ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ ОНЛАЙН-УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЯМИ КАК ВАЖНЕЙШЕЕ НАПРАВЛЕНИЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

Юрина Мария Юрьевна *
магистрант
yurinamaria1999@yandex.ru

* ФГБОУ ВО «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева»,
г. Саранск, Россия

Аннотация:
В работе рассматривается система электронной очереди. Поднимается вопрос о том, почему система онлайн-управления очередями имеет важное значение для банков. Внедрение системы управления очередями в банках способствует улучшению качества обслуживания клиентов. В статье подробно проанализированы возможности банка в извлечении выгоды от внедрения системы электронной очереди.

Ключевые слова: Банковский сектор, информатизация экономики, банковские операции, онлайн-система управления очередями.

УДК 340.01
DOI: 10.24411/2658-6932-2023--

Для цитирования: Юрина М. Ю. Внедрение системы онлайн-управления очередями как важнейшее направление повышения качества банковского обслуживания физических лиц/ М. Ю. Юрина // Контентус. – 2023. – №10. – С. 34 – 42

Поскольку мир с каждым днем становится цифровым, банковский сектор не является исключением. Люди совершают онлайн-транзакции или снимают деньги через банкоматы. Но всегда остаются некоторые формальности, которые требуют от них физического посещения банков. Это может быть что угодно, например, внесение чека до востребования. Или они могут прийти, чтобы зарегистрировать ячейку, открыть счет. Независимо от причины их посещения, они должны получить наилучшее обслуживание

К счастью, одновременное управление клиентами и обеспечение повседневной банковской деятельности возможно с системой управления очередью в банке. Использование такого решения повышает производительность труда персонала, сокращает время ожидания в очереди. Более того, клиенты могут в свободное время зарегистрироваться для своей очереди и ждать в виртуальных очередях, пока не подойдет их очередь.

Компьютеризация и информатизация экономики, цифровые технологии принципиально меняют условия оказания банковских услуг [4, 1]. Любой цифровой процесс должен быть разработан таким образом, чтобы выйти за рамки заполнения формы и обеспечить беспрепятственное прохождение клиента по всем каналам.

Помимо банковских операций, клиентам в большинстве случаев необходимо отправить чек и проконсультироваться с менеджерами для обсуждения. Также может возникнуть необходимость в личных проверках. Здесь важно иметь систему очередей с функцией записи на прием. Такое программное обеспечение позволит клиентам записываться на прием. Таким образом, снижается стресс персонала от управления длинными очередями и разочарованных клиентов. Кроме того, клиенты могут занимать свое место в виртуальных очередях и спокойно ждать, пока не подойдет их очередь. Таким образом, устраняется необходимость физического посещения банка и длительного стояния в очередях.

Онлайн-система управления очередями устраняет проблемы, связанные с длинными очередями и неизвестным временем ожидания. Помимо этого, одной из важнейших причин ее внедрения в банках является то, что она способствует справедливому выстраиванию очередей. Она полностью соответствует правилу "первый пришел - первым обслужен".

Обычно клиенты негативно воспринимают банк, часто они разочарованы или раздражены. Но, к счастью, система управления очередями для банков полностью понимает и способствует предоставлению наилучшего сервиса, которого заслуживают клиенты. Стоит также отметить, что на сегодняшний день существуют банки, в которых очереди невозможны априори. Их бизнес-модель построена на полном отказе от офисов и использовании только онлайн-платформ. Примером в России является «Тинькофф банк», не имеющий отделений и осуществляющий все взаимодействия с клиентом через мобильное приложение [2].

Система управления очередями не только помогает улучшить качество обслуживания клиентов. Это мощный инструмент, предназначенный для повышения операционной эффективности бизнеса и сокращения времени ожидания. В результате увеличивается приток клиентов и достигается контроль над повседневными бизнес-операциями.

Очереди часто неизбежны в коммерческих банках из-за несоответствия спроса на услуги и возможностей по предоставлению услуг. Они представляют собой проблему для поставщиков услуг. Устранить их в коммерческих банках сложно, но ими можно управлять, что приводит к повышению удовлетворенности клиентов [5].

Большинство решений для управления очередями имеют возможность управления календарем. Ее легко автоматизировать, она помогает устанавливать приоритеты банка и автоматически обрабатывать виртуальные очереди. С помощью системы очередей вы можете избавиться от фактических посещений и вручную регистрировать встречи. Она позволяет легко устанавливать ограничения очереди на максимальное время прибытия клиента.

Внедрение системы управления очередями в банках способствует улучшению качества обслуживания клиентов. Она начинается с удобства, предоставляемого клиенту для удаленной регистрации в очередях ожидания. Они могут ждать у себя дома, смотря телевизор или пить кофе, сидя в своем любимом кафе. Таким образом, они не уделяют много внимания времени ожидания. Кроме того, они могут отслеживать статус очереди и время, которое потребуется для их очереди, на своем мобильном устройстве. Также может быть отправлено сообщение с уведомлением о назначении.

