

ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ КОНЦЕПЦІЇ ЗАОЩАДЛИВОГО ОФІСУ В БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВАХ

Питання скорочення витрат, в умовах постійного зростання конкуренції, найближчим часом буде залишатись одним із пріоритетних для банківських установ. Зазвичай ці задачі намагаються вирішувати скороченням офісних витрат банку, оскільки вони вважаються найбільш керованими. Економія витрат в офісі в основному відбувається за “валовим” принципом без прив’язки до конкретних бізнес-процесів. Наслідком цього, як правило, є збільшення робочого навантаження та тривалості робочого дня співробітників банку. Неможливість подальшого скорочення витрат призводить до скорочення мережі відділень і зменшення присутності банку на ринку.

У той же час одним з найкращих напрямків вирішення проблеми скорочення офісних витрат є оптимізація офісних бізнес-процесів. Незважаючи на високий рівень завантаження, коефіцієнт корисної дії співробітника банківського офісу в Україні не перевищує 35–40 %.

Концепція заощадливого офісу запозичила кращий досвід у заощадливого виробництва, що на сьогодні є однією з найпопулярніших концепцій оптимізації виробничих процесів. Її основною особливістю є орієнтація на бізнес-процеси. Тому для використання в банках концепція “заощадливого офісу” має враховувати основні особливості їх бізнес-процесів, а саме:

- більшість бізнес-процесів банку організовані за продуктовим принципом. Тому велика кількість робіт в офісі банку залишається поза межами даних процесів;
- “перевантаженість” основних бізнес-процесів бюрократичними процедурами;
- високий рівень нормативного регулювання бізнес-процесів обмежує можливості застосування частини традиційних методів їх оптимізації;
- робоче навантаження сильно залежить від потоку клієнтів та інших факторів. Існують чітко повторювані періоди пікових навантажень на працівників;
- перспективні продукти копіюються у конкурентів значно швидше, ніж ефективні процеси тощо;
- іншою важливою особливістю концепції заощадливого офісу є управління корпоративними знаннями. Воно, на нашу думку, також має здійснюватись на процесній основі.

Третім важливим моментом концепції заощадливого офісу є швидке усунення джерел втрат відповідно до їх виявлення. З цим положенням стосовно банків можна погодитись лише частково. Більшість банків не має традицій та культури здійснення швидких змін у своїх процесах. Тому, з урахуванням нашого менталітету, запровадження змін має здійснюватись на основі комплексу певних стратегічних рішень. Для цього пропонується такий набір рішень з економії офісних витрат:

- застосування моделі “поведінка – погляди – культура”;
- запровадження системи корпоративних правил ефективності;
- запровадження правил корпоративного тайм-менеджменту;
- запровадження плану маневру ресурсами в періоди пікових навантажень з метою запобігання “голоду ресурсів” в основних бізнес-процесах;
- регламентація офісних процесів за принципом “життєвих ситуацій”;
- визначення бізнес-процесів, на яких економити забороняється;
- розробка для “продуктових” бізнес-процесів двох варіантів моделі їх здійснення – максимально економної “стандартної”, що має охоплювати не менше 80 % ситуацій, та “нестандартної” – для виняткових випадків.

Підводячи підсумки, слід зазначити, що неорганізовані за вищевказаними принципами процеси скорочення офісних витрат можуть негативно відобразитись на конкурентоспроможності та ринкових перспективах банку. При незначних витратах на оптимізацію бізнес-процесів та скорочення витрат за технологіями “заощадливого офісу” банк отримає суттєві додаткові ресурси та можливості для ефективного здійснення основного виду своєї діяльності.

Подоляка, О.І. Особливості використання концепції заощадливого офісу в банківських установах [Текст] / О.І. Подоляка // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : збірник тез доповідей XVI Всеукраїнської науково-практичної конференції (24-25 жовтня 2013 р.) : в 2 т. - Суми : УАБС НБУ, 2013. - Т. 2. - С. 74-75.