

ინოვაცია - საბანკო სფეროს განუყოფელი ნაწილი

მარიამ ხაბურზანია
სტუ-ს დოქტორანტი

რეზიუმე

ინოვაცია არის მნიშვნელოვანი დადებითი ცვლილება პროდუქტის შეთავაზებაში, მომსახურებაში, ბიზნეს-მოდელსა და მოქმედებაში. მარტივად, ინოვაცია არის რაიმე სიახლის ან უკვე არსებული ახლებურად გაკეთება. ეს სიტყვა გამოიყენება ძალიან დიდი ცვლილებების აღსაწერად, რომლებიც გამოიწვევს ფირმის მოღვაწეობის წარმატებულ განვითარებას. ეს ცვლილებები შეიძლება დაკავშირებული იყოს ახალ ან გაუმჯობესებულ პროდუქტთან, პროცესთან, მარკეტინგულ დანახარჯებთან ინვესტიციებთან, ინტელექტუალური საკუთრების შექმნასთან ან ტექნოლოგიების შესყიდვასთან.

INNOVATION IS AN IMPORTANT PART OF THE BANKING SECTOR

Mariam Khaburzanian
PhD student of GTU

SUMMARY

Innovation is an important positive change in product offerings, services, business models, and activities. Simply, innovation is something new or making one to new one. This word is used to describe the vast changes that lead to successful development of the firm's work. These changes may be associated with new or improved products, processes, investments with marketing expenses, acquisition of intellectual property or purchasing technology.

* * * *

21-ე საუკუნეში ინოვაციური პროცესები კომპანიების განვითარებისა და წარმატებულობისთვის ერთადერთი თუ არა ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორია. მართალია, ინოვაციებისთვის Amazon-ს და Apple-ს ბევრად უფრო ფართო სამოქმედო არეალი აქვთ, ვიდრე, მაგალითად საბანკო სექტორს, თუმცა ინოვაციურობის გარეშე წინსვლა აქაც ზუსტად ისევე შეუძლებელია, როგორც დანარჩენ სფეროებში.

ინოვაცია ეს არის ბაზარზე ახალი სერვისის ან მეთოდის, რომლებიც ქმნიან ღირებულებას მომხმარებლისა და კომპანიისთვის. ისტორიულად, ტრადიციული ბანკები და ფინანსური ორგანიზაციები, გამოირჩეოდნენ მათი კონსერვატიული მიდგომებით და შეიძლება ითქვას, რომ მხოლოდ ბოლო 10-15

წელია, რაც ამ ინდუსტრიაში შესამჩნევი ცვლილებები შეინიშნება. მაგალითად, სულ უფრო ხშირად ვხედავთ ახალ მოთამაშეებს, რომლებიც კარდინალურად განსხვავდებიან ტრადიციული ბანკებისგან. Apple, Facebook, Amazon - ეს რა თქმა უნდა არასრული ჩამონათვალია იმ კომპანიებისა, რომლებიც უკვე გამოჩნდნენ ფინანსური სერვისების ბაზარზე და ცდილობენ უკეთესი მომსახურება შესთავაზონ მომხმარებელს. გარდა ამისა, ტექნოლოგიების უსწრაფესი განვითარება და მათი ხელმისაწვდომობა სულ უფრო მეტ საშუალებას აძლევს სტარტაპებს და ახალ მოთამაშეებს შექმნან ახალი ტიპის საბანკო სერვისები.

სიტყვა ნოვაციური პირველად 1540 წელს ჩაინერგა. ინოვაცია ათწლეულების მანძილზე არსებობდა და დღესდღეობით მსოფლიო ამით ცხოვრობს და ვითარდება. ფინანსურ ინსტიტუტებს სჭირდებათ „ინოვაცია“, რათა მოიზიდონ და შეინარჩუნონ მომხმარებელი. საბანკო ბაზარზე ახალი პროდუქტისა თუ მომსახურების განვითარება ისევე რთულია, როგორც ბევრ ფინანსურ ბაზარზე. აქედან გამომდინარე, ძალიან მნიშვნელოვანია მომხმარებელთათვის შემოთავაზებული არსებული საბანკო პროდუქტების ახალი ფორმები.

