

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ПЕРСПЕКТИВНІ ЗАСОБИ РОЗВИТКУ БАНКІВ УКРАЇНИ

MODERN INFORMATIONAL TECHNOLOGIES AS PERSPECTIVE MEANS OF UKRAINIAN BANKS DEVELOPMENT

УДК 336.711.621:004.02

Максимова Ю.О.

викладач кафедри економіки та підприємництва
Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

Фудім Т.О.

викладач 2-ї категорії коледжу економіки та соціальної роботи
Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

Шевченко А.Ю.

викладач коледжу економіки та соціальної роботи
Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

Стаття присвячена розгляду актуальної проблеми впровадження в практику роботи українських банків високотехнологічного програмного забезпечення, яке сприяє значному зменшенню обігу готівкових коштів, прискорює банківські операції, зменшує ризики інтернет-банкінгу, моделює певні ситуації банківської діяльності, оптимізує аналіз ефективності роботи банківських установ. Результати дослідження свідчать про те, що у процедурі розділеного моделювання бізнес-процесів доречним є застосування програмного забезпечення ARIS Business Architect; BPMN допомагає створити оптимальну модель роботи бізнес-процесів підприємства, бо дає змогу вносити корективи в діючі бізнес-процеси; ELMA BPM є універсальним інструментом управління бізнес-процесами в документообігу, підборі кадрів, маркетингу; Interstage Business Process Manager уповноважує ділові кола здійснювати партнерське планування, дає змогу проектувати автоматизовані процеси й управляти ними. Малий відсоток користувачів інтернет-банкінгу в Україні (до 25% населення, а постійних – до 7%) зумовлює перспективність його розвитку як засобу оптимізації роботи банківського сектору економіки.

Ключові слова: банківська діяльність, бізнес-процес, інформаційні технології, інтернет-банкінг, моделювання.

Стаття посвящена рассмотрению актуальной проблемы внедрения в практику работы

украинских банков высокотехнологичного программного обеспечения, которое способствует значительному уменьшению оборота наличных средств, ускоряет банковские операции, уменьшает риски интернет-банкинга, моделирует определенные ситуации банковской деятельности, оптимизирует анализ эффективности работы банковских учреждений. Результаты исследования свидетельствуют о том, что в процедуре разделенного моделирования бизнес-процессов уместным является применение программного обеспечения ARIS Business Architect; BPMN помогает создать оптимальную модель работы бизнес-процессов предприятия, поскольку позволяет вносить коррективы в действующие бизнес-процессы; ELMA BPM является универсальным инструментом управления бизнес-процессами в документообороте, подборе кадров, маркетинге; Interstage Business Process Manager уполномочивает деловые круги осуществлять партнерское планирование, позволяет проектировать автоматизированные процессы и управлять ими. Малый процент пользователей интернет-банкинга в Украине (до 25% населения, а постоянных – до 7%) обуславливает перспективность его развития как средства оптимизации работы банковского сектора экономики.

Ключевые слова: банковская деятельность, бизнес-процесс, информационные технологии, интернет-банкинг, моделирование.

In Ukraine, more than 70% of transactions with the use of bank cards is with drawl from the cash account. This fact reduces significantly the efficiency of the Ukrainian financial system. Finding ways to reduce cash flow in the banking and other sectors of the Ukrainian economy is an urgent task of applied research today. This article is devoted to the actual problem of introducing high-tech software into Ukraine's banking activity. This software contributes to a significant decrease in cash flow, speeds up banking operations, reduces the risks of Web banking, simulating certain banking situations, and optimizes the analysis of banking institutions performance. The results of the study indicate that the use of ARIS Business Architect software is appropriate in the procedure for the separate modeling of business processes; BPMN helps to create an optimal model of the business processes of the enterprise, because it allows you to make adjustments to existing business processes; ELMA BPM is a universal tool for managing business processes in the circulation of documents, marketing, and staffing; Interstage Business Process Manager empowers the business community to carry out partner planning, allowing to design and manage automated processes. Alipay as a payment service provider for Alibaba, WeChat Pay as an extension of the capabilities of WeChat's nationwide messenger implemented a QR code payment system. A small percentage of Web-banking users in Ukraine (up to 25% of the population, and permanent ones up to 7%) determine the prospects of its development as a means of optimizing the banking sector of the economy. A review of data on the number of transactions performed through Web-banking shows that the top five leading banks in Ukraine look like this: the undisputable leader is "Privat-Bank", whose Web-banking is used by 540 thousand customers; in second place is FUIB (91 thousand users); on the third – "Ukreximbank" (81 thousand); on the fourth – "Universalbank" (50.8 thousand). OTP Bank closes the top five (43 thousand customers). Improvement and active advancement of Internet banking systems contributes to the development of online trading systems, which allows abandoning large exhibition venues, by significantly reducing the costs of trading business.

