

Электронные банковские услуги

АБД АЛ-РИДА
АЛИ МУХСИН
Ал-Рисафа Управление Институт

Введение:

Большая часть операций сферы услуг осуществляется через Интернет. В этой связи необходимо отметить, что экономическая составляющая мировой сети в основном представляет собой экономику сферы услуг, то есть предлагаемых в сети виртуальных продуктов. Ввиду огромного разнообразия электронных продуктов – товары, услуги, идеи, объекты – представляется возможным рассматривать электронные услуги в качестве стратегического фактора, который служит инструментом осуществления работ и деятельности, ведущей бизнес-учреждения и Интернет-организации на целевой рынок, состоящий, в свою очередь, из пользователей сети Интернет[1] (Абу-Фара, 169, 2004).

Понятие «электронные услуги»

В широком понимании Интернет услуга является операцией по оказанию услуг путем электронных средств и сетей, например, Интернета. Данное понятие включает не только услуги, которые обычно оказываются традиционными сервисными организациями, но и услуги, которые предлагают производители, что также является залогом успеха их работы.

В действительности имеется ряд особенностей, которые в большой степени определяют понятие «услуги»[2] (Лавлок, Кристофер, 1996, 16). Здесь речь идет о самом процессе выполнения услуг, или совокупных действиях, прилагаемых для удовлетворения определенных потребностей, учитывая различные желания и запросы. Предполагая большее участие клиентов в процессах, направленных на производство и получение услуг, поскольку услуги представляют собой высокую степень взаимодействия между ними.

В этой связи, Идрис[3] (Ugrus, 2006, 28) также говорит об услугах, в которые оказываются без участия клиента. Взаимодействие сторон происходит только в процессе создания услуги, а также при контактах между несколькими пользователями (клиентами) одной

услуги, что непосредственно в большой степени влияет на ее качество.

Основываясь на вышесказанном, электронная услуга в основном концентрируется на клиенте или, другими словами, имеет потребительскую направленность.

Компании, работающие в сфере информационных технологий, рассматривают электронные услуги в узком понимании, утверждая, что таковые состоят из информационных услуг и веб-служб, с которыми работают консалтинговые компании. В тоже время наше представление электронных услуг является более широким. Сюда входят не только информационные технологии, веб-службы или инфраструктура, но также следующие аспекты:

1. Продукт службы
2. Среда службы
3. Обеспечение связи с услугой.

Настоящие три операции формируют образец работы независимо от компании производителя или поставщика услуг.

Основная философия «электронных услуг» заключается в тесном знакомстве с потребителями, плотном взаимодействии с ними с целью удовлетворения их запросов, расширения рынков и увеличения доходов.

Лавлок считает, что услуга состоит из ядра и дополняющих его постоянных сервисов. Данные сервисы можно классифицировать в следующие основные группы:

1. Информация
2. Получение запросов
3. Защита собственности потребителя
4. Выдача счет-фактур
5. Предоставление консалтинговых и дополнительных услуг
6. Искключительные условия
7. Защита

Данные дополнительные услуги можно представить в виде восьми лепестков цветка, поэтому они получили название «цветок услуг».

В эпоху Интернета и цифровой экономики большинство «лепестков цветка» базируются на информационную составляющую. Поэтому человек стал потреблять услуги посредством использования электронных, вместо традиционных средств. Поскольку сама сердцевина также основывается на информации, то является возможным ее передача электронным путем[4] (Тикрити, 283, 2002).

Схема №6 дает представление о различных способах использования сетей при предоставлении услуг для каждого «лепестка» отдельно.

Очевидно, что данные услуги представляют собой виртуальные операции, которые в большинстве своем отвечают практике электронных услуг в реальности. Причиной этому послужил факт, что услуги обладают высоким уровнем информативности, то есть информацией, которую можно сохранить или отобразить в соответствии с предпочтениями клиента (потребителя). Представляется возможным даже вносить изменения в информацию на основе информационного анализа, который проводится клиентом[5] (Allak, 2004,200).

Необходимо отметить, что такого рода услуги стали широко популярны в сети Интернет и на веб-сервисах, среди них услуги банковские и коммерческие, образования и здравоохранения, консалтинговые услуги в сфере налогообложения, которые являются самыми современными на сегодняшний день в этой области. Например, цифровые технологии позволяют совершенно просто записать транслируемые радио и телепередачи автоматически в соответствии с предпочтениями и вкусами потребителя[5] (Allak, 2004, 200).

Электронные банковские услуги

Существует большое разнообразие современных электронных банковских услуг, среди которых важнейшими считаются:

Услуги электронной доверенности

Это покупка банком чеков у продавца, выплата продавцу их стоимости, затем получение этой стоимости у покупателя. Данная услуга представляет собой доверенность продавца с правом возврата. Весь процесс происходит электронным путем.

