call–центров;
3. переход на дистанционное обслуживание (интернет–банкинг, социальные сети, система автоматического голосового обслуживания (IVR), банкоматы, POS–терминалы и т. п.);

4. создание системы единого окна (позволит операторам получать информацию о клиенте по входящему номеру телефона, управлять вызовами, сравнивать банковские продукты, фиксировать собранную информацию и отправлять ее в отдел продаж.) В итоге банк сокращает сроки обучения операторов, увеличивает продажи, а также быстро вводит изменения в контакт-центр;

5. создание CRM-платформы (управленческий учет, функционально-стоимостной анализ, трансфертное управление ресурсами);

6. создание фронт-офисных систем (ликвидация очереди, сбор все необходимой информации, грамотное управление кассовыми узлами).

Таким образом, современные перспективные руководители применяют конкурентную разведку в целях получения более информативного профиля конкурента.

Информационный профиль конкурента — это совокупность характеристик конкурента, которые определяют его рыночную позицию, рейтинг, стратегические ориентиры, инновационную и инвестиционную активность, с целью усиления собственных рыночных позиций и повышению эффективности деятельности коммерческого банка [1, с. 78].

Потребность в проведении конкурентной разведки связана с такими явлениями, как:

- стремительное развитие IT-технологий;
- стремительный рост темпов деловой жизни, необходимость быстрого принятия решения и ускоренного реагирования на изменения рыночной среды;
- возросшая роль влияния политических рисков на стратегическое развитие компании;
- информативная перегрузка;
- агрессивная конкурентная среда.

Интернет ведет к таким явлениям как стремительное развитие информационных технологий, информативная перезагрузка, увеличение новых технологий у конкурентов, стремительный рост темпов деловой жизни. В связи с этим банковские организации находятся в еще более жесткой конкурентной среде, чем предприятия малого и среднего бизнеса, так как банковские услуги более стандартизированы и ограничены определенным набором алгоритмических действий [2].

Поэтому банки подвергаются конкурентной разведке. Эти явления создают банкам определенные угрозы:

- банки осуществляют сделки с самым ликвидным товаром деньгами, поэтому в данной сфере возникает повышенная криминогенность;
- банковские кризисы существенным образом влияют на весь комплекс хозяйственных связей между участниками рынка;
- банки часто испытывают в своей деятельности конфликт интересов.

Применение Интернета существенно снижает длительность информационно-поисковой работы, что повышает оперативность принятия управленческих решений и существенно экономит расходы на конкурентную разведку.

Для повышения эффективности конкурентной разведки в банковском секторе посредством интернета рекомендуется соблюдать следующие принципы:

1. Необходим доступ к платным ресурсам Интернета, в частности, к банкам данных информационных агентств, маркетинговых и консалтинговых компаний. Информация из таких источников, как правило, достоверна.

2. При обработке запроса поисковым системам нужно максимально правильно и эффективно подобрать ключевые слова. Цель — собрать максимальный объем информации.

3. При проведении поиска нужно соблюдать условия обеспечения конфиденциальности, например, использовать IP-номера, не связанные с банком [3, с. 135].

В свою очередь интернет эффективен не только в поисковой работе. Являясь по сути глобальной, децентрализованной информационной средой, интернет представляет собой

идеальный инструмент ведения банковской деятельности с использованием новых IT технологий. В настоящий момент они помогают банку перенести большинство основных процессов в гибкую электронную среду, которая функционирует в режиме on-line.

Отметим основные тренды развития банковской конкуренции в 2016 году. Банки предлагают разнообразные программы лояльности с целью лучше узнать своего потребителя, составить так называемый расширенный профиль клиента. Банки изучают наиболее популярные среди своих клиентов услуги и товары, модель поведения клиента, реакцию на скидочные акции и т. д. На базе полученных сведений банки разрабатывают новые программы лояльности, удерживают действующих клиентов.

К примеру, недавно «Промсвязьбанк» ввел интересную акцию «Охота за золотом», суть которой состоит в поиске сокровищ на интерактивной карте России. В итоге высока вероятность получения множества призов, вплоть до 500 граммов золота. Только за первый месяц акции количество держателей карт данного банка возросло на 8%.

В 2016 году банки активно экспериментируют с «большими данными», таргетингом, персонализацией предложений и сегментированием клиентской аудитории. В частности, в Тинькофф Банке персонализация предложений производится на базе RTM-платформы EVAM, отслеживающей активности держателей карт в режиме реального времени. EVAM платформа производит контроль любого процесса и позволяет смоделировать проект любой сложности с минимальной поддержкой IT-технологий. Ее используют также российские клиенты Бинбанк и QIWI.

За 2015–2016 г. г. отмечено активное развитие мобильных приложений. Например, приложение программы «Спасибо от Сбербанка» позволяет отслеживать бонусный баланс, не менее интересную программу «Аэрофлот–бонус» предлагает «Альфа–Банк» (1).

На Рисунке, показана статистика оборота платежей через сервисы дистанционного банковского обслуживания в РФ, млрд. руб.