მნიშვნელოვანია ელექტრონული საბანკო პროდუქტები, რომელიც დღითიდღე იზრდება. ეჭვგარეშეა, რომ ელექტრონული საბანკო მომსახურება დაბალი რისკის მქონეა. განვითარებად ქვეყნებში ელექტრონული საბანკო ინფრასტრუქტურის ნაკლებობა მომგებიანობაზე ახდენს გავლენას.

რამდენიმე კვლევა ჩატარდა მომხმარებლებზე, რომლებიც უპირატესობას ანიჭებენ ელექტრონულ საბანკო მომსახურებას, მთავარია მომხმარებელს ამ სერვისებზე გამოყენების უნარ-ჩვევები განუვითარდეს.

რა თვალსაზრისით გააუმჯობესებს მეტი ინოვაცია ბანკის პოზიციებს?

მეტი ინოვაცია საბოლოოდ ნიშნავს მეტ ეფექტურ, ახალ პროდუქტს და სერვისს, რომელიც უკეთესად პასუხობს მომხმარებელთა მოთხოვნებს, ამარტივებს და უფრო კომფორტულს ხდის ადამიანების ურთიერთობას ბანკთან. ინოვაციები ასევე ხელს უწყობს კომპანიას გააიფოს და მეტად ხელმისაწვდომი გახადოს უკვე არსებული სერვისები. ყველა ბანკი ცდილობს მომხმარებელს შესთავაზოს უახლესი ინოვაციური სერვისები, რომლებიც გამოირჩევა სიმარტივით და კომფორტულობით, ამავე დროს მომხმარებელთა გამოცდილების გათვალისწინებით არის შექმნილი.

როგორც წესი, ახალი ინოვაციური ტექნოლოგიების დანერგვას 4-5წელი სჭირდება, რომ მათში ჩადებული ინვესტიცია სრულად გაამართლოს. დასაწყისში ახალი ტექნოლოგიები არის ძვირი და დაუხვეწავი. დროთა განმავლობაში მათი ხარისხი და შესაძლებლობები იზრდება და ფასი კლებულობს. სწორედ მაშინ ხდება ასეთი ინოვაციური ტექნოლოგიები მომგებიანი და ქმნიან მეტ ღირებულებას მომხმარებლისთვისა და კომპანიისთვის.

მიუხედავად იმისა, რომ ინოვაციები ხშირად ხარჯიანია, როგორც წესი დიდ კომპანიებში მათი სიძვირე არ წარმოადგენს ხოლმე მთავარ დაბრკოლებას. კომპანიის მაღალი შემოსავალი, პირიქით, ხელის შემშლელი ფაქტორიცაა, რადგან ამ დროს ხშირად მენეჯმენტი კონცენტრირდება არსებულ შემოსავალზე და უგულებელყოფს იმ პოტენციალს, რომელსაც ინოვაციები მოუტანენ ხვალ.

ინოვაცია საყოველთაოდ ცნობილია, როგორც საშუალება კონკურენტული უპირატესობის შენარჩუნებისა და მიღწევისთვის. ამავდროულად, აუცილებელია ახალი ტექნოლოგიების წარმატებით გამოტანა ბაზარზე, პოზიციების შენარჩუნება და გარე გარემოში ცვლილებების ადაპტირება. თუმცა დოკუმენტირებული მტკიცებულებები ვარაუდობს, რომ ახალი ტექნოლოგიის წარმატებით მიღება მეწვერების უდიდესი გამოწვევაა.

