

Как банки любят клиентов "Финанс" №17 (154), 10.05.2006

Компания «Организационно-технологические решения» узнала о предпочтениях 353 крупнейших российских банков на рынке систем дистанционного банковского обслуживания. Оказалось, что больше всего - 96% кредитных учреждений использует решение «банк-клиент», предназначенное для обслуживания юридических лиц. Системы интернет - банкинга установлены у 59% респондентов, а IVR (интерактивного речевого взаимодействия) - лишь у 21%.

Довольно предсказуемые результаты: с юридическими лицами так или иначе работают все банки. Интернет - банкингом занимаются лишь те кредитные учреждения, которые активно развивают розничное направление бизнеса. А системы IVR до сих пор находятся в авангарде автоматизации. Даже удивительно, что среди традиционно консервативных банков так много поклонников новинок. Скорее всего - это связано с тем, что IVR банкам продают системные интеграторы как дополнение к своей основной продукции. Самыми распространенными системами стали продукты компании BSS, а также собственные разработки кредитных учреждений.