Услуги автоматических банкоматов (АТМ)

Это наиболее распространенная банковская услуга в сети интернет. Ее можно использовать при проведении как традиционных, так и нетрадиционных банковских операций, например, снятие наличных средств, просмотр состояния счета, осуществление коммерческих сделок, погашение кредитов, оплата за телефон, электричество. Система АТМ подразумевает установление связи между главным компьютером банка и кассовым аппаратом, т.к. возможно использование

основных данных (номер счета, код услуги) при использовании кредитной карточки, после чего банкомат немедленно отвечает на запрошенную банковскую услугу[6] (Таха, 2000, 169).

Яхья Абдли говорит о дополнительных преимуществах банкоматов[7] (Абдали, 2004, 154), назовем следующие из них:

1. Снижения объемов работы с чеками, что снижает оборот чеков необходимых для обработки банком, предотвращает задержки, возникающие при пересылке чеков в банк[8] (Arbeed, 2001, 162)

2. Банкоматы также предоставили пользователям новые услуги, которые, в свою очередь, обеспечили более эффективную и динамичную работу банков. А именно, позволили осуществлять связь с банком вне рабочее время на протяжении 24 часов[8] (Arbeed, 2001, 162).

3. Расширение горизонтов в сфере оказания банковских услуг без необходимости открытия филиалов банков.

4. Банкоматы способствуют весомому снижению стоимости оказания банковских услуг. Услуги банкомата обходятся банкам на 15% дешевле, нежели услуги банковского работника. Наряду с этим использование банкоматов сокращает время и усилия клиентов, помогает избежать долгих очередей в банках, а также снижает вероятность ошибок, увеличивает скорость и точность выполняемой операции[9] (Наджар, 2005, 15).

3. Смарт-карты

Смарт-карты представляют собой новое поколение пластиковых карт, имеющих встроенную микросхему. Данная карта не имеет соединения с банком или стороной, выпустившей эту карту. Пополнить на ней счет путем перечисления наличных средств на счет карты используя банкомат. На смарт-карте сохраняется вся необходимая информация ее владельца, например, имя, адрес, телефон, банк-иммитент карты, вид расчета, сумма расчета, оставшаяся сумма. Смарт-карта работает как электронный кошелек, и у владельца карты отсутствует необходимость в наличных деньгах [10](Самади, 2003, 31).

4. Электронные переводы денежных средств

Электронный перевод - это перечисление денежных средств с одного счета на другой без использования традиционных средств передачи, например, бумажных документов. Существует большое множество услуг, которые оказываются благодаря электронным переводам. Это такие услуги как:

- Межбанковская электронная система передачи информации и совершения платежей (SWIFT). Система используется при осуществлении внутренних и внешних платежей путем передачи в банк информации о проведении платежа, передачи банковских уведомлений. Однако данная система признается единым механизмом обработки и передачи информации и платежей среди банков-участников системы[11] (Khashroom, 2002, 14).

- Услуги электронной передачи чеков и автоматизированных платежей, которые включают систему оборота чеков. Происходит превращение информации традиционных чеков в информацию электронную. Оплата реальных средств происходит с опорой на электронную информацию. Таким образом, бумажные традиционные чеки заменяются электронными. Если мы говорим об электронных платежах, то речь пойдет о системе регулирования банковских платежей электронным способом, вместо обращения в обычную расчетную кассу, а также записи осуществленных платежей на магнитный носитель[9] (Наджар , 2005, 16);[10] (Самади , 2003,32).

Технологии электронных услуг

Два прошедших десятилетия засвидетельствовали большое развитие в области использования электронных технологий в сфере услуг, что способствовало сокращению расходов на традиционные услуги. Технологическое развитие, в свою очередь, дает большую возможность развивать электронные услуги[5] (Allak, 2004, 104). Технологии электронных услуг можно представить следующим образом.

Это любой вид технологии, при котором потребитель может производить и потреблять услуги самостоятельно без посторонней помощи. Это означает, что услуги предоставляются клиенту без посредника. Учреждения сферы услуг начали работу, направленную на снижение либо полный отказ от создания прямой связи между клиентом и лицом, предоставляющим услугу. Таблица 1 изображает структуру некоторых услуг на сегодняшний день, которые можно получить посредством электронной связи.

Гипотезы взаимодействия	Телефонные звонки	Линия Интернета	Информационные киоски	Видеопленки, лазерные диски
Обслуживание клиентов	- телефонный банкинг - информация об авиарейсах - позиция запросов	- слежение за почтой - информация о состоянии счета	Показатели: - автоматизированный банкинг - выезд из отеля	
Торговые операции	- Телефонный банкинг - Оплата мед. рецептов	- окупка в розницу - финансовые операции	- Оплата на бензостанциях - Выезд из отеля, аренда автомобиля	
Самопомощь	- Телефонные линии служащие для получения необходимой информации	- Поиск информации посредством Интернета - Дистанционное обучение	- Приборы для измерения артериального давления - Туристическая информация	- Разработка программного обеспечения в налоговой сфере - Телевизионные обучающие программы, лазерные диски

Таблица показывает важнейшие достижения в развитии технологий сферы услуг, которые включают автоматизированные телефонные системы, информационные киоски, видео- и аудиодиски, системы на базе Интернет. Выше также демонстрируется перечень возможностей существующих у организаций по взаимодействию с клиентами, используя современные электронные технологии. В некоторых сферах, такой как банковская, технологии услуг считаются стратегическими. Они используются клиентами банков при различных операциях, например, банкоматы, телефонные банковские услуги или телефонный банкинг[5] (Allak, 2004, 144).