Key words: banking, business process, information technology, Internet banking, modeling.

Постановка проблеми. У сучасних умовах розвитку економіки актуальним напрямом діяльності кожного банку є моделювання бізнес-процесів, що сприяє оптимізації та підвищенню ефективності роботи банків. Комерційні банки в Україні змушені постійно опікуватись покращенням своєї діяльності у зв'язку з глобалізацією економіки та конкуренцією. Це вимагає розроблення нових технологій та прийомів ведення бізнесу, підвищення якості кінцевих результатів діяльності і, звичайно, впро-

вадження нових, більш ефективних методів організації діяльності банку та управління нею [1, с. 103].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблему моделювання бізнес-процесів вивчають як вітчизняні, так і зарубіжні фахівці. Авторами найрезультативніших розробок цієї проблеми є В. Репін [1, с. 23], В. Єліферов [2, с. 78], Дж. Харрінгтон [2, с. 56], А.-В. Шеєр [3, с. 167].

Комерційні банки можуть використовувати моделювання бізнес-процесів задля візуального

документування, розуміння та поліпшення процедури реалізації цих процесів у своїх установах, а також візуально представляти всі пов'язані дії, події та ресурси процесу продукту або послуги, щоби зробити його більш ефективним [2, с. 87].

Постановка завдання. Відсутність аналітичної роботи банків щодо моделювання бізнес-процесів, які відбуваються за посередництвом банківської системи, в сучасних конкурентних умовах активного впровадження у фінансових установах інноваційних технологій унеможливує успіх банківської діяльності. Отже, вивчення досвіду такої роботи, його узагальнення, пошуки рішень тих проблем, що висунуті суспільством, шляхи впровадження методик таких досліджень та їх результатів у конкретну економічну діяльність є актуальними. Метою статті є аналіз особливостей впровадження сучасних інформаційних технологій моделювання бізнес-процесів у діяльність банку.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасні комерційні банки змушені перманентно піклуватись про оптимізацію своєї діяльності на підставі як довгострокових, так і короткочасних завдань. Це вимагає розроблення нових технологій та прийомів ведення бізнесу, підвищення якості кінцевих результатів діяльності і, звичайно, впровадження нових, більш ефективних методів організації діяльності банку та управління нею.

Моделювання бізнес-процесів дає змогу проаналізувати цілу низку даних, а саме про те, як працює комерційний банк загалом, як він взаємодіє із зовнішніми організаціями та клієнтами, як організована діяльність співробітників на кожному робочому місці. Крім того, керівництво банку отримує важливі дані про поточну діяльність комерційного банку, завдяки яким оцінює різні аспекти функціонування всього банку й окремих його установ, зокрема ефективність управління, кінцеві результати діяльності, ступінь задоволеності клієнтів. Моделювання бізнес-процесів з максимальною наближеністю до дійсності уможливує вибір та перевірку шляхів покращення діяльності банку, оптимізує методик визначення певних даних, визначає експерименти, які є потрібними або зайвими за певних умов заради досягнення конкретної мети.

Сьогодні на ринку комп'ютерних технологій для моделювання бізнес-процесів існує достатня кількість спеціальних програм, що дають змогу дослідити діяльність підприємств та вибудувати бізнес-моделі їх діяльності.

Модель бізнес-процесу традиційно є основою складовою управління бізнес-процесами. Оскільки об'єктом процесного управління є бізнес-процес, для його розпізнавання, зіставлення з іншими процесами, аналізування й управління, треба виокремити необхідну кількість ознак, які є достатніми для характеристики кожної властивості процесу та його вірогідних результатів. Модель процесу – це

опис бізнес-процесу в заздалегідь зумовлених знаках-термінах за фіксованими правилами. Модель бізнес-процесу може бути текстовою, графічною або інформаційною.

