

МОДЕЛЮВАННЯ ПРОЦЕСУ РОЗРАХУНКОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК

Анотація. Запропоновано моделювання процесу розрахункового обслуговування клієнтів банку із використанням платіжних карток. З метою проведення моделювання було використано CASE-засіб у програмному продукті BPwin за стандартом IDEF0 (моделі SADT). Кінцевим результатом моделювання є розробка програми заходів щодо вдосконалення розрахункового обслуговування клієнтів банку.

Аннотация. Предложено моделирование процесса расчетного обслуживания клиентов банка с использованием платежных карточек. С целью проведения моделирования было использовано CASE-средство в программном продукте BPwin по стандарту IDEF0 (модели SADT). Конечным результатом моделирования является разработка программы мероприятий по совершенствованию расчетного обслуживания клиентов банка.

Annotation. Modeling the settlement service of bank customers with the use of payment cards was offered. For the purpose of the simulation the CASE-tool in the software product BPwin standard IDEF0 (model SADT) was use. The end result of the simulation is developing the program of activities to improve the settlement service of bank customers.

Ключові слова: моделювання, розрахункове обслуговування, платіжні картки.

Вибір клієнтом банку для розрахункового обслуговування зобов'язав і банк до забезпечення високої якості надання розрахункових послуг, які повинні виконуватися своєчасно, економічно і надійно. Оскільки контакти з банком щодо розрахункового обслуговування є регулярними, то залежно від якості роботи банку клієнти приймають рішення про доцільність подальшої співпраці з банком, про ступінь обґрунтованості встановлених банком тарифів на розрахункові послуги. Саме тому вдосконалення розрахункового обслуговування клієнтів банку має першорядне значення для збереження вже наявної клієнтської бази й залучення нових клієнтів та є процесом постійним.

Дослідженню даної проблематики приділяється значна увага в наукових працях багатьох відомих вчених-економістів. Серед вітчизняних економістів та спеціалістів з країн СНД найбільше уваги ринку банківських послуг приділено в працях Дзюблюка О. В., Коробова Г. Г., Мороза А. М., Усоскіна В. М. та ін. [1 – 4].

Метою статті є моделювання процесу вдосконалення розрахункового обслуговування клієнтів банку із використанням платіжних карток.

Структурно-функціональна модель розрахункового обслуговування клієнтів банку із використанням платіжних карток передбачає використання CASE-засобу в програмному продукті BPwin за стандартом IDEF0 (моделі SADT).

Процес моделювання системи починається з побудування контекстної діаграми, тобто найбільш абстрактного рівня опису системи у цілому.

Контекстну діаграму бізнес-процесу "Розробити програму заходів щодо вдосконалення розрахункового обслуговування клієнтів банку із використанням платіжних карток" подано на рис. 1.



Рис. 1. Контекстна діаграма IDEF0 моделі

Другим етапом моделювання є декомпозиція контекстної діаграми (блок A0, рис. 1), результатом чого є діаграма, що ілюструє структуру етапів процесу, який відображено у контекстній діаграмі.

Декомпозицію контекстної діаграми зображено на рис. 2.



Рис. 2. Діаграма декомпозиції процесу розроблення програми вдосконалення розрахункового обслуговування клієнтів банку

Реалізація всіх зазначених на рис. 2 етапів модельованого процесу має реалізовуватися фінансовим аналітиком (у реалізації першого етапу також приймає участь спеціаліст по роботі з клієнтами) за допомогою використання інформаційних технологій з урахуванням методичного забезпечення (на останньому етапі також з урахуванням стратегії розвитку банку та нормативно-правового забезпечення).

Отже, застосування CASE-засобу моделювання бізнес-процесів дозволило представити у стандарті IDEF0 процес формування програми заходів щодо вдосконалення розрахункового обслуговування клієнтів банку із використанням платіжних карток. А її подальша декомпозиція може наочно відобразити сценарій діяльності фінансового аналітика та спеціаліста по роботі з клієнтами при виконанні своїх обов'язків щодо модельованої предметної області, що сприятиме підвищенню ефективності розрахункового обслуговування клієнтів банку.

Наук. керівн. Тищенко В. Ф.

Література: 1. Дзюблук О. В. Банківські операції / О. В. Дзюблук. – Тернопіль : ТНЕУ "Економічна думка", 2009. – 696 с. 2. Банковское дело : учебник / под ред. д-ра экон. наук проф. Г. Г. Коробовой. – Изд с изм. – М. : Экономистъ, 2006. – 766 с. 3. Мороз А. М. Банківські операції / А. М. Мороз, М. І. Савлук. – К. : КНЕУ, 2000. – 384 с. 4. Усоскин В. М. Банковские пластиковые карточки : пособие / В. М. Усоскин. – М. : ИПЦ Вазар-Ферро, 1999. – 142 с. 5. Кіреєва К. О. Тенденції розвитку банківських операцій з платіжними картками в Україні / К. О. Кіреєва // Фінанси, облік і аудит – 2010. – № 16. – С. 75–82.