

ინფორმაციული ტექნოლოგიები და განვითარების

მდგრადი კონკურენტუნარიანობა

ვაჟა სარალიძე, სტუ-ს დოქტორანტი

რეზიუმე

საინფორმაციო სისტემებს აქვთ უნარი უზრუნველყონ ბანკების საინფორმაციო მხარდაჭერა სხვადასხვა ოპერაციების, გამოთვლებისა და მონაცემთა ანალიზისათვის. ქსელური ტექნოლოგიები იძლევიან რეალურ დროში ურთიერთობის და ინფორმაციის გავრცელების საშუალებას. საინფორმაციო ტექნოლოგიები არის ბიზნეს-ინოვაციების საფუძველი, რომელიც ამოძრავებს გლობალურ კონკურენციას. ის იძლევა საშუალებას ჩატარდეს ბაზრის თავისებურებების და შესაძლებლობების ანალიზი, განისაზღვროს ბანკის შესაძლებლობები და მწარმოებლურობა, მოხდეს ოპერაციების ეფექტურად მართვა და განხორციელდეს კლიენტის ხარისხიანი მომსახურება.

საბანკო მენეჯმენტის ფუნდამენტური ამოცანას წარმოადგენს შექმნას და განავითაროს ბიზნეს-გარემო, რომელიც ხელს შეუწყობს უწყვეტ ინოვაციებსა და სრულყოფას, რომ გლობალურ ბაზარზე შესაძლებელი იყოს კონკურენციის განევა. საინფორმაციო და ტელესაკომუნიკაციო ტექნოლოგიებმა ავტომატურად გარდაქმნეს ორგანიზაციული სტრუქტურები. ინფორმაციული ეკონომიკის დინამიურად ცვალებად გარემოში ქსელური ბანკების მოქნილობა, კლიენტის ცვალებად მოთხოვნებზე სწრაფი რეაგირება და ბაზარზე არსებული მოთხოვნა არის წარმატების ძირითადი ფაქტორები ბიზნესის წარმართვაში.

* * * * *

საინფორმაციო სისტემებს აქვთ უნარი უზრუნველყონ ბანკების საინფორმაციო მხარდაჭერა სხვადასხვა ოპერაციების, გამოთვლებისა და მონაცემთა ანალიზისათვის. ქსელური ტექნოლოგიები იძლევიან რეალურ დროში ურთიერთობის და ინფორმაციის გავრცელების საშუალებას. საინფორმაციო და ტელესაკომუნიკაციო ტექნოლოგიებმა შეცვალეს ორგანიზაციული საზღვრების კონცეფცია. ტელესაკომუნიკაციო ქსელების სიმძლავრე წარმოადგენს სტრატეგიული მართვის საფუძველს, რაც ბანკებს აძლევს საშუალებას გააერთიანონ სხვადასხვა მიმართულებები სტრატეგიული პოზიციების შესანარჩუნებლად, აიოლებს ინფორმაციის ეფექტური, თავისდროული ნაკადების მოძრაობას ორგანიზაციის საზღვრებში. თუმცა ტექნოლოგიურ სიახლეს გააჩნია გაუთვალისწინებელი ეფექტები, როგორც დადებითი, ასევე უარყოფითი, რომლებსაც თავიანთი წვლილი შეაქვთ ორგანიზაციულ ინერციასა და ცვლილებების მიმართ ორგანიზაციის წინააღმდეგობაში. ტექნოლოგიური პროგრესი ხშირად გვაიძულებს მივუბრუნდეთ

ტექნოლოგიას, რათა გადავწყვიტოთ ის, რასაც საფუძვლად უდევს ადამიანური, ორგანიზატორული, პოლიტიკური, სოციალური და ორგანიზაციული პრობლემები.

ტექნოლოგიურმა სიახლეებმა უნდა განავითარონ საინფორმაციო ტექნოლოგიების დანერგვის ახალი სტრატეგიები და მიიღონ ელექტრონული კომერციის ახალი მოდელები, რომლებიც არიან უფრო მოქნილები და კლიენტებზე ორიენტირებულები.