საბანკო საქმეში ინოვაციური კულტურის განვითარება, განსაკუთრებით დიდ ორგანიზაციებში, შეიძლება რთული იყოს. ბანკებს სჭირდებათ ფოკუსირება რისკის მენეჯმენტზე და ამისთვის უნდა გაითვალისწინონ ბევრი რეგულაცია. ბანკები, რომლებმაც შეძლეს ინოვაციური კულტურის განვითარება, როგორც პირველი ეროვნული ბანკი სამხრეთ აფრიკის რესპუბლიკაში და თურქეთში, დროთა განმავლობაში უფროსი მენეჯმენტის მხარდაჭრით განხორციელდა. ამის მნიშვნელოვანი ნაწილი არის ის, რომ ინოვაციის პროცესში რაც შეიძლება მეტი პერსონალის ჩართვა მოხდეს. წარმატებული ინოვაციების აღნიშვნა და დაჯილდოება (მაგალითად ფინანსური სტიმულებით) ინვესტ ცნობიერების ამაღლებას.

ინოვაციებს შეუძლია დიდი როლი შეასრულოს ორგანიზაციის კულტურის განვითარებაში. აუცილებელია ორგანიზაციული სწავლების პროცესების დანერგვა იმისთვის, რომ თანამშრომლებმა მუდმივად ცვლად და რთულ გარემოში შეძლონ მუშაობა და ორგანიზაციის განვითარებაზე ზრუნვა.

ყველა ორგანიზაცია ცდილობს გარკვეული ყურადღება დაუთმოს თანამშრომლებს. ბევრი ორგანიზაციის ხელმძღვანელი ფიქრობს, რომ აუცილებელია მათზე დაკვირვება, რადგანაც ე.წ. ფრონტის თანამშრომლები ტოპ-მენეჯმენტისგან განსხვავებით უკეთ ხედავს მომხმარებლის მოთხოვნებს, თუ რა მოსწონს მათ, რას ანიჭებენ უპირატესობას და

ა.შ. ეს ყველაფერი საჭიროა, იმისთვის, რომ ორგანიზაციამ უკეთ განსაზღვროს თითოეული მომხმარებლის მოთხოვნა და გაითვალისწინოს შემდგომ ეტაპზე.

ინოვაცია საბანკო სფეროს განუყოფელი ნაწილია, იმიტომ, რომ ნებისმიერ განვითარებად ქვეყნებში კონკურენცია მაღალია. რაც დრო გადის, მომხმარებელი ითხოვს მომსახურების გაუმჯობესებას. იმისათვის რომ შევინარჩუნოთ არსებული კლიენტები და მოვიზიდოთ ახალი მომხმარებელი აუცილებელია სიახლეების დანერგვა, განვითარება, მომსახურების გაუმჯობესება და მომხმარებლის დაინტერესება ამ სიახლით.

განსხვავებულია ინოვაციური ტექნოლოგიების დანერგვა. ეს შედარებით უფრო რთული პროცესია, რადგან საყურადღებოა ის საკითხი, თუ როგორ მიიღბს მას მომხმარებელი, რა შედეგს გამოიღებს მისი დანერგვა, რა ქცევა დაფიქსირდება მისი გამოყენებისას და ა.შ. არსებობს უამრავი ფაქტორი იმისა, რომ საკმაოდ ძლიერი ტექნოლოგიის დანერგვით კომპანიამ შესაძლოა იზარალოს ფინანსურად, თუ მას არ მოერგება მომხმარებელი და უარეს შემთხვევაში კლიენტს დაკარგავს ორგანიზაცია.

რატომ არის კარგი იდეები ასეთი მნიშვნელოვანი? ინოვაცია მნიშვნელოვანია რიგი მიზეზების გამო და აღიარებულია, როგორც მნიშვნელოვანი გავლენა პროდუქტიულობასა და ბიზნესის შესრულებასა და წარმატებაზე. საბანკო საქმიანობაში არსებობს მოთხოვნა, რომ ინოვაციის დაფინანსება მოსალოდნელ შემოსავლებთან ერთად არის მომხმარებელზე დამოკიდებული.