Метою моделювання бізнес-процесів є пошуки способів обміну інформацією про об'єкт моделювання без ризику втрати або спотворення даних про внутрішні властивості цього об'єкта. Модель бізнес-процесу дає змогу сконцентруватись на цільовій та найбільш значущій інформації про взаємозв'язки всіх об'єктів процесу. Завдяки наявності моделі процесу процент ризиків сильно зменшується, оскільки зрозумілишими стають сценарій бізнес-процесу та можливі шляхи розвитку. Набагато більше ризиків існує за умови лише словесного опису бізнес-процесу.

Способи моделювання бізнес-процесу залежать від цілей моделювання. Використання програмних продуктів бізнес-моделювання має велике значення під час реалізації ефективної діяльності банку. Це дає змогу значно скоротити час на виконання проектів та завдань, виконувати їх відповідно до загальноприйнятих успішних практик та методик, знизити витрати, підвищити ефективність.

У процесі дослідження ми розглянули декілька програмних продуктів. Сучасний комерційний банк заради покращення своєї діяльності, прискорення виконання всіх завдань та підвищення прибутку має використовувати сучасні програмні продукти моделювання й оптимізації бізнес-процесів.

За допомогою ARIS Business Architect можна відстежувати версії моделей процесу задля підвищення ефективності командної роботи. Найбільший ефект застосування програмного забезпечення ARIS Business Architect спостерігаємо в процедурі розділеного моделювання бізнес-процесів.

Використовуючи програму BPMN, банки мають змогу не тільки змоделювати роботу бізнес-процесів, але й вносити корективи в роботу та повторно запускати їх з урахуванням особливостей діяльності банку. Ця програма допомагає створити оптимальну модель роботи бізнес-процесів підприємства.

Певну користь від впровадження має програмне забезпечення ELMA BPM. Ця система дає змогу автоматизувати та безперервно покращувати бізнес-процеси. ELMA BPM є універсальним інструментом управління бізнес-процесами всіх типів та будь-якої складності в документообігу, маркетингу, підборі кадрів.

Програмний продукт Interstage Business Process Manager уповноважує ділові кола для партнерського планування, автоматизує та покращує бізнес-процеси. Це дає змогу проектувати автоматизовані процеси, які охоплюють діяльність людських ресурсів та ІТ-ресурсів, а також послідовно управляти ними.

У реаліях прискореного розвитку сучасних технологій (особливо інтернет-мережі) варто звер-

нути увагу на розвиток такої необхідної послуги, як інтернет-банкінг. Україна, згідно з даними European Internet Statistics, входить у першу десятку країн Європи за кількістю користувачів Інтернету (близько 15,3 млн. осіб). Згідно з фахівцями компанії "TNS Ukraine", понад 80% активної інтернет-аудиторії, що використовує Інтернет щодня або кілька разів на тиждень, проживає в містах з населенням більше 100 тис. осіб (з них у Києві – 18%). Однак інтернет-банкінг, згідно з даними компанії "Touchpoll", затребуваний лише невеликою часткою (6,6%) користувачів Інтернету в Україні. Ще 20,2% складають клієнти, які зрідка користуються віртуальними послугами кредитних установ [4].

Це дає змогу зробити висновок, що сфера розвитку інтернет-банкінгу має перспективи розвитку. Інтернет-банкінг – це спосіб управління банківським рахунком через мережу Інтернет без використання спеціального програмного забезпечення. Такий метод управління власним банківським рахунком є надзвичайно зручним та має низку переваг. По-перше, він забезпечує цілодобовий доступ до рахунку з будь-якої точки світу, що дає змогу оперативно реагувати на зміни ситуації на фінансовому ринку. По-друге, завдяки йому зростає оперативність проведення банківських операцій. По-третє, зникає необхідність відвідування банку. Крім того, така система дистанційного управління рахунком надає клієнтам цілий комплекс інформаційних послуг, які забезпечують можливість у будь-який час отримувати інформацію про стан рахунку, платежі та надходження на рахунок, переглядати та роздруковувати платіжні документи за будь-який період часу від моменту відкриття рахунку в банку, отримувати витяги за минулий період, самостійно вносити платіжну картку до стоп-листу в разі її втрати або крадіжки, отримувати курси валют на будь-яку дату тощо.

