

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

КОМЕРЦІЙНИХ БАНКІВ

Задорожшок В.С

Науковий керівник – доц. кафедри «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності», канд. екон. наук Усова І.А.

Зважаючи на наявність у населення значних накопичень, до недавнього часу зберігалися у вигляді валютних заощаджень, з'явилася можливість постановки задачі та проведення досліджень у прикладному аспекті проблеми активізації інноваційної діяльності українських комерційних банків в секторі роздрібного обслуговування населення.

Проблема впровадження інноваційних технологій українських комерційних банків на сучасному етапі розвитку економіки, недостатність досліджених аспектів цієї проблеми і специфіка складається в даний час ситуації в банківській системі зумовили вибір даної теми, що охоплює найбільш важливі питання розробки інноваційних банківських технологій, нових банківських продуктів та видів послуг.

Протягом останніх років банки активно розвивають свою інфраструктуру для підтримки інноваційної діяльності. Однак сучасна ринкова ситуація, в якій вони перебувають, надзвичайно динамічна і вимагає від кожного банку швидкої і точної реакції на зміни, що відбуваються. Рано чи пізно реорганізація бізнесу стає неминучою, і менеджерам банку доводиться замислюватися про те, як змінити поточні бізнес-процеси, щоб підвищити ефективність банківської діяльності.

Планування інноваційної діяльності в процесі розробки і впровадження нових банківських продуктів має відштовхуватися від місії банку і проходити крізь усі види банківських послуг відбиваючи специфіку діяльності банку, виділяючи цільовий сегмент впливу і вид профілюючого напрямку діяльності, що забезпечує конкурентну перевагу.

Тези доповідей 48-ої наукової конференції молодих дослідників ОНПУ-магістрантів "Сучасні інформаційні технології та телекомунікаційні мережі". // Одеса: ОНПУ, 2013, вип. 48.

Розробка інноваційних послуг повинна базуватися на аналізі життєвого циклу продукту з урахуванням специфіки банківської діяльності, а також з урахуванням переваг клієнтів, у тому числі потенційних. Особливістю при цьому є специфіка ціноутворення на банківські послуги, що виражається в тісній залежності від значень макроекономічних показників, що встановлюються на державному рівні (ставка рефінансування). Данні факти змусили авторів звернутися до пошуку нових цільових сегментів та розширенню переліку надаваних послуг.