საბანკო ბიზნესში კონკურენტუნარიანობა შეზღუდული იყო ტერიტორიული ადგილმდებარეობით და იმით, თუ რამდენად სწრაფად გაჰქონდა ბანკს ბაზარზე თავისი პროდუქტები და მომსახურება. დღეს კორპორატიული კონკურენტუნარიანობის სტრატეგიულმა ცენტრმა მნიშვნელოვნად გადაინაცვლა სიჩქარის, მოქნილობის და კლიენტის ხარისხიანი მომსახურების მხარეს. იმის გათვალისწინებით, რომ მწარმოებლურობა და ხარისხიანი სრულყოფა უწყვეტ ყურადღებას მოითხოვს, თვითონ ინფორმაცია გახდა ძირითადი რესურსი კონკურენტული უპირატესობის მოსაპოვებლად, ისევე, როგორც მინა, კაპიტალი და სამუშაო ძალა იყო ინდუსტრიული ეკონომიკის ძირითადი რესურსები. ინფორმაცია და ორგანიზაციაში მყოფი ადამიანების უნარი, მოიპოვონ და გამოიყენონ ეს ინფორმაცია, წარმოადგენენ მთავარ ფაქტორებს, რომლებიც ხელს უწყობენ ბიზნესის წარმატებულ წარმართვას ახალ საინფორმაციო ეკონომიკაში.

საინფორმაციო ტექნოლოგიების გამოყენება სულ უფრო მეტად არის მდგრადი კონკურენტული უპირატესობის მზარდი წყარო; საბანკო ბიზნესის ფარგლებში საინფორმაციო რესურსების მართვის სტრატეგიები ასევე შეიცვალა და გაფართოვდა. რადგან საინფორმაციო რესურსების მენეჯმენტის ამოცანა სულ უფრო მეტად გავრცელებული ხდება ბანკებში, მათი, როგორც კორპორატიული აქტივების მართვის მნიშვნელობა ასევე გაფართოვდა ისეთ ფუნქციონალურ სფეროებზე, როგორიცაა ადამიანური რესურსები, ფინანსები, მარკეტინგი, გაყიდვები, დაგეგმვა, ცვლილებები და განაწილება. გარდა ამისა, ბანკების ხელმძღვანელებმა უნდა იცოდნენ არა მარტო ბიზნესი და ბიზნეს-სტრატეგიები, არამედ მათ ასევე უნდა შეეძლოთ საინფორმაციო რესურსების სტრატეგიული მართვა.

ბანკის საინფორმაციო სისტემების მმართველებმა უნდა იცოდნენ საკრედიტო ორგანიზაციის სტრატეგიული საქმიანი მიზნები და შეძლონ ტექნოლოგიური გადაწყვეტილებების ფორმირება, რათა ხელი შეუწყონ ამ მიზნების მიღწევას. სტრატეგიული დაგეგმვა ბანკებს საშუალებას აძლევს, რომ თავიდან აიცილონ ტექნოლოგიური უბედურება და

გააუმჯობესოს ტექნოლოგიური უპირატესობა; ის ბანკებს ასევე აძლევს თავისი ტექნოლოგიის საქმიან დაგეგმვაში გამოყენების საშუალებას და პირიქით. ბანკის საინფორმაციო ტექნოლოგიების მმართველობის სამუშაოს შესრულება ნაწილ-ნაწილ არ შეიძლება; მას ჭირდება ინტეგრაცია, რადგან საინფორმაციო ტექნოლოგიები ხდება სულ უფრო მრავალმხრივი, დღევანდელი “სტრატეგიული დაგეგმვის” დიდი ნაწილი თავის თავში ასევე მოიცავს “ტექნოლოგიის დაგეგმვას”. საქმიანი დაგეგმვის გარეშე კონკურენცია უსარგებლოა; ხოლო საინფორმაციო რესურსების განხილვის გარეშე ბიზნესის ეფექტური დეგეგმვა წარმოუდგენელია.

ინფორმაცია და ცოდნა წარმოადგენს ცხოვრებისეულ, სტრატეგიულ რესურსს და ინოვაციების, ეკონომიკური ზრდის და საბანკო ბიზნესის განვითარების გასაღებს. ინფორმაციის წარმოება, შეგროვება, გავრცელება და გაცვლა გახდა მისი უმნიშვნელოვანესი იმპერატივი. საინფორმაციო ტექნოლოგიები არის ბიზნეს-ინოვაციების საფუძველი, რომელიც ამოძრავებს გლობალურ კონკურენციას. სხვადასხვა კვლევამ აჩვენა, რომ ფირმებს შეუძლიათ უფრო ძლიერი ფინანსური პოზიციების მიღწევა, თუ კაპიტალს ახალი ტექნოლოგიების გამოყენებაში დააბანდებენ.