არსებობს სხვადასხვა ტიპის ინოვაცია, რაც ბანკებს საშუალებას აძლევს თავიანთი საქმიანობის ფოკუსირება განახორციელონ პრიორიტეტულ მიმართულებებში. ინოვაცია შეიძლება განისაზღვროს სამ იერარქიულ დონეზე:

1. **ძირითადი ინოვაცია.** უმეტესწილად ბიზნესში ყველაზე მეტი ძალისხმევა (დაახლოებით 70%) დროისა და რესურსების თვალსაზრისით ინოვაციების ამ კატეგორიაშია. ეს, ჩვეულებრივ, პროდუქციისა და მომსახურების გაუმჯობესებას ახდენს, ახალი და არსებული მომხმარებლების გამოცდილების ოპტიმიზაციის მიზნით.

2. **მიმდებარე ინოვაცია.** მიმდებარე ინოვაცია შეიძლება არ იყოს შესაძლებელი ყველა კომპანიისთვის, რადგან ეს შეიძლება იყოს ძალიან რთული, განსაკუთრებით მაშინ, როდესაც ეძებს ახალ პროდუქციას. კომპანიის მთლიანი ინოვაციური ძალისხმევის 20%, ჩვეულებრივ, მიეკუთვნება ამ ტიპის საქმიანობას.

3. **ტრანსფორმაციული ინოვაცია.** ყველა ინოვაცია შეიძლება არ იყოს ახალი, მაგრამ ტრანსფორმაციულ დონეზე მიზნის ეძებს ახალ პროდუქტ-

ბს ან ბაზრებს. ეს უფრო მაღალრისკიანია, ვიდრე სხვა ინოვაციების დონეები

ნებისმიერი ბიზნესისთვის რთულია სამივე ინოვაციური ტიპზე იყოს დაფუძნებული. ეს ყველაფერი ცხადია, მაგრამ ბევრი კარგი იდეა კარგა ხანია შეუმჩნეველია, რადგან იდეა იკარგება თუნდაც შესვენებაზე ყავის დაღვევისას საუბრის დროს.

დასკვნა

საბოლოოდ კვლევის შედეგები გვიჩვენებს, რომ ინოვაციური ტექნოლოგიები ფართოდაა გავრცელებული კომერციულ საბანკო სექტორში. ისიც ცხადია, რომ ინოვაციების გარეშე დღესდღეისობით საბანკო სექტორი ვერ იარსებებს, არ მიეცემა განვითარების საშუალება, რაც ორგანიზაციის კრახს გამოიწვევს, ამისათვის აუცილებელია დაინერგოს როგორც ახალი მომსახურება და პროდუქტი, ასევე ინოვაციური ტექნოლოგიები.

რაც უფრო მეტი ინოვაცია იქნება და რაც უფრო

მეტი სტანდარტული პროცესი გამარტივდება მით მეტად დაზოგავენ დროს ადამიანები. დღეს ნებისმიერი ადამიანისთვის დროს თავისი ფასი აქვს, ამიტომ აუცილებელი გახდა რევოლუციური სიახლეების დანერგვა.

გამოყენებული ლიტერატურა

1. <http://forbes.ge/news/1569/TBC-banki-meti-inovaciis-ZiebaSi>
2. <https://www.finextra.com/blogposting/14603/innovation-a-new-world-for-banking-or-a-new-bank-for-the-world>
3. ლაშა ჯინჭარაძე, Harvard Business Review
4. https://ac.els-cdn.com/S187704281503815X/1-s2.0-S187704281503815X-main.pdf?_tid=01ba78e0-060a-11e8-8c9f-00000aab0f26&acdnat=1517350248_75dfb76d03ff4dcf3ed0f54797cd5f52
5. <http://icehm.org/upload/6786ED1214048.pdf>