За кількістю користувачів та обсягом операцій інтернет-банкінгу лідерами є Велика Британія та Німеччина. Кількість європейських банків, які надають послуги в системі інтернет-банкінгу, перевищує 1 200, у США – близько 1 400, в Латинській Америці – близько 260, в Африці – 25. Найбільші банки світу "Deutsche Bank" та "Bank of New York" вже тепер здійснюють понад 80% усіх платежів за допомогою Інтернету [5, с. 87–88].

Щодо України, то лідером ринку є «Приват-Банк», адже його інтернет-банкінгом користуються 540 тис. клієнтів. Друге місце посідає «ПУМБ» (91 тис. користувачів), далі йдуть Укрексімбанк (81 тис.), «Універсалбанк (50,8 тис.). Замикає п'ятірку «ОТП Банк», що має 43 тис. клієнтів. Активно працюють у цьому напрямі також «Альфа-банк», «Укрсоцбанк», «СЕБ Банк». Нещодавно у цей процес активно включився ПАТ «Креді Агріколь Банк», який надає послуги через свого партнера Portmone.com. Щомісячний приріст корис-

тувачів інтернет-банкінгу становить 3 тис. осіб. Однак банкіри стверджують, що це вкрай мало. Згідно з даними компанії "GFK Україна" тільки 2% клієнтів банків перевіряють через Інтернет залишки заборгованості за кредитом, стільки ж перевіряють баланс на поточному рахунку. Баланс коштів на депозитному рахунку та пластиковій картці за допомогою цього сервісу дізнається ще менша кількість користувачів, а саме по 1%. Таке незначне користування інтернет-банкінгом надихає банки запускати цю послугу [6].

Використання інтернет-банкінгу в Україні висвітлює низку проблем, основними з яких є незначне користування інтернет-банкінгом, забезпечення безпечної роботи в системі, відсутність необхідної нормативної бази та неможливість здійснити оподаткування через Інтернет.

Для ефективного та повноцінного функціонування системи інтернет-платежів в Україні треба запровадити систему цифрових підписів, які дадуть змогу ідентифікувати особу на відстані. Слід зазначити, що цифровий підпис має видаватися одночасно з паспортом та ідентифікаційним кодом, і ця процедура повинна бути обов'язковою. Незважаючи на труднощі зі впровадженням інтернет-технологій у банківській сфері, з кожним днем кількість бажаючих опанувати свій сегмент ринку банківських інтернет-технологій збільшується. Отже, послуги, які надають банки через Інтернет, з кожним днем цікавлять все більшу кількість споживачів. Саме тому банки, які першими досягнуть відображення своєї діяльності в Інтернеті, займуть провідні позиції на банківському ринку України.

Сьогодні жоден з вітчизняних банків не може надати послугу кредитування через Інтернет повноцінно, тобто для оформлення кредиту через Інтернет клієнту все одно необхідно приходити в банк для здійснення ідентифікації. Однак в такому разі кредитування через Інтернет взагалі втрачає свій сенс. Причинами цього є недосконале законодавство та відсутність технології цифрового підпису, що давало б можливість ідентифікації особи, яка зайшла на сайт, на відстані.

Можна зробити висновок, що з розвитком економіки та поживленням фінансової сфери в Україні стануть можливими та затребуваними не тільки стандартні операції, але й покупка цінних паперів та банківських металів за допомогою систем інтернет-банкінгу, страхування життя тощо. До цього вже все йде, адже клієнти оцінили якість та зручність сервісу віддаленого управління фінансами. Тепер немає потреби бути прив'язаними до режиму роботи банківських відділень, адже здійснити практично всі банківські операції можна, не виходячи з будинку або офісу.

Для створення конкурентного середовища потрібно здійснювати інноваційну діяльність щодо впровадження нових, конкурентоспроможних про-

дуктів та послуг, але з орієнтацією на вітчизняні особливості банківської системи. Запровадження й розширення нових нетрадиційних банківських послуг мають поєднуватися з постійним удосконаленням традиційних напрямів обслуговування клієнтів, комерційним банкам потрібно створювати умови для прискореного розвитку своїх установ у регіонах через збільшення фінансування, підготовку кваліфікованого персоналу, а також підвищення рівня комп'ютеризації та використання комунікаційних мереж, а на загальнодержавному рівні Національному банку України потрібно забезпечувати фінансову підтримку малих банків задля оптимізації чинників конкурентної боротьби та сповільнення монополізації банківської сфери. Саме тому все частіше клієнти вибирають інтернет-банкінг.