Современные экономические условия, продиктовавшие необходимость ведения банковского бизнеса в условиях дистанционного банковского обслуживания, требуют существенного пересмотра подходов к формированию банковского бизнеса, его регулированию, внедрению инноваций на всех этапах работы с клиентами [3].

С неявками или прогулами обычно сталкиваются практически все предприятия, особенно те, которые предлагают варианты онлайн-бронирования. Но это не значит, что неявки будут происходить всегда или вы должны их принимать. Здесь система управления очередями может помочь преодолеть все подобные проблемы, предоставляя коммуникационные возможности. Она позволяет сотрудникам банка отправлять и получать сообщения клиентам и от них. Они также могут связаться с клиентами через индивидуальные чаты и оставаться на связи до тех пор, пока их не обслужат.

Вместе с тем, можно отправлять автоматические сообщения о напоминаниях о встречах. Таким образом, уменьшая вероятность неявки.

Очевидно, что скучные и неприятные помещения вызывают только раздражение посетителей. К тому же, когда клиентам нечего делать, они сосредотачиваются только на длинной очереди и оценке времени ожидания.

Ну, что банки здесь могут делать, так это развлекать своих посетителей. Думаете о том, как это сделать?

Вы можете включить светодиодные экраны и запускать рекламу, актуальные новости, прогнозы погоды и многое другое. Дополнительно вы можете подсказать клиентам, проведя опрос и собрав ответы об их опыте работы с банком. Кроме того, вы можете размещать журналы и демонстрировать викторины на экране, чтобы занять и развлечь потребителей. Помните, что наличие решения для управления очередями - идеальный способ устранить проблемы с очередями. Все это делает время ожидания терпимым и снижает внимание клиентов к длинным очередям.

Сбор отзывов клиентов необходим для соответствующей персонализации потребительского опыта. Управление очередями превосходит традиционный и ручной подход к сбору данных. Вы можете интегрировать несколько каналов для сбора обратной связи, таких как планшеты, киоски и многое другое. Эти данные, например, могут включать в себя отзывы представителей службы и многое другое. Достаточно одного нажатия на экран, и отправка обратной связи завершена. Именно по этой причине многие компании рассматривают систему организации очередей для сбора мнений клиентов и посетителей.

Виртуальная система управления очередями включает в себя основные функции для обеспечения полного контроля над потребителями и улучшения взаимодействия. Доступ к качественным и подробным данным снижает стресс персонала. Кроме того, банки могут внедрить ее, чтобы сократить количество неявок и упростить процессы. Таким образом, обеспечивая удобство как для клиентов, так и для персонала. Не следует допускать длинных физических очередей, особенно в управлении таким предприятием, как банк. Расширение решения для виртуальных очередей и возможностей банка для клиентов может оказаться полезным. Таким образом, помогая увеличить приток клиентов и улучшить качество обслуживания потребителей.

Список использованных источников

1. **Коробов А. А.** Транспарентность государственной власти как средство разрешения информационно-политических рисков / А. А. Коробов, С. А. Овчинников // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2012. № 3 (42). С. 136 – 141

2. **Нафиков Р. Г.** Цифровизация банковской системы: риски и возможности управления финансовыми активами / Р.Г. Нафиков // Управленческие науки. – 2022. – Т. 12. – № 3. – С. 39 – 52

3. **Никонец О. Е.** Дистанционное банковское обслуживание как элемент экосистемы современного банка / О. Е. Никонец, К.А. Попова // Вестник Волжского университета имени В.Н. Татищева. – 2020. – Т. 2 . – № 1. – 281 с.

4. **Чен Р. И.** Цифровые технологии в банковской сфере. Российский и мировой опыт / Р. И. Чен, А. Я. Петров, Е. И. Торбеев, П. В. Лимарев // Вестник Московского университета имени С.Ю. Витте. Серия 1: Экономика и управление. 2018. № 2 (25). [Электронный ресурс]. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovyetehnologii-v-bankovskoy-sfererossiyskiy-i-mirovoy-opyt (дата обращения: 23.09.2023).

5. **Okello N., Nzuki D.** Electronic Queue ManagementSystemCapabilityand Customer Satisfactionin Selected Commercial Banks in Nairobi , Kenya / N. Okello, D. Nzuki // International Journal of Arts and Commerce. – 2019. – 8 (8). – 51. – 60

INTRODUCTION OF AN ONLINE QUEUE MANAGEMENT SYSTEM AS THE MOST IMPORTANT DIRECTION FOR IMPROVING THE QUALITY OF BANKING SERVICES INDIVIDUALS

Yurina Maria Yuryevna *
master's student
yurinamaria1999@yandex.ru

**National Research Mordovia State University,
Saransk, Russia

Abstract:
The paper considers the electronic queue system. The question is raised as to why the online queue management system is important for banks. The introduction of a queue management system in banks contributes to improving the quality of customer service. The article analyzes in detail the bank's opportunities to benefit from the introduction of an electronic queue system.

Key words:
Banking sector, informatization of the economy, banking operations, online queue management system.