

УДК 330.4

DOI 10.21685/2309-2874-2018-1-1

П. А. Кармишин, С. В. Рындина

МОДЕЛИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ ДЛЯ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ БАНКА

Аннотация.

Актуальность и цели. Мобильный банкинг – современная технологическая платформа оказания банковских услуг. Через мобильное приложение клиенты банка могут также обратиться за консультацией, составить претензию и т.п. Это один из важнейших каналов получения обратной связи от клиентов по продуктам и услугам банка и также возможность оперативно решить большую часть проблем клиентов. Аналитика обращений клиентов позволяет также выявить узкие места процессов обслуживания клиентов.

Материалы и методы. Рассмотрены бизнес-процессы обработки обращений клиентов в банке. Проведено моделирование процесса «Обработки обращений клиентов» в нотации BPMN. Описаны различные категории обращений. Проведена типологизация клиентов согласно тональности их обращений.

Результаты. На основе анализа бизнес-процессов обработки обращений клиентов сформулированы требования к мобильному приложению банка, поддерживающему эти процессы.

Выводы. Ожидания клиентов от использования мобильных приложений постоянно растут. Формируются дополнительные требования к функционалу мобильных приложений и их реализации. Поэтому важный элемент взаимодействия – получение обратной связи от клиентов для улучшения сервисов банка.

Ключевые слова: бизнес-процессы, банкинг, мобильные приложения, обращения клиентов.

P. A. Karmishin, S. V. Ryndina

MODELS OF BUSINESS PROCESSES FOR PROCESSING CUSTOMER CALLS FOR MOBILE APPLICATIONS OF THE BANK

Abstract.

Background. Mobile banking is a modern technology platform for rendering banking services. Through the mobile application, bank customers can also seek advice, make a claim, etc. This is one of the most important channels for receiving feedback from customers on the products and services of the bank. Moreover, the

ability to quickly solve most of the problems of customers. Analytics of customer requests can also reveal bottlenecks in customer service processes.

Materials and methods. In the article business processes of processing of references of clients in bank are considered. The modeling of the process of "Processing customer references" in BPMN notation was carried out. Different categories of references are described. The typology of clients according to the key of their appeals was carried out.

Results. Based on the analysis of business processes for processing customer requests, requirements are formulated for the mobile application of the bank that supports these processes.

Conclusions. The expectations of customers from the use of mobile applications are constantly growing. Additional requirements are created for the functionality of mobile applications and their implementation. Therefore, an important element of interaction is getting feedback from customers to improve the bank's services.

Key words: business processes, banking, mobile applications, customer appeals.

Служба поддержки клиентов решает множество вопросов, связанных с продуктами и услугами банка. В обязанности службы поддержки входит и работа с обращениями.

Объединим наиболее частые варианты обращений клиентов в категории:

1) жалобы (претензии). Связаны с неудачным опытом использования услуг или продуктов банка. Требуется принятие мер;

2) пожелания и рекомендации. Связаны с отклонением от ожиданий клиента при использовании продуктов и услуг банка. Источник идей для доработки продуктов и услуг и повышения качества обслуживания;

3) консультации (помощь). Клиент обращается за консультацией по работе приложения, за уточнением и разъяснением каких-либо характеристик продуктов или услуг и т.п.;

4) консультации (потенциальный клиент). Связаны с выяснением графика работы, какие продукты и услуги могут быть предложены банком для озвученных обстоятельств клиента и т.п. Отличие этих консультаций от консультативной помощи в несколько рекламном характере взаимодействия, так как это работа с потенциальным клиентом.

Для жалоб можно ввести более детальное разделение на группы, так как жалобы часто связаны с техническими сбоями, новыми не отлаженными процессами или введением в существующие процессы дополнительных операций или требований, незнакомых клиенту. Привычные шаблоны действий дают сбой, и клиент получает негативный опыт взаимодействия. В то же время нововведения в банковской отрасли часты: это связано и с требованиями регуляторов и изменением нормативно-правовых актов. Поэтому от службы поддержки во многом зависит, будет ли сглажен негативный опыт взаимодействия клиента быстрым и качественным решением возникших проблем.