Из вышесказанного мы наблюдаем, что технологии в сфере услуг помогают клиентам осуществить определенные цели – воспользоваться основными услугами самостоятельно, вступить в коммерческие отношения с компаниями при покупке товаров либо потреблении услуг.

Хэнкиль и Дэвис в этой связи говорят, что множество компаний, работающих в сфере услуг, расширяют перечень операций самообслуживания с целью снижения стоимости рабочей силы (иногда для снижения стоимости услуг), а также для увеличения скорости их выполнения. Например, на заправочных станциях, при работе с банкоматами и осуществлении электронных операций. Таблица 6 показывает результат использования электронных услуг путем самообслуживания.

Вид услуги	Ценовое преимущество
Заправочная станция	Стоимость выше при получении топлива в режиме полного сервиса
Инвестиционная компания	Снижение стоимости за счет сокращения услуг посредников
Авиакомпания	Специальные тарифы, предлагаемые только в сети Интернет
Банки	Дополнительная стоимость за «механическую работу»

ВЫВОДЫ

Руководители компаний в сфере услуг, должны понимать, принятие решения по использованию определенной технологии в большой степени влияет и направлено на необходимость улучшения оперативной работы при исполнении какой-либо операции, а не только на увеличение производительности.

Процесс выполнения операции включает высокую скорость экспорта услуги, рост диверсификации продукции, улучшение реагирования на запросы потребителей. В большинстве случаев использование лучших технологий приводит к улучшению качества оказания услуги и увеличению производительности, в результате чего наблюдается рост и успех организации.

Что касается скорости исполнения услуг, применение технологий дает возможность сократить многие операционные процессы. В некоторых случаях приводит к полной необходимости «ожидать» со стороны клиента. Наряду с этим помогает более точно ознакомиться с предпочтениями клиента, позволяет вести информационные базы об особенностях покупательского поведения.

Если мы рассматриваем отношения между клиентом и организацией, то здесь следует упомянуть всем известную технологию получения информации о клиентах. Данная технология заключается в создании членских карт, на которых хранится полная информация о клиенте. Карты способствуют лучшему пониманию покупательских моделей отдельных лиц, а также помогают отслеживать прошлую активность каждого клиента.

Данную информацию представляется возможным использовать с целью установления тесных отношений с клиентами. Менеджеры получают возможность предложить клиентам широкий выбор. Происходит прямое взаимодействие между клиентом и поставщиком услуг.

Из вышеизложенного нами следует, что информационные технологии стали механизмом выполнения различных задач, которые осуществляются электронным способом благодаря компьютеру и современным программам.

Литература

- 1-Абу-Фара, Юсуф Ахмед, электронный маркетинг, Дар Wael Publishing, Амман, Иордания, 2004
- 2-Лавлок, Кристофер, "Сервис Маркетинг», 3-е изд, Prentice Hall, Inc, Нью-Джерси, 1996
- 3- Ugruc, Табет, Абдул Рахман ", эффективность и качество логистических услуг и основные понятия и методы измерения и оценки", Университет Дом, Александрия, 2006
- 4-Тикрити, Саад-Галиб, Allak, Башир, "Электронный бизнес", первое издание, Дар учебный план, Амман, 2002
- 5-Allak, Башир Аббас, электронных услуг между теорией и практикой - (стратегический вход рынка), публикации Арабская организация по административному развитию (исследований и разработок), 2004
- 6-Таха, Тарек, "Менеджмент банка, банковских информационных систем", компьютер-Харамейн, Александрия, Египет, 2000
- 7-Абдали, Ихлас Хасан, Яхья, Заид Хашем ", использование информационных технологий в банках и его влияние на информационные системы", Третья научная конференция, факультет экономики и администрации, Частный университет Зарка, Иордания, 2004
- 8-Arbeed, Fehad, "Современные исследования в бухгалтерском учете коммерческих банков", Дом удовлетворение для публикации, Дамаск - Сирия, 2001
- 9-Наджар, Фаиз Джума, системы управленческой информации, Дар аль-Хамед для публикации и распространения, Амман, Иордания, 2005
- 10-Самади, Хазем Наим, "Ответственность за банковские операции", первое издание, Дар Wael публикации, Амман, 2003
- 11-Khashroom, Абдулла, "закон об электронных сделках 2001 года и его влияние на банковские операции, банковские операции законодательства между теорией и применение", в сотрудничестве с юридического факультета факультета экономики и административных наук, Ярмук университета, с 0,22 на 24 декабря 2002