



Роль информационных технологий в повышении доступности финансовых услуг населению

на примере ФГУП Почта России





ФГУП Почта России – уникальная инфраструктура для предоставления финансовых услуг

Количество отделений почтовой связи – **40074**

Доступность – отделения почтовой связи
распределены по всей стране, **50%** отделений





- Недостаточное продвижение на рынке предоставляемых услуг.
- Сроки разработки и внедрения услуг являются в ряде случаев сдерживающим фактором внедрения новой услуги на сети Почты.
- Отставание регламентирующей базы разработки и продвижения финансовых услуг от развития спектра самих услуг.
- В ряде случаев внедрение услуг осуществляется на базе сторонних IT решений, никоим образом не интегрированных с существующими в сети Почта России IT системами.
- Недостаточная управляемость услугой (сервисом) из-за недостатка оперативной информации вследствие недостаточного развития архитектуры оперативного учета.
- Система обучения операционного персонала сети в настоящий момент не всегда обеспечивает требуемый уровень подготовки сотрудников.





Основные задачи

- Совершенствование технологий оказания финансовых услуг.
- Создание единой унифицированной информационной инфраструктуры, посредством которой возможно оказывать финансовые услуги на современном уровне.
- Создание программного обеспечения, на базе современных технологий, использование которого позволит с высокой эффективностью оказывать финансовые услуги.



Основные направления совершенствования: Организационные и маркетинговые



- Создание многоуровневой службы поддержки ServiceDesk (как технологических и IT служб, так и конечных потребителей услуг), обеспечение высокой эффективности работы эксплуатационных служб и повышение уровня гарантированности предоставления сервисов.
- Усиление использования ресурсов отделений Почты России для повышения осведомленности населения посредством предоставления оперативной маркетинговой, консультационной и справочной информации по предоставляемым услугам.



Основные направления совершенствования: Технологические



- Использование промышленных решений
- Построение сервис-ориентированной архитектуры
- Повышение безопасности систем
- Расширение спектра оборудования
 - фискального
 - сканеры многомерного штрих-кода
 - системы радиочастотной идентификации
 - работа с различного вида картами
 - использование мобильных устройств, в т.ч. мобильных телефонов (коммуникаторов, смартфонов)
 - широкое применение тачскринов.



Основные направления совершенствования: Развитие IT систем (ФГУП НИИПС)

