Влияние технологических инноваций на усиление конкурентных преимуществ Сибирского банка ПАО Сбербанк

Ольга Николаева
Магистрант ИУБПЭ СФУ
Россия, г. Красноярск
E-mail: klepa_nikola@mail.ru

Научный руководитель: **Васильева Зоя Андреевна**
Профессор, доктор экономических наук
Кафедра «Экономика и управление бизнес процессами» СФУ
Россия, г. Красноярск

Аннотация: В настоящей статье проведен анализ влияния технологических инноваций на усиление конкурентных преимуществ Сибирского банка ПАО Сбербанк. Применение инновационных технологий в деятельности ПАО «Сбербанк» позволяет реализовать стратегические долгосрочные программы. Инновационные технологии ПАО «Сбербанк» создают концепцию будущего банка, использующего технологии, которые обеспечивают прирост количества клиентов в долгосрочной перспективе, сокращение затрат на банковские операции при оптимальном уровне риска.

Ключевые слова: банки, рынок, услуги, банковский сектор, конкуренция, технологии, качество обслуживания, инновации

Student O. Nikolaeva

"Siberian federal University"

city of Krasnoyarsk

Impact of technological innovations on strengthening the competitive advantages of the Siberian Bank PAO Sberbank

Abstract: this article analyzes the impact of technological innovations on strengthening the competitive advantages of the Siberian Bank Sberbank. The use of innovative technologies in the activities of Sberbank allows us to implement strategic long-term programs. Innovative technologies of Sberbank create the concept of a future Bank that uses technologies in its activities that ensure an increase in the number of customers in the long term, reducing the cost of banking operations at an optimal level of risk.

Keywords: banks, market, services, banking sector, competition, technology, quality of service, innovation

Главная цель Сбербанка в рамках Стратегии 2020 — конкурировать с глобальными технологическими компаниями, оставаясь лучшим банком для населения и бизнеса. Для реализации этой цели в структуре ПАО «Сбербанк» выделена компания в сфере информационных технологий «СберТех», осуществляющая внедрение передовых продуктов и сервисов в деятельность банка [3].

Технологические инновации, внедряемые ПАО Сбарбанк позволяют реализовать сервисы дистанционного банковского обслуживания ДБО.

Система дистанционного банковского обслуживания в ПАО Сбербанк является динамически развивающейся услугой. Она охватывает как юридических, так и физических лиц с помощью различных инструментов и форм. Важной задачей внедрения технологических инноваций ПАО Сбербанка является продажа востребованных продуктов, как в ближайшем, так и далеком будущем,

тем самым занимая лидирующее место в банковском секторе.

Число активных частных клиентов ПАО Сбербанк ежегодно растет, в том числе и благодаря использованию таких инновационных продуктов и технологий, как:

– платежные сервисы;

– новые способы оплаты через мобильные приложения;

– сегменто-ориентированные банковские карты (молодежные, пенсионные, социальные) с бонусными программами, премиальная линейка;

– маркетплейс недвижимости «ДомКлик» для продвижения ипотечных продуктов банка;

– новые сервисы в рамках программы лояльности «Спасибо от Сбербанка»: «Путешествия» и «Впечатления»;

– инновационные digital-сервисы;

– мобильное приложение «Сбербанк Инвестор»;

– обновление приложения «Сбербанк Онлайн»: повышение доступности и функциональности.

Влияние технологических инноваций на обеспечение конкурентоспособности ПАО Сбербанк представлено в таблице 1.

Таблица 1 — Влияние технологических инноваций на обеспечение конкурентоспособности ПАО Сбербанк

Технологические инновации	Влияние на конкурентную позицию
Искусственный интеллект	Персонализация банковских продуктов и услуг
Блокчейн	Децентрализованные онлайн-сервисы с помощь «умных контактов», защита транзакций
Облачные технологии	Повышение доступности банковского сервиса
Кибер-безопасность	Защита банковских услуг от киберугроз
Виртуальная и дополнительная реальность (VR/AR)	Повышение удовлетворенности банковских клиенто
Робототехника	Автоматизация банковских процессов, повышени скорости обслуживания клиентов
Биометрическая идентификация	Построение психологического профиля клиента
Интернет вещей	Новый уровень обслуживания клиентов
Геймификация	Повышение вовлеченности клиентов

Преимущества, обеспечиваемые технологическими инновациями, обеспечивают повышение скорости и эффективности взаимодействия с клиентами, тем самым формируя лояльность по отношения как к банковскому обслуживанию, так и к деятельности самого банка.