Типы жалоб:

1) жалобы на услуги или продукцию. Несанкционированные списания средств, несанкционированное повышение процентной ставки и т.п.;

2) жалобы на работу персонала. Немотивированный отказ клиенту в проведении операций, игнорирование возникшей у клиента проблемы, не оперативное принятие решения по проблеме клиента, введение клиента в за-

блуждение относительно условий предоставления услуги или состава продукта и т.п.;

3) жалобы на работоспособность сервисов компании. Клиент столкнулся с плохой работой сайта банка, мобильного приложения банка, не работает дебетовая или кредитная карта и т.п.;

4) жалобы на работу банка в целом. Это жалобы на большие очереди, отсутствие комфортных условий в процессе ожидания обслуживания (душный зал, мало посадочных мест, плохая видимость экранов электронных очередей), сбой в программном обеспечении электронной очереди, маленькое количество работающих окон и т.п.;

5) прочие жалобы. Нет доступа к чему-либо (счету, дебетовой карте, личному кабинету), клиент не согласен со сроками рассмотрения заявок жалоб и т.п.

Банки дорожат репутацией, а несвоевременное реагирование на жалобу или формальные отписки могут привести к форсированию конфликта: клиент может обратиться в надзорные органы или оставить негативный отзыв на тематическом сайте. Поэтому необходимо отслеживать и тональность текста жалобы. Выстроим на основе тональности жалобы приоритетность:

1) категория А – клиент крайне недоволен и настроен на конфликт, не идет на уступки и требует скорейшего принятия мер;

2) категория Б – клиент крайне недоволен, но не конфликтен, желает скорейшего рассмотрения его жалобы;

3) категория В – клиент недоволен.

Исполнение бизнес-процесса «Обработка обращений клиентов» – это обязанности сотрудников службы поддержки. К исполнению бизнес-процесса могут быть привлечены сотрудники иных подразделений: отдел по работе с личными счетами и картами, отдел по работе с кадрами, отдел по работе с кредитами, отдел по работе с вкладами, отдел по контролю работы банка, отдел по работе с пожеланиями и рекомендациями (рис. 1).

Бизнес-процесс «Обработка обращений клиентов» включает в себя множество этапов:

- создание обращения пользователем;
- премодерация;
- модерация;
- обработка и исполнение обращения;
- обратная связь.

Создание обращения пользователем. На данном этапе пользователь с помощью мобильного устройства создает обращение (вводит контактные данные, а также текст обращения).

Премодерация. На данном этапе сервер проверяет корректность введенных данных, а также назначает предварительного ответственного.

Модерация. Проводится ручная проверка введенных данных, и обращение передается на исполнение.

Обработка и исполнение обращения. Исполнитель выполняет все необходимые действия (урегулирование конфликта, принятие пожелания и внесение его в реестр).

Обратная связь. Пользователю отправляется уведомление о том, что его обращение обработано. Дальнейшая поддержка и отправка дополнительной информации.

