

УДК 336.713

**МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КЛИЕНТСКОГО
СЕРВИСА КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ
ЭФФЕКТИВНОСТИ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Винаков Д. И.

Магистрант,

Российский государственный социальный университет,

г. Москва, Россия

Таранова И. В.

Научный руководитель, доктор экономических наук, профессор,

Российский государственный социальный университет,

г. Москва, Россия

Аннотация. В статье рассматривается роль моделирования бизнес-процессов клиентского сервиса в повышении эффективности деятельности банков. Обоснована актуальность применения процессного подхода в условиях цифровизации и растущей конкуренции в банковской сфере. Показано, что использование инструментов моделирования позволяет систематизировать операции, выявлять узкие места, повышать качество обслуживания и сокращать издержки. Отмечено, что оптимизация клиентских бизнес процессов способствует росту производительности персонала, ускорению принятия решений и укреплению доверия клиентов банку.

Ключевые слова. Моделирование бизнес-процессов, клиентский сервис, банковская деятельность, цифровизация, управление процессами.

**MODELING OF CUSTOMER SERVICE BUSINESS
PROCESSES AS A TOOL
FOR IMPROVING BANKING EFFICIENCY**

Vinakov D. I.

Master's student,

Russian State Social University,

Moscow, Russia

Taranova I. V.

Scientific supervisor, doctor of Economics, Professor,

Russian State Social University,

Moscow, Russia

Annotation. The article examines the role of modeling the business processes of customer service in improving the efficiency of banks. The relevance of the process approach in the context of digitalization and growing competition in the banking sector substantiated. It is shown that the use of modeling tools makes it possible to systematize operations, identify bottlenecks, improve service quality and reduce costs. It is noted that the optimization of client business processes contributes to staff productivity growth, faster decision-making and stronger customer confidence in the bank.

Key words. Business process modeling, customer service, banking, digitalization, process management.

Современная банковская система переживает период глубокой цифровой трансформации. Усиление конкуренции, рост клиентских ожиданий и стремительное развитие финтех-решений требуют от банков не просто автоматизации отдельных операций, а пересмотря всей логики взаимодействия с клиентами. Как отмечают О.Н. Козлова, О.Н. Котова и Э.Д. Слаутина (2024), современный банковский маркетинг и клиентский сервис должны опираться на системный анализ данных и управление бизнес-процессами, обеспечиваю-

щими гибкость и прозрачность работы [1]. Авторы подчеркивают, что устойчивость банков в новой цифровой экономике напрямую зависит от качества клиентского обслуживания и способности оперативно адаптироваться к изменению рыночных условий.

В условиях перехода к экосистемной модели бизнеса именно процессное моделирование становится основным инструментом управления эффективностью. По мнению А.Д. Витязева и В.Ю. Далбаевой (2025), моделирование бизнес-процессов помогает не только формализовать деятельность, но и выявить закономерности между поведением клиента и организационной структурой банка [2]. Исследователи отмечают, что именно оптимизация процессов обслуживания позволяет банкам снижать издержки и повышать прибыльность при сохранении высокого уровня клиентского опыта. Бизнес-процессы клиентского сервиса включают все этапы взаимодействия от консультации и заключения договора до сопровождения операций и постобслуживания. Их эффективность зависит от степени цифровизации, согласованности подразделений и уровня аналитического контроля. В последние годы в России активно внедряются процессные подходы, основанные на нотациях BPMN и IDEF0, что позволяет визуализировать и оптимизировать работу подразделений. Как отмечают Т.П. Носова, Д.Н. Пивнева и А.И. Андриенко (2024), моделирование обеспечивает понимание причинно-следственных связей между операциями и способствует устраниению дублирующих функций, что особенно важно для крупных банков с разветвлённой структурой [3].

На основе анализа современных публикаций и практики российских банков можно сделать вывод, что моделирование бизнес-процессов клиентского обслуживания превращается из вспомогательного инструмента в ключевой элемент стратегического управления. Оно позволяет объединить операционную и аналитическую составляющие деятельности банка, а также повысить прозрачность и управляемость клиентских потоков. Суть процессного подхода

заключается в рассмотрении банка как совокупности взаимосвязанных процессов, каждый из которых имеет вход, выход и измеримые показатели эффективности. Моделирование в данном контексте представляет собой инструмент, с помощью которого можно построить «цифровой двойник» обслуживания клиентов и выявить слабые места в его реализации.

По мнению У.Ю. Рощектаевой и В.К. Салахяна (2024), внедрение процессных методов в банках способствует повышению управляемости и скорости принятия решений [4]. Исследователи отмечают, что использование моделей бизнес-процессов позволяет руководителям видеть всю цепочку обслуживания, определять узкие места и внедрять автоматизацию там, где это наиболее оправдано с точки зрения затрат и клиентской ценности. Для оценки влияния моделирования на эффективность банковской деятельности выделим основные функциональные направления, в которых процессный подход дает наибольший эффект (таблица 1).