ცვლილებები ტექნოლოგიებში ისევე ეხება ახალი პროდუქტების და მომსახურების შემუშავებას, როგორც უშუალოდ საბანკო პროცესები. ბევრი ახალი საქმიანი შესაძლებლობა გამომდინარეობს საინფორმაციო ტექნოლოგიების მიღწევებიდან. თვით პატარა ბანკებიც კი, რომლებსაც გააჩნიათ ტექნოლოგიური ნოუ-ჰაუ და უახლეს ინფორმაციასა და ტექნოლოგიებს უფრო ინტენსიურად იყენებენ კლიენტებისათვის მომსახურების გასაწევად, კონკურენტებთან შედარებით უფრო ძლიერ პოზიციებს იკავებენ.

მართლაც, საინფორმაციო და ტელესაკომუნიკაციო ტექნოლოგიებმა დიდი მნიშვნელობები შეიძინეს. ახალ ეკონომიკაში ცოდნა და ინფორმაცია არის მოგების შექმნის ძირითადი კომპონენტები. ცოდნა და ინფორმაცია ხდება სუბსტრატი დიდი ეკონომიკური ფასეულობის მქონე მრავალი ახალი პროდუქტისა და მომსახურებისათვის. ტრადიციული პროდუქტების და მომსახურების წარმოებაში ბოლო წლებში გაძლიერდა ცოდნის გამოყენება.

საინფორმაციო ტექნოლოგიები აუცილებლად გამოიწვევენ ცვლილებებს საკრედიტო ორგანიზაციაში, რომელიც უფრო დამოკიდებული გახდება ცალკეული თანამშრომლების ცოდნაზე და მათ მიერ გადაწყვეტილებების მიღების წესების და მეთოდების შესწავლაზე. სათანადო ქმედება განპირობებულია ცოდნით და ორგანიზაციის შესწავლით.

2012 წლის 1 ივლისს ამოქმედდა კანონი “საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ”. რომლის ძირითადი მიზანი გადახდის მომენტალურ სისტემებთან, ელექტრონულ ფულთან, სხვა ტრადიციულ საგადახდო სისტემებთან და ფინანსურ გირაოსთან დაკავშირებული საკითხ-

ების სამართლებრივი მოწესრიგებაა. საქართველოს ეროვნულ ბანკს მიენიჭა უფლებამოსილება დაარეგისტრიროს საგადახდო სისტემის პროვაიდერები და საგადახდო სისტემის ოპერატორები და გაუწიოს მათ ზედამხედველობა, ასევე განსაზღვროს და დაუწესოს დამატებითი მოთხოვნები მნიშვნელოვან საგადახდო სისტემებს.

ეროვნული ბანკის საზედამხებელო უფლებამოსილება ვრცელდება თანამედროვე საგადახდო ინსტრუმენტების (მაგალითად: ელექტრონული ფული) გამოშვებაზე, მხარეთა უფლება—მოვალეობებზე და მომხმარებლისათვის მომსახურების განწევასთან დაკავშირებულ საკითხებზე. საქართველოს საგადახდო სისტემის მისი უცხოური მონაწილის ფინანსური სირთულეებისაგან დაცვისათვის დადგინდა, რომ უცხოური მონაწილის გაკოტრების შემთხვევაში, მხარეთა უფლებებისა და მოვალეობების განსაზღვრა მოხდება მხოლოდ საქართველოს კანონმდებლობის თანახმად.