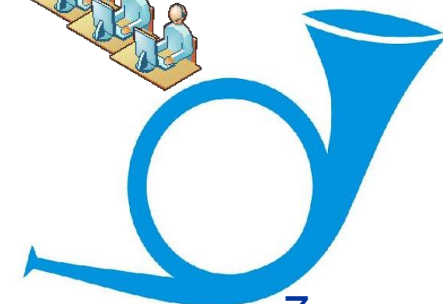
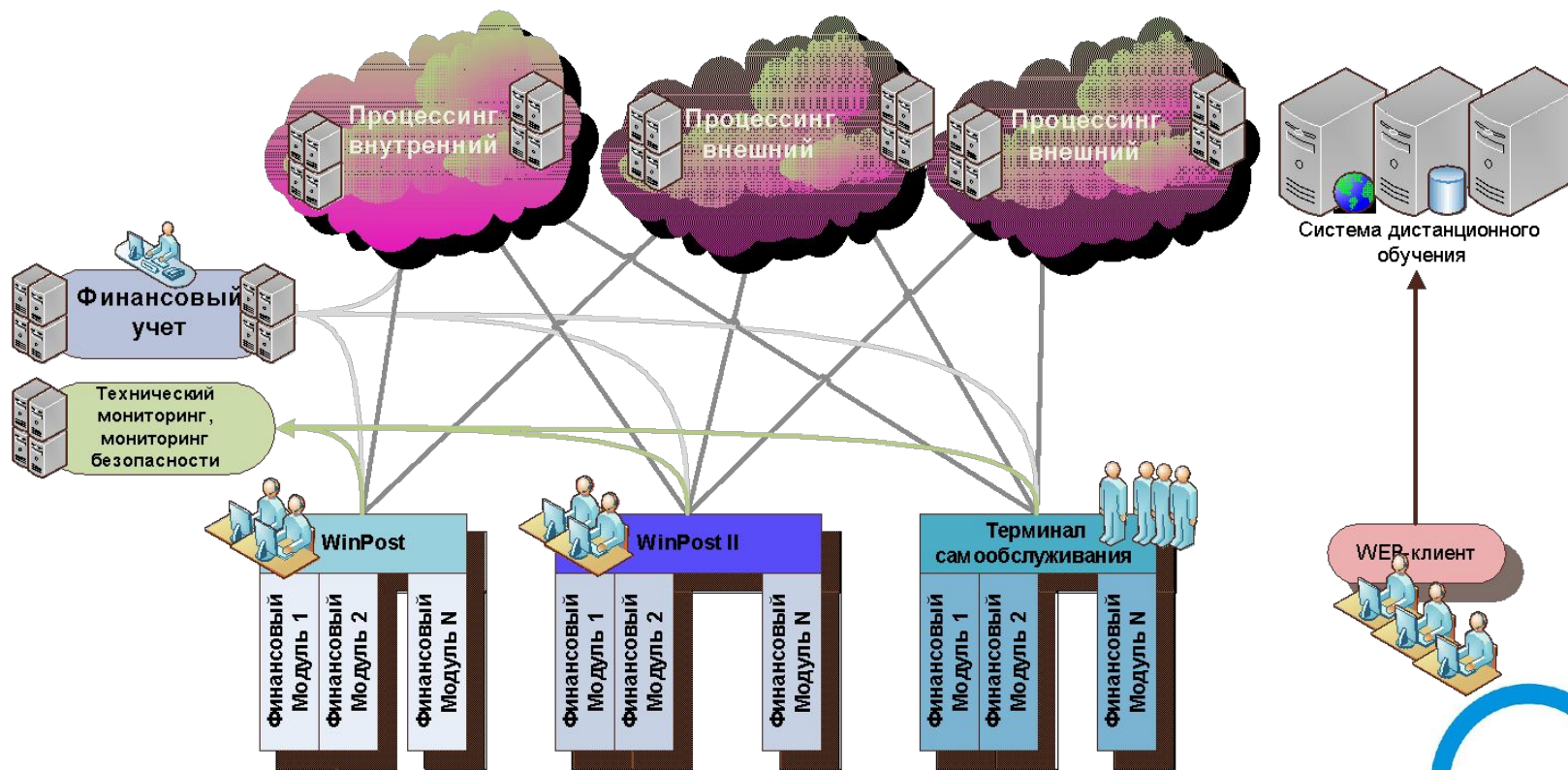
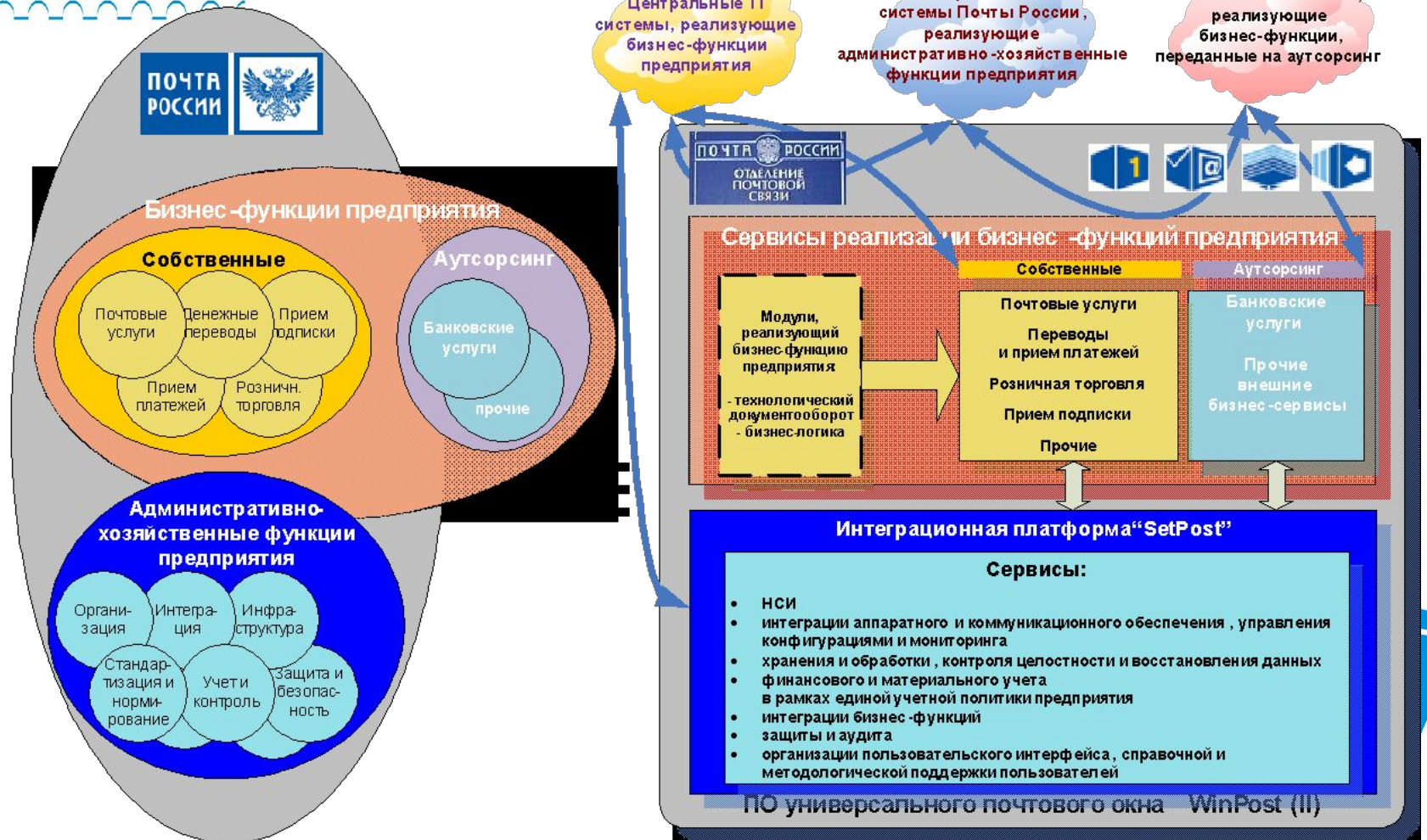


Схема фронтальной и общей организации IT решений фронтальное ПО почтового окна – уникальное по прикладной функциональности и технологичности IT решение





Основные выводы

- Основным путем решения задачи повышения доступности финансовых услуг населению через Почту России мы видим *создание унифицированного программно-аппаратного решения для фронт - офисов ФГУП «Почта России», имеющего открытый интерфейс для интеграции систем сторонних разработчиков.*
- Реализация такого решения *увеличит пропускную способность операционных окон Почты, в том числе за счет удобства работы операторов, и позволит оказывать через Почту как финансовые, так и иные непрофильные услуги.*
- Таким образом, реализация данного проекта приведет к *увеличению доступности финансовых услуг для населения.*





Спасибо за внимание!

Москва, 16 ноября 2007

www.niips.ru

niips@niips.ru



10