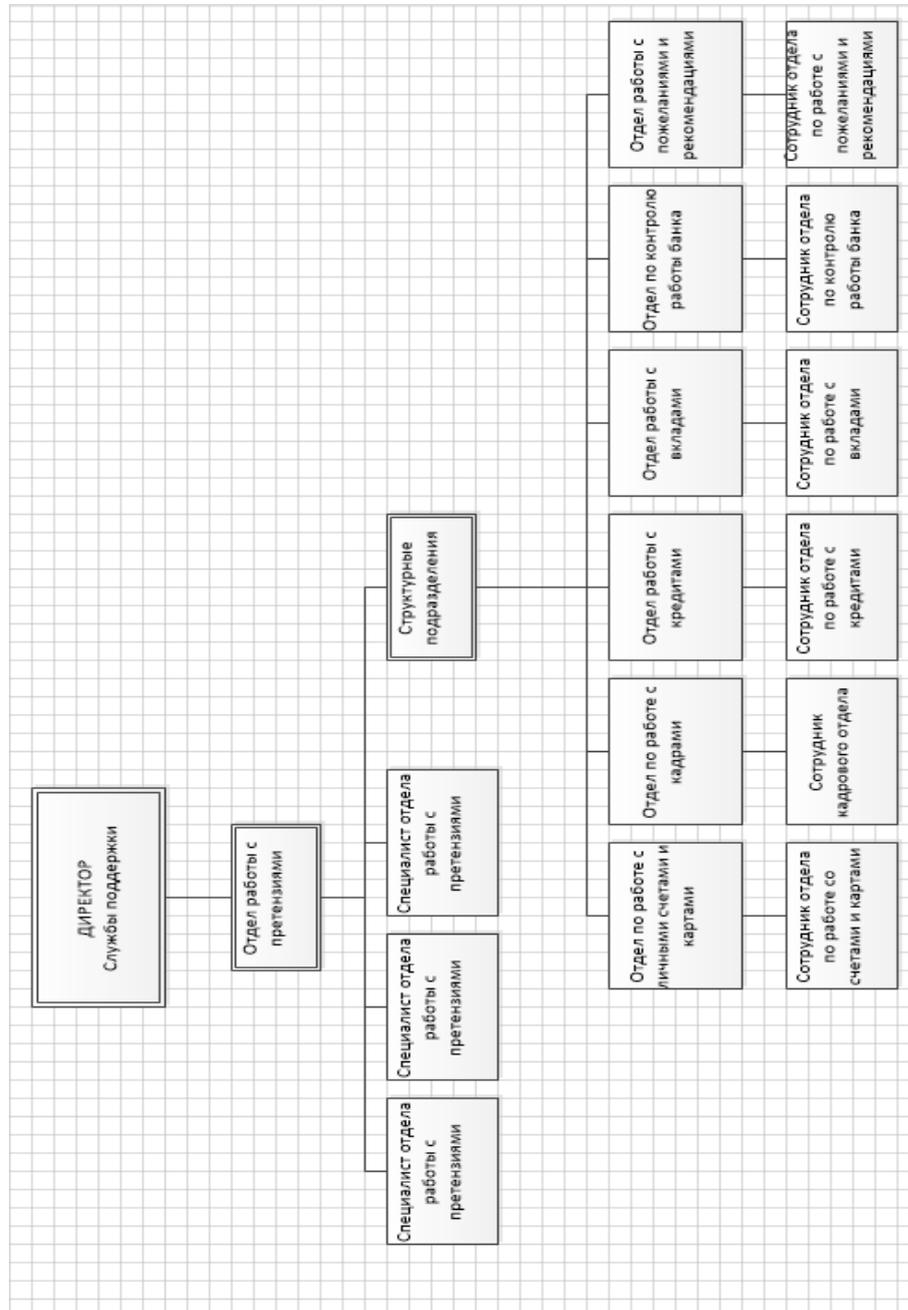


Рис. 1. Организационная структура для процесса «Обработка обращений клиентов»

Опишем цепочку действия в общем бизнес-процессе обработки обращений клиентов. При поступлении жалобы сотрудник отдела по работе с претензией разбирается в сути претензии подробнее.

Если решить проблему можно быстро и причины, изложенные подателем претензии правдивы, сотрудник отдела по работе с претензиями предпринимает необходимые действия для решения проблемы и уведомляет о результате проверки клиента.

Если проблема требует детального изучения, все материалы передаются в ответственное подразделение и для обращения устанавливаются временные ограничения.

