

РОЛЬ КРАУДСОРСИНГА В РАЗВИТИИ ИННОВАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ ОАО "СБЕРБАНК РОССИИ"

CROWDSOURCING ROLE IN THE JSC "SBERBANK RUSSIA" INNOVATIVE POLICY DEVELOPMENT

*E. Kuznetcova
E. Goldyrev*

Annotation

The article reveals the essence of the new technology 'crowdsourcing', its role in the JSC 'Sberbank Russia' long-term strategy formation. The article is dedicated to the crowdsourcing algorithm as a new management type and the analysis of the start of the project 'Sberbank – crowdsourcing'.

Keywords: innovations, crowdsourcing, internal bank's business processes, ideas exchange.

Аннотация

В статье раскрывается понятие краудсорсинга, его роли в формировании долгосрочной стратегии ОАО "Сбербанк России". Рассматривается алгоритм краудсорсинга как нового типа управления, анализируются результаты запуска проекта "Сбербанк–Краудсорсинг".

Ключевые слова:

Инновации, краудсорсинг, внутренние бизнес-процессы банка, биржа идей.

Понятие "инновации" современная экономическая наука трактует как "конечный результат инновационной деятельности, получивший воплощение в виде нового или усовершенствованного продукта, внедренного на рынке, нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в практической деятельности, либо в новом подходе к социальным услугам"[2,с.35].

Одной из самых значимых стратегических инноваций Сбербанка является технология краудсорсинга. [9] Термин "краудсорсинг" (crowd – "толпа") и sourcing ("использование ресурсов") означает вовлечение огромного количества людей в совместную работу. И в отличие от аутсорсинга, который предполагает, передачу работы внешним профессиональным исполнителям за определенные деньги, краудсорсингом является выполнение задач профессионалами-любителями, которые готовы в удобное время фактически бесплатно поделиться своими размышлениями, для того, чтобы увидеть свои идеи воплощенными в жизнь.

Идея краудсорсинга заключается в том, что компания размещает на своём сайте задание, в исполнении которого могут принимать участие все кто пожелает. Задачей может быть разработка слогана для рекламной кампании, названия или дизайна нового продукта, или предложение новой идеи по совершенствованию качества обслуживания. Помимо этого, краудсорсинг может ис-

пользоваться в целях изучения спроса, конкуренции, лояльности потребителей по отношению к продукту или услуге, а также служить инструментом сбора данных для очередного маркетингового исследования.

В сентябре 2011 года Сбербанк России присоединился к технологии краудсорсинга, запустив на официальном сайте публичный ресурс www.sberbank21.ru. Цель проекта, к участию в котором приглашаются все граждане России, состоит в выявлении основных направлений будущего развития банка и способствовании совершенствованию методов управления внутри компании. Главным отличием краудсорсинга от простого общения в сети является то, что люди, работая над неким заданием, задаются целью получить конкретный результат. И именно так Сбербанк подходит к проекту www.sberbank21.ru. Компании важен не процесс, а результат, и поэтому Сбербанк предлагает не просто по дискутировать, но поработать над содержанием. Каждый участник должен приложить значительные усилия, чтобы его мысли или идеи нашли отражение в финальном результате [5,с.35].

В рамках данного проекта ведется обсуждение по трем основным направлениям:

1. Каких результатов должен достичь Сбербанк через 10 лет.

2. Каким должно быть будущее России, в частности, в 2021 г.

3. Какую роль в достижении поставленных целей может сыграть технология краудсорсинга.

Алгоритм принятия решения задач, поставленных на технологию краудсорсинга следующий:

1. Цель проекта ("мозговой штурм", экспертиза, коммуникация резидентов, участие в выработке стратегии, "обратная связь" с системой управления инфраструктурой);

2. Выбор площадки и инструментов краудсорсинга;

3. Формирование сообщества путем информирования, мотивации, фильтрации;

4. Запуск платформы краудсорсинга и управление её работой (формирование тем, направление экспертов, модерирование предложений и комментариев);

5. Анализ и выбор представленных сообществом предложений, анализ участников, награждение победителей, принимается решение о закрытии или продолжении работы площадки;

6. Формируются алгоритмы и проекты внедрения предложений.

Результатом деятельности всех участников проекта станет разработка трех докладов: "Сбербанк-21-Будущее", "Россия-21-Прогресс" и "Инновации-21-Краудсорсинг". Главная тема этих докладов – использование новейших технологий для управления проектами, сложными масштабными процессами, а также для поиска и принятия правильных решений. Идеи, представленные в первом докладе, будут взяты за основу стратегического развития Сбербанка.

Реализация проекта является рискованным делом, так как заранее неизвестно, что получится на выходе. Согласно правилам, приведенным на сайте, конкурсанты, показавшие лучшие результаты и проявившие наибольшую активность, будут представлять доклады руководству Сбербанка и элите российского и международного бизнеса. Более того, 100 лучших участников проекта получат ценные и памятные призы, среди которых дипломы, планшетный компьютер, грант на обучение и трудоустройство в Сбербанке, публикация предложенных ими идей и интервью с их авторами в одном из ведущих деловых журналов.

Проект быстро набрал обороты и популярность. Уже на четвертой неделе запуска ресурса, на нём было зарегистрировано около 40 тыс. участников, 1,5 тыс. сообщений, поступило порядка 7 тыс. предложений; над документами совместно работают 500 экспертов.