Інтернет-банкінг – це найбільш динамічний та прогресивний напрям фінансових інтернет-рішень. Як засвідчив досвід американських та європейських банків, він дає змогу банку продавати, а клієнту – одержувати максимальний спектр послуг. Для залучення та заохочення клієнтів банкам потрібно збільшувати перелік послуг та підвищувати їх якість. Послуги банків стають доступнішими для більшості користувачів, якщо їх надають на основі застосування інтернет-технологій. Це є усвідомленою стратегією розвитку банківських послуг у перспективному сегменті ринку. Отже, разом з мобільністю, високою функціональністю, доступністю та безпекою інтернет-банкінг є перспективним банківським продуктом. У системі передбачені необмежене розширення переліку послуг, наданих банком через Інтернет, і вдосконалення сервісу для корпоративних клієнтів та приватних осіб.

Головне правило зростання безготівкових платежів полягає в тому, щоби знайти «золоту середину» між недорогою інфраструктурою й активним стимулом платити безготівково. Реалізацій такого правила може бути дуже багато, і кожен шлях по-своєму правильний. Китай – це прекрасний приклад того, щоби зрозуміти, як працює той чи інший метод платежу. З очевидних причин все в країні контролюється з подачі комуністичної партії, отже, сервіси можуть отримувати доступ до величезної користувальницької бази, в якій усі електронні сервіси є закритою системою, заточеною під Китай.

Alipay як платіжний сервіс маркетплейса Alibaba, WeChat Pay як розширення можливостей головного месенджера країни WeChat – усі вони впровадили системи оплати QR-кодом. Це недорого, проста й зрозуміла інфраструктура. Усе, що потрібно торговцю для прийому платежу, – це аркуш паперу з QR-кодом. Однак який стимул у клієнта використовувати додаток для оплати QR-кодом? Tencent вирішили це питання красиво: запропонували можливість дарувати один одному гроші під час китайського Нового року. Традиційно

це робилось готівкою. Процес пішов, а бізнес підхопив ініціативу. Зараз у Китаї оплатити QR-кодом можна практично все. Це універсальна система, яка зробила месенджер другим паспортом.

Огляд систем інтернет-банкінгу України.

Web-banking та інтернет-банкінг – це назви одного й того ж банківського сервісу, який дає можливість віддаленого управління рахунком через мережу Інтернет. В Україні спочатку такі сервіси запускались для юридичних осіб (підприємств), а згодом з'явилися масові сервіси. Така технологія простіша, ніж ті, що розвивались до цього напрямку віддаленого обслуговування клієнтів та були засновані на спеціальних програмних комплексах. На відміну від них, інтернет-банкінг дає змогу використовувати браузер, а системи захисту легко інтегруються в персональний комп'ютер. Інтернет-технології обслуговування мають майже двадцятирічну історію існування у світі. В Україні вони були вперше застосовані на початку двохтисячних років; піонером у цьому технологічному прориві став «ПриватБанк».

Багато володарів банківської пластикової картки не здогадуються, що її було створено для зменшення обсягу готівки. В Україні практично більше 70% операцій з банківськими картами становить зняття з рахунку готівки.

Практично всі операції інтернет-банкінгу надають стандартний набір послуг власнику пластикової картки:

- залишки на карткових рахунках, отримання виписок за операціями;
- можливість отримання виписок за період існування карткового рахунку;
- перекази коштів, зокрема міжбанківські;
- віддалене управління депозитними рахунками;
- оплата платежів населення, зокрема оплата комунальних послуг;
- управління лімітами кожної пластикової карти як за географічною ознакою, так і за видами обслуговування.

Які ж відмінності є в системі? Основних декілька, а саме зручність та легкість підключення, зручність роботи, тарифи банку щодо обслуговування карти в системі інтернет-банкінгу.

Розглянемо системи декількох великих банків України.

