
тие персоналом на неформальном уровне, создание условий, в которых творческие и тактические задачи находят быстрые коллективные решения.

Комплексная модель маркетинга взаимоотношений с клиентами позволяет определить основные элементы и их взаимосвязи, дает возможность системного исследования маркетинговой деятельности с учетом важности взаимоотношений в современных условиях. Применение комплексной модели маркетинга взаимоотношений с клиентами наиболее предпочтительно в сфере услуг, которая по программам социально-экономического развития Республики Беларусь в ближайшие годы должна активно развиваться.

Литература

1. Акулич, И.Л. Маркетинг: учебник / И.Л. Акулич. – Минск: Выш. шк., 2009. – 511 с.
2. Котлер, Филип. Маневры маркетинга / Филип Котлер. – М., 2003. – 224 с.

УПРАВЛЕНИЕ МАРКЕТИНГОМ В СФЕРЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИТ-ТЕХНОЛОГИЙ

С.М. Соболевский

МИУ, ф-т экономики, 5-й курс

*Науч. рук.: В.А. Вишняков,
д.т.н., профессор*

Объектом исследования является управление маркетингом в сфере банковских услуг с использованием ИТ-технологий. Целью научной работы является рассмотрение уже существующих направлений, а также выбор и внедрение новых методов и средств ИТ-технологий для совершенствования маркетинга в сфере банковских услуг.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- описать основные направления маркетинговой деятельности в банковской сфере;
- выявить основные проблемы в маркетинговой деятельности банка;
- разработать предложения по совершенствованию маркетинговой деятельности банка с использованием ИТ технологий.

Практическая часть работы построена на данных ОАО «Приорбанк» и предложениях по совершенствованию маркетинговых исследований в области ИТ-технологий.

Изучение зарубежной практики и литературных источников показывает, что наиболее эффективным в области ИТ-технологий является внедрение в сферу банковских услуг электронного кассира с функцией рециркуляции CTS CM-18, который обеспечивает автоматизированный прием, проверку на подлинность, сортировку, хранение и выдачу наличности. Это новое слово в кассовом обслуживании клиентов.

Считаем целесообразным внедрение такого электронного кассира и в работу белорусских банков, что окажет положительное влияние на управление и эффективность работы всей банковской системы. Преимущества данной модели в следующем:

1. Благодаря наличию третьего кармана устройство позволяет производить быстрый пересчет наличных с отбраковыванием сомнительных банкнот, что удобно при приеме крупных сумм, поступивших от клиентов.
2. Устройство обладает достаточной емкостью кассет для проведения операций приема и выдачи крупных сумм клиентам банка.
3. Корректная работа с ветхими и модифицированными банкнотами банка позволяет изымать их из оборота путем намотки на отдельный барабан, без возможности выдачи клиентам, либо направлять их в третий реджект-карман.
4. Кассиром отмечена легкость в обращении и низкий уровень шума при работе.
5. Электронный кассир имеет компактные габариты, что позволяет установить его в условиях ограниченного пространства под стол кассира.

Электронный кассир с рециркуляцией CTS CashPro CM-18 выступает в качестве эффективного технического средства для организации рабочего места кассира-операциониста для проведения операций с наличными денежными средствами, с минимальным риском кассовых просчетов.