Одним из интереснейших предложений по направлению "Сбербанк-21-Будущее" стал проект разработки социальной сети для людей старшего поколения. В этой сети могли бы быть организованы: касса взаимопомощи, оказывающая социальную финансовую помощь, продажа услуг и предоставление консультаций, востребованных людьми пенсионного и предпенсионного возраста. Вполне вероятно, что это предложение реализуется, так как для Сбербанка сегмент пенсионеров является самым большим и перспективным.

Следующей перспективной идеей является креативный способ хранения данных. Хранение будет осуществляться аналогично материальным ценностям в банковских ячейках. Давно не секрет, что в настоящее время стоимость информации часто значительно выше, чем цена денег и недвижимости. Поэтому хранить информацию нужно в надежном месте. В этом аспекте Сбербанк мог бы предложить личный кабинет для хранения данных, с полной гарантией их конфиденциальности и неприкосновенности.

Уже полученные результаты Сбербанк оценивает как положительные и предполагает технологию краудсорсинга применять в качестве модели управления в ИТ. Ее можно применять для модернизирования процесса разработки регламентов использования систем. На сегодняшний день в этом процессе могут участвовать до десяти человек, но если проект регламента разместить во внутрикорпоративной социальной сети, то очень большое количество экспертов сможет принять участие в его обсуждении. Следовательно, улучшение процесса затронет механизм обратной связи и совместной работы, а также возрастет количество людей, участвующих в управлении организацией.

Следующая идея использования технологии краудсорсинга – позиционирование банкоматов терминальной сети для уточнения продуктов, которые нужны клиентам, востребованности интерфейса системы и его правильной разработки.

Метод краудсорсинга – совершенно новый тип управления, нацеленный на развитие Сбербанка и получение поразительного результата. И, что особенно важно, это приличная экономия денег, так как работать можно, устранив промежуток между заказчиком, экспертами и креативными людьми.

Уже через год, после введения инновационного проекта произошли значительные изменения в системе Сбербанка:

- ◆ Технологии краудсорсинга начали встраиваться во внутренние бизнес-процессы банка.
- ◆ Для совместной работы более двухсот тысяч сотрудников и их творчества используются возможности краудсорсинговых платформ.
- ◆ Менеджмент все чаще обращается к сообществам при поиске идей, принятии решений, оптимизации деятельности, разработке инструкций и документации.

"Биржа идей" – внутренняя краудсорсинговая площадка, в которой Сбербанк участвует уже третий год и участие, в которой приняли участие тысячи сотрудников Сбербанка. По подсчетам экспертов, благодаря внедрению собранных идей и предложений, только за 2011 год удалось сэкономить 7 миллиардов рублей, что говорит об экономической целесообразности данной инновационной разработки Сбербанка.

И это одна из главных причин, по которой инновационной деятельности в Сбербанке уделяется такое большое и пристальное внимание со стороны руководства.

Подводя итог вышесказанному, необходимо отметить, что инновационные разработки улучшают как качество сервисного обслуживания, так и делают программное обеспечение проще и понятнее. Сбербанк решил вовлечь в процесс краудсорсинга не только свои силы, но и силы своих клиентов.

Решив взглянуть на свой труд со стороны клиента, которые зачастую даже лучше сотрудников могут заметить те отдельные стороны, которые нужно улучшить или изменить (процессы, кредитные продукты, сервисное обслуживание, технологии), и даже предложить определенное решение – как это сделать. Использование этого гигантского потенциала и коллективного разума послужило причиной запуска проекта "Сбербанк-Краудсорсинг". Этот инновационный проект является новым шагом в будущее в плане коммуникаций, обмена опытом, а также воплощения идей, созданных коллективным разумом сотрудниками Сбербанка и его клиентами.

ЛИТЕРАТУРА

1. Беляева Ю.В. Конкуренция и инновации / Ю.В. Беляева. – Кострома: Изд-во КГУ им. Н.А. Некрасова, 2009. 37 с.;
2. Берг Д. Инвестиционные стратегии российских компаний / Д. Берг. – М., 2010. 77 с.;
3. Овчаров А.О. Организация управления рисками в коммерческом банке // Банковское дело. 2011 г. № 3. С. 23–31;
4. Аузан В. Стратегические инновации // Эксперт. – 2011. – № 14. С. 17
5. Викулов В.С. Инновационная деятельность кредитных организаций// Менеджмент в России и за рубежом. – 2011. – № 1. С.26–27;
6. Официальный сайт Западноуральского отделения ОАО "Сбербанк России" (URL: <http://www.sbrf.ru/perm/ru/>, дата обращения: 05.12.2012 г.);
7. Официальный сайт ОАО "Сбербанк России" (URL: <http://sberbank21.ru/about/>, дата обращения: 05.12.2012 г.);
8. Сбербанки – сберегательный банк России и других стран (URL: http://www.sbanki.ru/sberbank_potrebitelskij_kredit.html, дата обращения: 08.12.2012 г.);
9. Пьянкова К.В., Косвинцев Н.Н. Государственно-частное партнерство: преимущества и недостатки для государства и бизнеса // Вестник Пермского университета. Серия: Экономика. 2010. № 4. С. 12–19.

© Э.Р. Кузнецова, Е.С. Голдырев, (ksenia--27@yandex.ru), Журнал «Современная наука: Актуальные проблемы теории и практики»,