1) Безперечним лідером є система «Приват24». У ній нині існує найбільший обіг безготівкових коштів, практично вся інтернет-торгівля здійснюється за допомогою цього сервісу. Система має просту, але ефективну систему захисту, є легкою у використанні й управлінні. Для підключення до сервісу клієнту не обов'язково відвідувати банк. Система після підключення та додавання карти через деякий час (до 4 годин) готова до роботи в повнофункціональному режимі. Наявність у клі-

ента актуального телефону, який він зазначив під час відкриття карти, є обов'язковою.

2) Система банку «Аваль» дещо інша. На відміну від вищеописаної, за наявності карти та мобільного телефону клієнту доступний тільки інформаційний режим. Для активізації повного режиму управління банківським рахунком треба відвідати найближчий банкомат цього банку, бо звідти виконується активація режиму.

3) Система найбільшого державного банку, а саме «Ощадбанку», виникла досить недавно, але з огляду на масовість клієнтів уже завоювала свою частку ринку. Процедура первісної реєстрації клієнта в системі досить легка, але, як і в системі «Приват24», потрібне обов'язкове підключення SMS-банкінгу (що, втім, як міра захисту дуже виправдано). На відміну від системи «ПриватБанку», навіть під час переказу між картами власного банку він здійснюється тільки за номером (де легко помилитися клієнту). Система має функції роботи з депозитами, обмежена кількома видами вкладів (не представлена вся лінійка). Недоліком системи також є сильна залежність від оператора мобільних послуг, бо відсутні альтернативні канали підтвердження платежу, якщо немає можливості для використання SMS-повідомлень.

4) Другий за розміром державний банк «Укресімбанк» представив свою систему інтернет-банкінгу досить давно. Заснована на найсучасніших у той період методах захисту інформації система передбачає наявність у власника спеціального брелока, який генерує паролі підтвердження платежів. Звичайно, це має недоліки підключення до системи, бо клієнт має обов'язково відвідати відділення банку, щоб укласти договір. Водночас система відрізняється стабільністю та достатнім набором функцій віддаленого управління рахунком.

5) Позичуючи себе як високотехнологічний комерційний банк з іноземним капіталом, «OTP-bank» має інтернет-банкінг, побудований з використанням передового європейського досвіду. Клієнту пропонують як комплексну послугу в складі телефонного, SMS, інтернет-банкінгів. Для підключення до системи клієнт також обов'язково повинен відвідати відділення банку. Функціональність програмного забезпечення має достатню наповненість.

Висновки з проведеного дослідження. Дослідження проблем впровадження в банківську діяльність України сучасних інформаційних технологій свідчить про ефективність та перспективність цього процесу. Різні види новітнього високотехнологічного програмного забезпечення сприяють значному зменшенню обігу готівкових коштів, прискорюють банківські операції, зменшують ризики інтернет-банкінгу, допомагають моделювати певні ситуації банківської діяльності та оптимізувати аналіз ефективності роботи бан-

ківських установ. Удосконалення й активне просування систем інтернет-банкінгу сприяє розвитку систем інтернет-торгівлі, що дає змогу відмовлятися від великих виставкових торгових майданчиків, значно зменшуючи витрати торговельного бізнесу. Впровадження й розвиток систем віддаленого управління рахунком підвищує прозорість для контролюючих та податкових органів платіжної дисципліни, що підвищує інвестиційну привабливість підприємств та економіки загалом.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Clifford D., Bon J. Implementing ISO/IEC 20000 Certification: The Roadmap. ITSM Library. Van Haren Publishing, 2008. 16 p.
2. Davenport T.H. Business Innovation, Reengineering Work through Information Technology. Boston : Harvard Business School Press, 2013. 364 p.
3. Gonchar O.I. Management potential of the company with regard flock business life. *Науковий вісник Полісся*. 2016. № 3 (7). С. 190–196.
4. Ромат Е. Реклама : учебник для вузов. 7-е изд. Санкт-Петербург : Питер, 2012. 512 с.
5. Губар О. Клієнтів ловлять мережею. URL: <http://news.finance.ua/ua/~I2/O/all/2016/05/24/239421> (дата звернення: 08.12.2018).
6. Нагорнюк Г., Брежнева О. Нові банківські послуги та проблеми їх впровадження на ринку банківських послуг України. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку фінансово-кредитної системи України* : зб. наук. статей. Харків : Фінарт, 2012. С. 71.
7. Офіційний сайт газети «Дело». URL: www.delo.ua (дата звернення: 08.12.2018).