Дальнейшие действия проходят по двум разным сценариям:

1. После получения материалов сотрудник ответственного подразделения проводит собственное расследование. Если сотрудник убежден в том, что податель жалобы прав, то он предпринимает все необходимые действия, затем готовит отчет о проделанной работе и передает его в отдел работы с претензиями.

2. В случае если сотрудник убежден в том, что претензия не оправдана и аргументы, приведенные подателем претензии, ложны, он выполняет все необходимые действия по отказу в претензии. Заполняет отчет о проделанных действиях и передает его в отдел по работе с претензиями.

После получения отчетов о проделанной работе отдел по работе с претензиями проводит проверку на соблюдение сроков рассмотрения. В случае если временные ограничения соблюдены, клиент уведомляется о результатах работы с претензией. Претензии присваивается статус «решено».

Если временные рамки не соблюдены, отдел по работе с претензиями предпринимает необходимые действия по ускорению работы с претензией и уведомляет клиента о том, что время рассмотрения претензии увеличивается.

Общая схема бизнес-процесса работы с претензиями представлена на рис. 2.

Проведем моделирование бизнес-процесса «Обработка обращения клиента» в нотации BPMN (рис. 3).

После того, как клиент написал обращение, оно попадает на сервер. Сервер проверяет правильность заполнения всех данных в обращении, после чего определяет категорию обращения. В случае если обращение является пожеланием или рекомендацией, сервер автоматически направляет клиенту уведомление о том, что обращение принято в обработку.

Если же обращение носит претензионный характер, то оно передается на проверку модератору. Модератор повторно проверяет все данные и изучает суть жалобы. Затем модератор назначает ответственного исполнителя за расследование обстоятельств жалобы и по ее разрешению.

Исполнитель, получая жалобу, изучает все обстоятельства, после чего предпринимает необходимые действия для решения жалобы. Выполнив работу, исполнитель уведомляет модератора и передает сведения о проделанной работе, после чего модератор проводит проверку. Если ошибок или недоработок не обнаружено, модератор уведомляет клиента об удовлетворении его жалобы.

Моделирование и описание бизнес-процесса «Обработка обращений клиентов» позволяет сформировать требования к мобильному приложению банка, поддерживающему этот процесс.