საინფორმაციო ტექნოლოგიები საშუალებას იძლევა ჩატარდეს ბაზრის თავისებურებების და შესაძლებლობების ანალიზი, განისაზღვროს ბანკის შესაძლებლობები და მწარმოებლურობა, მოხდეს ოპერაციების ეფექტურად მართვა და განხორციელდეს კლიენტის ხარისხიანი მომსახურება. ბანკები ასევე შეიძლება განხილულნი იყვნენ, როგორც სისტემები, რომლებშიც ინდივიდუალური კომპონენტები ერთმანეთთან დაკავშირებული არიან საერთო მიზნების მიღსაწევად. საკრედიტო ორგანიზაციაში ყველა ქმედების საფუძველს წარმოადგენს ინფორმაცია; ხოლო საინფორმაციო ტექნოლოგიები შესაძლებელს ხდის ეფექტურ საინფორმაციო ნაკადებს და მდგრად კონკურენტულ უპირატესობებს. წარსულში არსებული სტრუქტურირებული, იერარქიული ორგანიზაციისაგან განსხვავებით ცოდნასა და ინფორმაციაზე დაფუძნებული მოდერნიზებული ბანკები არიან უფრო მოქნილები, წრფივები და სწრაფად რეაგირებადები; საინფორმაციო ტექნოლოგიები გახდა მათი განუყოფელი ნაწილი.

დღეს საბანკო მენეჯმენტის ფუნდამენტური ამოცანას წარმოადგენს შექმნას და განავითაროს ბიზნეს-გარემო, რომელიც ხელს შეუწყობს უწყვეტ ინოვაციებსა და სრულყოფას, რომ გლობალურ ბაზარზე შესაძლებელი იყოს კონკურენციის გაწევა. საინფორმაციო და ტელესაკომუნიკაციო ტექნოლოგიებმა ავტომატურად გარდაქმნეს ორგანიზაციული სტრუქტურები. ინფორმაციული ეკონომიკის დინამიურად ცვალებად გარემოში ქსელური ბანკების მოქნილობა, კლიენტის ცვალებად მოთხოვნებზე სწრაფი რეაგირება და ბაზარზე არსებული მოთხოვნა არის წარმატების ძირითადი ფაქტორები ბიზნესის წარმართვაში.

საინფორმაციო ტექნოლოგიების საშუალებით ცვლილებების განხორციელებას ხშირად ეწინააღმდეგება ბანკების ბუნებრივი ინერცია. ხშირად ბიზნეს-გეგმა და არსებული სტანდარტული სამუშაო პროცესები მოძველებულია ან არათავსებადია სა-

ვარაუდო ტექნოლოგიასთან. ასეთ შემთხვევაში იერარქიის შეცვლა იმისათვის, რომ ის ტექნოლოგიასთან შესაბამისობაში მოვიდეს, არის ძირითადი პირობა ოპტიმალური გათანაბრების მისაღწევად და სტრატეგიული კონკურენტუნარიანობის ხელშეწყობისათვის.

ბანკის საინფორმაციო რესურსებზე მკაცრი კონტროლის დამყარებას კრიტიკული მნიშვნელობა აქვს სტრატეგიული მოთხოვნილებების და მისი მიზნების რეალიზაციისათვის; რაც ახალი გამოწვევების წინაშე აყენებს საკრედიტო ორგანიზაციის მენეჯმენტს, რომლებიც ხშირად ზოგიერთ ბანკში იწვევს ცენტრალიზაციის ტენდენციებს, ხოლო ზოგიერთში კი – ცენტრალიზებული და დეცენტრალიზებული კომპონენტების მქონე ჰიბრიდული სტრუქტურების განვითარებას. საინფორმაციო ტექნოლოგიებისადმი უბრალოდ ტექნიკურ მიდგომას არ ძალუძს მოიცვას სოციალური და ბიპევიორისტული ასპექტი. საბოლოო ჯამში, საინფორმაციო ტექნოლოგიებიდან მიღებული ეფექტი განისაზღვრება მომხმარებლის ინტელექტით.

მართლაც, საინფორმაციო ტექნოლოგიებს ფასი არა აქვს და არ არის კონკურენტული უპირატესობა, თუ ბანკი და მისი თანამშრომლები თავს კომფორტულად არ გრძნობენ მათი ეფექტური გამოყენებით. სოციალურ-ტექნიკურ პერსპექტივაში ადამიანები, ამოცანები, ტექნოლოგიები, კულტურა და სტრუქტურა არის ნებისმიერი ორგანიზაციის საფუძველი. კომპონენტები გადიან გარდაქმნის და ადაპტაციის პროცესს, ვინაიდან სისტემები იქმნება, ვითარდება და გამოიყენება. ხშირ შემთხვევაში საინფორმაციო ტექნოლოგიები უნდა გადამუშავდეს, რათა შეესაბამებოდეს ბანკის ინდივიდუალურ მოთხოვნებს; ასევე უნდა შეიცვალოს ბანკიც, რათა უზრუნველყოს ტექნოლოგიის გამოყენების აუცილებელი პირობების არსებობა სწრაფად ცვალებად გარემოში.