REFERENCES:

1. Clifford D., Bon J. (2008) *Implementing ISO/IEC 20000 Certification: The Roadmap*. ITSM Library. Van Haren Publishing (in English).
2. Davenport T.H. (2013) *Business Innovation, Reengineering Work through Information Technology*. Boston : Harvard Business School Press (in English).
3. Gonchar O. (2016) Management potential of the company with regard flock business life. *Scientific Bulletin of Polissia*, vol. 3 (7), pp. 190–196.
4. Romat Ye.V. (2012) *Reklama: uchebnik dlya vuzov. 7-e izd.* [Advertising: a textbook for universities. 7th ed.]. St. Petersburg : Piter (in Russian).
5. Hubar O. (2011) Kliientiv lovliat merezheiu [Clients are caught by the network]. *Finance.ua* (electronic site). Available at: <http://news.finance.ua/ua/~I2/O/all/2016/05/24/239421> (accessed: 8 December 2018).
6. Nahorniuk H., Brezhnieva O. (2012) Novi bankivski posluhy ta problemy yikh vprovadzhennia na rynku bankivskykh posluh Ukrainy [New banking services and their implementation problems in the market of banking services of Ukraine]. *Actual problems and prospects of development of the financial and credit system of Ukraine: collection of scientific articles*. Kharkiv : Finart, p. 71.
7. Delo: official site of newspaper. Available at: www.delo.ua (accessed: 8 December 2018).

Maksymova JuliaLecturer at the Department of Economics and Entrepreneurship
Odesa I.I. Mechnikov National University**Fudim Tetiana**

Lecturer

College of Economics and Social Work
Odesa National I.I. Mechnikov University**Shevchenko Alona**

Lecturer

College of Economics and Social Work
Odesa National I.I. Mechnikov University**MODERN INFORMATIONAL TECHNOLOGIES AS PERSPECTIVE MEANS
OF UKRAINIAN BANKS DEVELOPMENT**

The purpose of the article. In modern conditions of development of the economy, the actual direction of the activity of each bank is the modeling of business processes, which helps to optimize and increase the efficiency of banks. Commercial banks in Ukraine are forced to constantly take care of improving their business in connection with the globalization of the economy and competition. This requires the development of new technologies and methods of doing business, improving the quality of the final results of activities and, of course, introduction of new, and more effective methods of management and organization of the bank [1, p. 103].

Methodology. The survey is based on analysis of the introduction peculiarities of modern information technologies into the activities of the bank.

Results. Modern commercial banks are forced to take care of the optimization of their activities on the basis of both long-term and short-term tasks. This requires the development of new technologies and techniques of doing business, improving the quality of the final results of activities and, of course, introduction of new, more effective methods of management and organization of the bank.

Business process modeling allows you to analyze a whole series of data: how a commercial bank works as a whole, how it interacts with external organizations, clients, how employees work in each workplace. The simulation of business processes with the greatest possible proximity to reality enables the selection and verification of ways to improve the bank's performance, optimizes the method of determining certain data, and determines the experiments needed or superfluous under certain conditions and for a certain purpose.

Today, in the market of computer technologies for business process modeling there is a sufficient number of special programs that enable to investigate the activity of enterprises and build business models of their activities.

Practical implications. Let us pay a special attention to the several software products. A modern commercial bank in order to improve its operations, accelerate the implementation of all tasks and increase profits should use modern software products for modeling and optimizing business processes. We also analyzed the current state of development of Internet banking in Ukraine. This analysis shows the growing pace of development of the modern introduction information and Internet technologies into the activities of commercial banks.

Value/originality. In our work, we considered an issue of the problems of introduction modern information technologies in Ukrainian banks. Different types of the latest high-tech software help to significantly reduce the circulation of cash, speed up banking operations, reduce the risks of Internet banking, help simulate certain situations of banking activity and optimize the analysis of the efficiency of banking institutions. Improvement and active advancement of Internet banking systems contributes to the development of online trading systems, which allows abandoning large exhibition venues, by significantly reducing the costs of trading business.