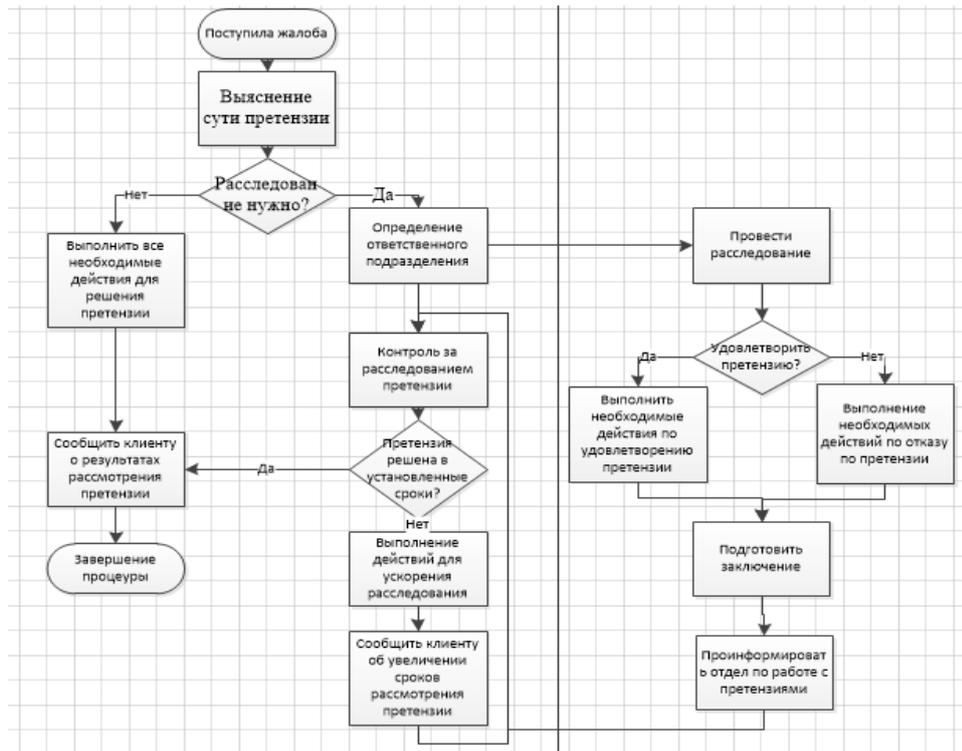


Рис. 2. Общая схема работы с претензией

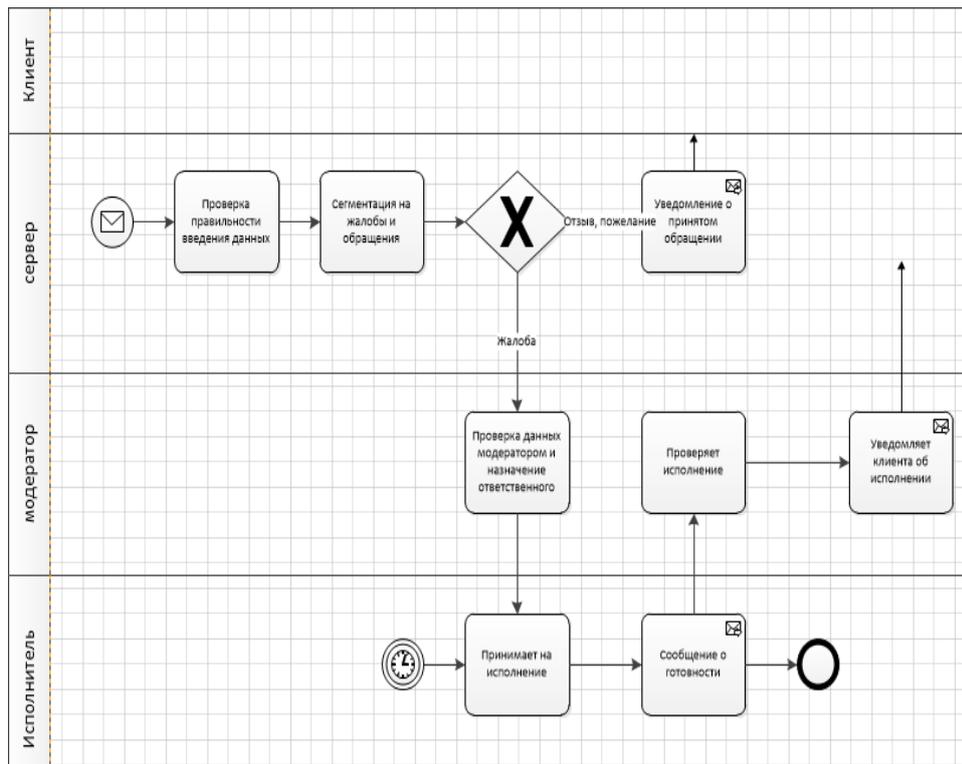


Рис. 3. Модель бизнес-процесса «Обработка обращений клиентов» в нотации BPMN

1. Наглядность. Информация о том, как и куда можно подать свою жалобу или предложение должна быть доведена до клиентов, сотрудников и всех заинтересованных лиц в организации. Кроме того, в приложении раздел поддержки никак не должен быть скрыт и не должен быть расположен в месте, где его трудно найти.

2. Немедленное реагирование. Каждый податель претензии или обращения должен быть извещен о том, что его обращение было зарегистрировано. Работать с претензиями необходимо быстро, в соответствии со степенью их срочности. Ни в коем случае не грубить клиентам, разговаривать вежливо и при необходимости предоставлять сведения о ходе работы с претензией или обращением.