ამიტომ საკრედიტო ორგანიზაციის მუშაობის გასაუმჯობესებლად ამ ურთიერთდამოკიდებულ კომპონენტებს შორის უნდა დამყარდეს ურთიერთკავშირი და მჭიდრო კოორდინაცია. აუცილებელია საინფორმაციო სისტემების ისეთი განვითარება, რომ მათ ხელი შეუწყონ სტრატეგიულ სრულყოფას, იძლეოდნენ სტრუქტურის ამოცანების, ტექნოლოგიის, კულტურის, კომპონენტების ოპტიმიზების საშუალებას.

საინფორმაციო ტექნოლოგიები შეიძლება სხვადასხვა წესით შეეხოს მენეჯერების მიერ გადწყვეტილების მიღების პროცესს, ორგანიზაციულ სტრუქტურებსა და თვით საკრედიტო ორგანიზაციებში მუშაობას. რაც ამარტივებს ბიზნეს-პროცესის ორგანიზაციული რეფორმირების პროცესს. საინფორმაციო ტექნოლოგიებმა ხელი უნდა შეუწყონ ორგანიზაციული სტრუქტურის უფრო დეცენტრალიზებულ, ქსელურ ტიპს და აქცენტი გადაიტანონ კომუნიკაციაში ოპერატიულობაზე, მოხერხებულობასა და მოქნილობაზე და ადამიანებსა და სამუშაო ჯგუფებს შორის თანამშრომლობაზე. საინ-

ფორმაციო ტექნოლოგიებს პოტენციურად შეუძლიათ ბანკის სტრუქტურის, კულტურის, პოლიტიკის და სამუშაო ოპერაციების შეცვლა.

დღეს, საბანკო სექტორში საინფორმაციო ტექნოლოგიების განვითარების პერსპექტივების განხილვის დროს, ცოდნაზე დაფუძნებული ახალი ეკონომიკის მექანიზმების სწრაფი გავრცელების კონტექსტში, ჩვენ მივდივართ საინფორმაციო ტექნოლოგიების პრინციპულად ახალ ხედვამდე საბანკო ბიზნესის ეფექტიანობის ამაღლების სისტემაში. აუცილებელია, რომ საინფორმაციო სისტემები ბანკში განხილული იყოს, როგორც:

ა. პროცესების მწარმოებლურობის გაზრდის ინსტრუმენტი;

ბ. დანახარჯების შემცირების ინსტრუმენტი;

გ. საწარმოს ცხოველქმედების მატერიალურ (ფიზიკურ) რესურსებზე განეული დანახარჯების შემცირების ინსტრუმენტი;

დ. მაღალეფექტური, ოპერატიული და ერთდროულად დაბალდანახარჯიანი ელექტრონული ოპერაციების, ელექტრონული ვაჭრობის და ელექტრონული ბანკინგის ოპერაციების ჩათვლით, განხორციელების ინსტრუმენტი.

საბოლოო ჯამში, საინფორმაციო ტექნოლოგიებს შეუძლიათ უზრუნველყონ ეკონომიკური ზრდის საერთო მოცულობების 1/4-დან 1/3-მდე. ელექტრონული კომერცია არის ინოვაციური საბანკო სერვისი, როდესაც მომსახურება და პროდუქცია იყიდება ინტერნეტის მეშვეობით, ხოლო გადახდები ხორციელდება VISA, MasterCard და American Express პლასტიკური ბარათებით.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1 საქართველოს კანონი საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ <http://www.nbg.gov.ge/index.php?m=110>

2 საერთაშორისო ელექტრონული საფულეების ოფიციალური საიტები: PayPal, www.PayPal.com; Moneybookers, www.moneybookers.com; WebMoney, www.webmoney.ru; Yandexmoney, www.Yandexmoney.ru,

3 Google AdWords, Anastasia Holdren – 2012 year

4 Tsai H-L. Information Technology and Business Process Reengineering: New Perspectives and Strategies. Praeger Publishers (March 30, 2003): p.153-154