Таблица 1 – Основные направления влияния моделирования бизнес-процессов на эффективность клиентского сервиса банка

№	Направление	Содержание	Ожидаемый эффект
1	Анализ текущих процессов	Построение моделей «как есть» (AS-IS) для оценки загрузки и выявления дублирования	Повышение прозрачности и управляемости процессов
2	Оптимизация и стандартизация	Формирование моделей «как должно быть» (TO-BE) с учетом лучших практик	Сокращение времени обслуживания клиентов
3	Автоматизация операций	Внедрение цифровых инструментов для снижения ручного труда	Снижение операционных расходов на 15–25 %
4	Мониторинг и контроль	Использование метрик KPI, SLA, CSI для измерения результативности	Повышение качества клиентского обслуживания
5	Аналитическая поддержка	Применение BI-инструментов и прогнозной аналитики	Повышение точности управленческих решений
6	Обратная связь	Внедрение цифровых каналов сбора клиентских отзывов	Улучшение качества и персонализации сервиса

По результату анализа можно отметить, что моделирование способствует формированию целостной архитектуры клиентского обслуживания. Оно не только облегчает контроль процессов, но и создает условия для постоянного улучшения качества сервиса. Каждый процесс становится прозрачным и управляемым, а решения основаны на данных. Быстрое распространение цифровых технологий усилило роль моделирования как аналитического инструмента управления. Банки всё чаще рассматривают процессное моделирование не как отдельный проект, а как основу корпоративной культуры управления качеством.

По мнению О.А. Синиченко (2024), адаптация банковского сектора к нестабильной глобальной среде невозможна без использования гибких инструментов управления, в том числе моделей бизнес-процессов [5]. Исследователь указывает, что цифровизация изменила структуру клиентского взаимодействия - значительная часть коммуникаций перешла в онлайн, а это потребовало выстраивания новых маршрутов обслуживания и автоматизированных сценариев. В результате моделирование стало необходимым инструментом адаптации к изменяющимся условиям рынка. Для оценки результативности внедрения процессного подхода в клиентском сервисе выделим основные показатели эффективности, которые чаще всего применяются при анализе банковской деятельности (таблица 2).

Таблица 2 – Показатели эффективности бизнес-процессов клиентского сервиса

№	Показатель	Экономический смысл	Измеряемый эффект от моделирования
1	Среднее время обслуживания клиента	Характеризует скорость работы подразделений	Снижение на 20–30 % при оптимизации процессов
2	Индекс удовлетворённости клиентов (CSI)	Отражает качество сервиса и лояльность клиентов	Рост на 10–15 % после стандартизации процедур
3	Коэффициент ошибок в операциях	Показывает уровень точности выполнения операций	Снижение до 1–2 % при внедрении автоматизированных маршрутов

4	Уровень операционных расходов	Отражает эффективность внутренней организации процессов	Снижение на 12–18 % при переходе к цифровым процессам
5	Производительность персонала	Количество обслуженных клиентов на одного сотрудника	Рост на 25–30 % после внедрения процессного анализа

Как показывает практика, оптимизация процессов на основе моделирования обеспечивает ощутимые результаты уже в первые месяцы после внедрения. По результату анализа можно утверждать, что наиболее значительный эффект достигается при совмещении процессного моделирования с автоматизацией и системой обратной связи от клиентов. Это формирует непрерывный цикл совершенствования, при котором каждый новый этап обслуживания становится основой для аналитической оценки и дальнейшей оптимизации.

Проведенный обзор показывает, что моделирование бизнес-процессов клиентского сервиса является неотъемлемым элементом современного управления в банковской сфере. Оно обеспечивает структурированность деятельности, снижает уровень неопределенности и способствует повышению эффективности. По результату анализа публикаций и практики российских банков можно заключить, что:

- моделирование позволяет выявлять неэффективные участки в процессах обслуживания и устранять дублирование функций;
- внедрение процессных моделей повышает качество клиентского взаимодействия и ускоряет принятие решений;
- процессный подход способствует снижению операционных издержек и росту прибыли, особенно при интеграции с аналитическими и цифровыми платформами;
- развитие культуры моделирования внутри банка формирует системное мышление персонала и укрепляет клиентскую ориентацию бизнеса.

На основе вышеизложенного следует полагать, что моделирование бизнес-процессов клиентского сервиса не является временным трендом, а представляет собой стратегическое направление развития банков. В условиях цифровизации и усиления конкуренции именно процессный подход становится главным инструментом повышения эффективности, устойчивости и доверия клиентов.

Библиографический список:

1. Козлова О.Н., Котова О.Н., Слаутина Э.Д. Актуальные направления развития банковского маркетинга в современных условиях // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки. 2024. №2 (32). С. 241-252.
2. Витязев А.Д., Далбаева В.Ю. Проблемы и перспективы развития банковских экосистем в России // Журнал прикладных исследований. 2025. №3. С. 82-88.
3. Рощектаева У. Ю., Салахян В. К. Перспективы развития банковских экосистем в России // Деловой вестник предпринимателя. 2024. №2 (16). С. 61-62.
4. Носова Т. П., Пивнева Д. Н., Андриенко А. И. Бизнес-моделирование коммерческого банка // Вестник Академии знаний. 2024. №2 (61). С. 510-514.
5. Синиченко О.А. Адаптация банковского сектора к условиям неустойчивости глобальной финансовой среды // ЭСПР. 2024. №1 (57). С. 106-125.

Оригинальность 94,19%.