3. Объективность. Предоставление возможности как клиенту, так и персоналу объяснить обстоятельства и оказание поддержки. Не должно быть смешения дисциплинарных процедур с самим процессом работы с обращением или претензией. Также необходим мониторинг ответов на обращения или претензии, с целью обеспечения уверенности в объективном рассмотрении претензий и обращений.

4. Конфиденциальность. Информация о подателе претензии или обращения должна быть использована только в процедуре работы с претензией или обращением и только внутри организации. Должна соблюдаться конфиденциальность в отношении персонала в случае поступления претензии в отношении его.

5. Нацеленность на потребителя. Открытость к обратной связи. Ответственность за рассмотрение претензии или обращения, а также за решения принятые в результате рассмотрения.

6. Постоянные усовершенствования. Непрерывное улучшение бизнес-процесса обработки и принятия обращений и претензий.

На начальном этапе разработки мобильного приложения важно провести моделирование всех бизнес-процессов, реализация которых будет поддерживаться функционалом приложения. Моделирование позволяет сформулировать функциональные и нефункциональные требования к приложению в контексте реализуемых с его помощью процессов.

Библиографический список

1. **Рындина, С. В.** Анализ и управление бизнес-процессами: стандарты, требования, показатели / С. В. Рындина. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2018. – 56 с.
2. **Рындина, С. В.** Методы и средства моделирования бизнес-процессов: методология ARIS / С. В. Рындина. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2018. – 52 с.
3. **Рындина, С. В.** Методы и средства моделирования бизнес-процессов: структурно-функциональная методология : учеб.-метод. пособие / С. В. Рындина. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2017. – 48 с.
4. **Рындина, С. В.** Методы и средства моделирования бизнес-процессов: объектно-ориентированная методология : учеб.-метод. пособие / С. В. Рындина. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2017. – 48 с.

References

1. Ryndina S. V. *Analiz i upravlenie biznes-protsessami: standarty, trebovaniya, pokazateli* [Analysis and management of business processes: standards, requirements, activities]. Penza: Izd-vo PGU, 2018, 56 p.

2. Ryndina S. V. *Metody i sredstva modelirovaniya biznes-protsessov: metodologiya ARIS* [Methods and tools for modeling business processes: ARIS methodology]. Penza: Izd-vo PGU, 2018, 52 p.
3. Ryndina S. V. *Metody i sredstva modelirovaniya biznes-protsessov: strukturno-funktsional'naya metodologiya: ucheb.-metod. posobie* [Methods and tools for modeling business processes: structural-functional methodology: teaching aid]. Penza: Izd-vo PGU, 2017, 48 p.
4. Ryndina S. V. *Metody i sredstva modelirovaniya biznes-protsessov: ob"ektно-orientirovannaya metodologiya: ucheb.-metod. posobie* [Methods and tools for modeling business processes: object-oriented methodology: teaching aid]. Penza: Izd-vo PGU, 2017, 48 p.

Кармишин Павел Андреевич

студент, Пензенский государственный университет (Россия, г. Пенза, ул. Красная, 40)

E-mail: mr.karmishin@mail.ru

Karmishin Pavel Andreevich

Student, Penza State University (40 Krasnaya street, Penza, Russia)

Рындина Светлана Валентиновна

кандидат физико-математических наук, доцент, кафедра экономической кибернетики, Пензенский государственный университет (Россия, г. Пенза, ул. Красная, 40)

E-mail: svetlanar2004@yandex.ru

Ryndina Svetlana Valentinovna

Candidate of physical and mathematical sciences, associate professor, sub-department of economic cybernetics, Penza State University (40 Krasnaya street, Penza, Russia)

УДК 330.4

Кармишин, П. А.

Модели бизнес-процессов обработки обращений клиентов для мобильного приложения банка / П. А. Кармишин, С. В. Рындина // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Экономические науки. – 2018. – № 1 (7). – С. 3–10. – DOI 10.21685/2309-2874-2018-1-1.