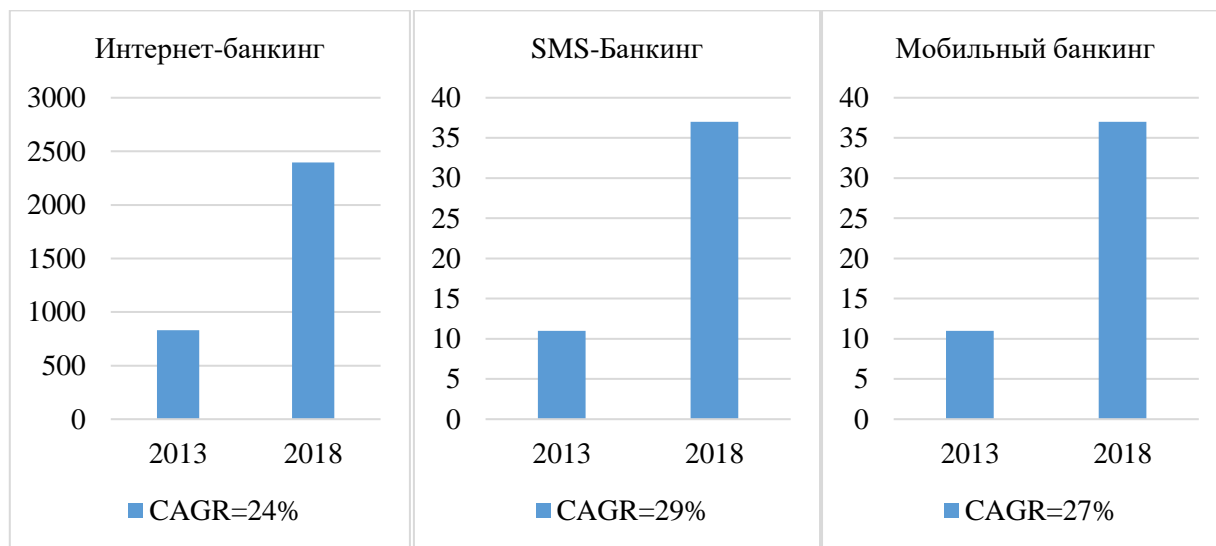


Рисунок. Статистика оборота платежей через сервисы дистанционного банковского обслуживания в РФ (2).

Стоит отметить, что дистанционное обслуживание становится все более современной услугой и с каждым годом увеличивает количество пользователей, которые предпочитают системы удаленного банковского обслуживания. Тем самым ужесточается конкуренция между банками и с каждым годом система конкурентной разведки становится все более актуальной.

Современная система конкурентной разведки с использованием интернета дает возможность не только проводить мониторинг информации, но и моделировать стратегию конкурентов. Благодаря инновационным подходам в конкурентной разведке создается возможность реализовать концепцию стратегического менеджмента, появляются новые способы и технологии достижения лидерства на рынке.

Источники:

1. Классические маркетинговые инструменты уходят в прошлое. Режим доступа: <http://bankir.ru/publikacii/20160614>. (дата обращения 12.02.2017).
2. Статистика проведения банковских операций РФ. Режим доступа: [http://yandex.ru/images/search?text=статистика интернет-банкинг 2016](http://yandex.ru/images/search?text=статистика+интернет-банкинг+2016). (дата обращения 12.02.2017).

Список литературы:

1. Лифляндчик Б. Конкурентная разведка в эпоху интернета // Технологии деловой разведки. Изд-во института экономики, 2013.
2. Хасаншин И. А. Особенности развития интернет-маркетинга в России // Мир науки и инновации. 2015. Т. 10. №2. С. 88.
3. Перескот Д. Е. Конкурентная разведка. 2012. №7.

Sources:

1. Klassicheskie marketingovye instrumenty ukhodyat v proshloe. Available at: <http://bankir.ru/publikacii/20160614>, accessed 12.02.2017.
2. Statistika provedeniya bankovskikh operatsii RF. Available at: [http://yandex.ru/images/search?text=statistika internet-banking 2016](http://yandex.ru/images/search?text=statistika+internet-banking+2016), accessed 12.02.2017.

References:

1. Liflyandchik, B. (2013). Konkurentnaya razvedka v epokhu interneta // Tekhnologii delovoi razvedki: izd-vo instituta ekonomiki, 78.
2. Khasanshin, I. A. (2015). Osobennosti razvitiya internet-marketinga v Rossii. *Mir nauki i novatsii*, 10, (2), 88.
3. Pereskot, D. E. (2012). Konkurentnaya razvedka, (7).

*Работа поступила
в редакцию 15.02.2017 г.*

*Принята к публикации
20.02.2017 г.*

Ссылка для цитирования:

Горельченко А. С., Иванов А. В. Развитие конкурентной разведки в банковской сфере с использованием передовых ИТ-технологий // Бюллетень науки и практики. Электрон. журн. 2017. №3 (16). С. 209–212. Режим доступа: <http://www.bulletennauki.com/gorelchenko> (дата обращения 15.03.2017).

Cite as (APA):

Gorelchenko, A., & Ivanov, A. (2017). Development of competitive intelligence in the banking industry using advanced IT technologies. *Bulletin of Science and Practice*, (3), 209–212. Available at: <http://www.bulletennauki.com/gorelchenko>, accessed 15.03.2017. (In Russian).