Применение инновационных технологий в деятельности ПАО «Сбербанк» позволяет также реализовать стратегические долгосрочные программы, такие как [4, с.327-328]:

1) Стратегическая программа «Надежность 99,99» (до 2030 года). Высококритичные сервисы транспортирования данных между автоматизированными системами Сбербанка переведены в режим функционирования 99,999%, то есть простой системы составляет не более 5 минут в год. Это обеспечивает непрерывность предоставления основных услуг частным и корпоративным клиентам.

2) Программа «Трансформация ИТ-организации». В Сбербанке внедрены сквозной производственный процесс и ресурсное планирование, благодаря чему усилился контроль за запуском и реализацией проектов, сократилась средняя длительность проектов сроков

внедрения проектов с 30 до 18 месяцев.

3) Программа «Технологическая трансформация». В Сбербанке началась Agile-трансформация, которая заключается в переходе на метод гибкой разработки, получившей название Sbergile. Sbergile-команды обеспечены базовой автоматизацией, разработан процесс итеративной разработки сервисов.

4) Программа «Платформа поддержки развития бизнеса (18+)». Платформа призвана стать универсальным конструктором для создания бизнес-приложений.

Повышению конкурентоспособности ПАО «Сбербанк» способствует также создание цифровой экосистемы, которая представляет собой сеть организаций, сгруппированных вокруг платформы и пользующихся ее услугами для формирования лучших предложений клиентам и обеспечения доступа к ним для удовлетворения потребностей физических и юридических лиц.

Оптимизация обслуживания клиентов Сбербанка на основе финансовых технологий осуществляется по следующим направлениям [6, с.26]:

– перевод на цифровой формат более 75% операций банка;

– создание мессенджера и цифрового помощника на базе мобильного банка (@900);

– запуск голосового ассистента и использование чат-ботов для выявления удовлетворенности клиентов качеством банковского обслуживания;

– выведение в режим онлайн доступа 100 % финансовых и нефинансовых сервисов для представителей малого и микробизнеса;

– внедрение биометрической идентификации клиентов;

– обучение клиентов новым технологиям обслуживания через мессенджеры, банковские и социальные сети;

– создание платформы автоматизации банковского маркетинга.

Таким образом, инновационные технологии ПАО «Сбербанк» создают концепцию будущего банка, использующего в своей деятельности технологии, которые обеспечивают прирост количества клиентов в долгосрочной перспективе, сокращение затрат на банковские операции при оптимальном уровне риска.

Список литературы

1. Оськина, Д.И. Лескина, О.Н. Проблемы развития и перспективы применения новых информационных технологий в банковской сфере РФ / Д.И. Оськина, О.Н. Лескина // Аллея науки. — 2018. — том 6. — № 5. — С.391-394
2. Официальный сайт ПАО Сбербанк [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.sberbank.ru
3. Официальный сайт Сбербанк Технологии [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://sber-tech.com/
4. Рохваргер, Л.А. Анализ инновационной деятельности ПАО Сбербанк / Л.А. Рохлер // Цифровая экономика: проблемы и перспективы развития. — 2019. — С.324-331
5. Ручкина, Г.Ф. Банковская деятельность: переход на новую модель осуществления, или «Финтех» как новая реальность / Г.Ф. Ручкина // Банковское право. — 2017. — № 4. — С.55-62
6. Стратегия развития ОАО «БПС-Сбербанк» (стратегический план развития), 2020 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: https://www.bps-sberbank.by/files/temp/strategy-2020.pdf