

## АВТОМАТИЗАЦИЯ КАССОВЫХ ОПЕРАЦИЙ КАК НАПРАВЛЕНИЕ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА

М. А. Харьков<sup>1)</sup>, А. И. Короткевич<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> студент 4 курса, Белорусский государственный университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: harkovmaksim73@gmail.com

<sup>2)</sup> доктор экономических наук, профессор, Белорусский государственный университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: alexeyk75@mail.ru

В статье рассмотрены вопросы автоматизации бизнес-процессов в банке. Предложено направления повышения эффективности деятельности ОАО «Технобанк» за счет автоматизации кассовых операций.

**Ключевые слова:** банк; бизнес-процессы; кассовые операции; автоматизация.

## AUTOMATION OF CASH OPERATIONS HOW TO DIRECTION OF INCREASING EFFICIENCY ACTIVITIES OF THE BANK

М. А. Kharkiv<sup>1)</sup>, А. I. Korotkevich<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Student, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: harkovmaksim73@gmail.com

<sup>2)</sup> Doctor of Economics, Professor, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: alexeyk75@mail.ru

The article deals with the issues of automation of business processes in a bank. Proposed ways to improve the efficiency of Technobank by automating cash transactions.

**Keywords:** bank; business processes; cash transactions; automation.

Важнейшим направлением повышения эффективности деятельности банков в современных условиях хозяйствования и цифровизации экономики, является автоматизация бизнес-процессов кредитной организации. Таким образом, одной из перспектив развития банковского сектора является полная автоматизация процессов между клиентом и банком. В последнее время все меньше людей приходят в банк и чаще пользуются мобильными приложениями. Поскольку перенос всех операций в мобильное приложение процесс долгий и дорогостоящий, то одним из простых решений уменьшения нагрузки на бюджет банка, является закупка терминалов и банкоматов.

Одним из направлений цифровизации в ОАО «Технобанк» сегодня является автоматизация кассовых операций, позволяющая уменьшить затраты за счет уменьшения количества персонала путем закупки необходимого для решения заваленной задачи соответствующего оборудования и программного обеспечения с расчетом на долгий срок его службы. На банковском рынке Беларуси ярким примером является конкурент «Альфа-банк». Для большинства операций достаточно иметь физическую карту и банкомат поблизости. Все основные функции находятся в приложении.

Условия автоматизации кассовых операций:

- провести анализ рабочих мест, которые могут быть заменены;
- провести расчет эффективности инвестиций;
- определить потенциал для развития банковского приложения и его связи с банкоматами.

Выгода для клиента банка:

- при необходимости похода в банк, уменьшается нагрузка на персонал, и большая часть действий совершается со стороны клиента;
- упрощенная коммуникация с услугами банка;
- иллюзия контролирования процессов.

Выгода для ОАО «Технобанк»:

- уменьшение количества сотрудников;
- повышение лояльности и удержание клиентов;
- возможность проводить кросс-продажи других банковских продуктов, даже более дорогих продуктов таких, как кредиты или инвестиционные инструменты;

- получение доступа к совершенно новым данным о своих клиентах, что в будущем может помочь усовершенствовать скоринг-аналитику;

- на основе полученных данных банк может предлагать клиенту оптимизированные специально под него предложения, что в свою очередь повлияет на снижение затрат на рекламные кампании для банка, а также увеличит количество удачных сделок. В первую очередь стоит сказать, что большие перспективы в плане автоматизации имеет развития искусственного интеллекта. Внедрение ИИ в дальнейшем облегчит большое количество задач. ИИ отлично подходит для консультации клиентов.

ОАО «Технобанк» имеет 25 отделений банков по всей стране. В среднем указанными операциями в отделениях занимается 3 сотрудника. Средняя заработная плата сотрудника составляет 1100 руб. в месяц. Автоматизация кассовых позволит сократить в каждом отделении на 2 сотрудника. Таким образом ОАО «Технобанк» ежегодная оплата работы указанных сотрудников составляет:

$$1100 * 3 * 25 * 1 * 0,346 = 74,0 \text{ тыс. руб.}$$

На данный момент часть информации переносится на электронную информационную стойку, которая стоит 4 782 руб. Для того чтобы оценить экономический эффект (таблица) от электронной информационной стойки необходимо рассчитать амортизацию при условии, что срок ее службы составляет 5 лет. А также ежегодное обслуживание, с учетом затрат на электроэнергию, составит 350 руб. в год.

#### **Оценка эффективности автоматизации кассовых операций в ОАО «Технобанк»**

Наименование показателя	Значение, тыс. руб.
Инвестиционные затраты	119,6
Экономия оплаты труда	74,0
Текущие затраты	32,7
в том числе амортизационные отчисления	23,9
Экономический эффект	41,4
Срок окупаемости, лет.	1,83

Таким образом, можно сделать вывод о том, что экономический эффект составит 41,4 тыс. руб. в год, а срок окупаемости 1,83 года.

Но во внимание также нужно брать что электронная информационная стойка не в состоянии заменить человека как минимум по причине отсутствия возможности поддерживать разговор. В таком случае мы можем сократить количество сотрудников, поскольку большая часть информации, за которой приходят клиенты можно разместить на электронной информационной стойке [1]. Но и эту проблему можно решить внедрением ИИ в информационную стойку и написанием специального программного обеспечения. Такое решение может значительно облегчить нагрузку на банк и создаст отличные условия для информирования своих клиентов. Вместо того чтобы платить за тренинги по обучению своих сотрудников, ОАО «Технобанк» может сосредоточиться на улучшении эффективности других видов деятельности банка [2].

#### **Библиографические ссылки**

1. Искусственный интеллект в банках [Электронный ресурс]. URL: <https://www.tadviser.ru> (дата доступа: 15.05.2023).
2. Искусственный интеллект в финансах [Электронный ресурс]. URL: <https://trends.rbc.ru> (дата доступа: 15.05.2023).