

*Посвящается лучшему преподавателю
английского языка фирмы «Ваш репетитор»
прекрасному и доброму человеку -
Наталье Викторовне Платоновой*

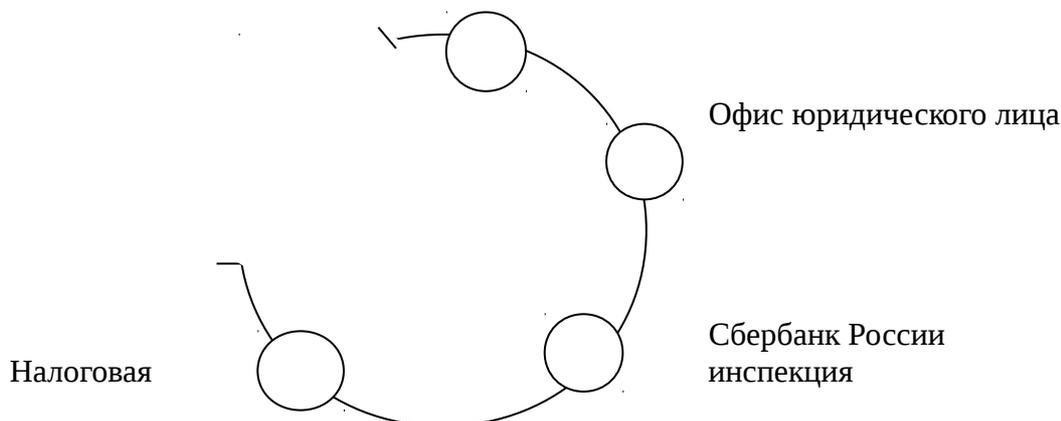
*Посвящается преподавателям
моей школы, СПб социального техникума,
СПбГУП, СПбГУ, и
СЗФ Академии министерства
юстиции РФ
от благодарного ученика и студента*

*А также посвящается моей
дорогой маме Евгении Геннадьевне*

Юридический и банковский маршрутизаторы. Экономическое обоснование. Финансовая модель (часть первая)

Сбербанк России является важным звеном при решении юридических задач.

Схема 1.



Мы создаем именно базу данных юридических маршрутов. То есть различных «цепочек», в которых участвуют граждане и организации.

Бизнес-модель. Когда посетитель Сбербанка России или какого-либо другого банка подойдет к терминалу и откроет базу данных таких маршрутов- «цепочек» (А-В-С-Д), то он увидит, что о нем заботятся. И скорее всего, он переместит все свои сбережения именно в тот банк, который не «отмахивается» от клиентов «устаами» и руками девушек-операционисток, а реально помогает решить вопрос.

Более того, у операционистов и операционисток теперь появится возможность — не направлять людей «наверх» (выше по инстанции, к своему начальству), а в режиме «здесь и сейчас» выполнить роль грамотного медиатора. Тот факт, что роль медиатора актуальна в нашем обществе подтверждает и статья Александра Болوماتова «Третейский не лишний» в Российской Газете («РГ», 29 сентября 2011 г., № 218 (5594)).

Как объяснял нам ефрейтор в армии: «Главное — не делать лишних движений» (при выполнении каких-либо задач). Наши граждане делают уйму лишних движений при попытке самостоятельно решить юридические и финансовые задачи. Например, человек теоретически знает, что определенный вопрос ему надо решить в Пенсионном Фонде или налоговой инспекции. И вот он отправляется в Пенсионный Фонд или Налоговую и выясняет, что у него некомплект документов. Едет обратно в автобусе и про себя тихонько ругает все общественное и государственное устройство РФ и так далее. Приходит домой — делает

разнос и нагоняй близким и т. д. Итог — почти все движения, которые сделал гражданин за день — лишние.

Разработка «Юридический и банковский маршрутизаторы» - IT системы, которые помогут гражданам не делать лишних шагов на длинном пути оформления документов.

Мне знаком определенный порядок работ в юридических фирмах. Существуют программы, которые штампуют образцы документов (например, для регистрации юридических лиц, форм 3 НДФЛ и т. д.). Задам риторический вопрос: «столько лет учиться в ВУЗе, чтобы потом рассматривать свою работу только с точки зрения штамповки документов по шаблонам и курьерской доставкой данных документов в государственные учреждения?» Это не тот высокий идеал юридической практики, который прививается преподавателями во всех юридических ВУЗах. Это больше, чем не идеал, это жизнь, рутина и современные реалии.

Причем не всегда юридические фирмы демонстрируют индивидуальный подход к клиентам. Безусловно в России очень много порядочных и добросовестных юридических фирм. Но бывают самые разные варианты. Как на счет того, что каждой организации нужен свой индивидуальный устав, который бы учитывал целиком и полностью его специфику? Данные вопросы мало кто задает в юридической сфере. Гораздо проще наштамповать все по готовым шаблонам и также проще будет потом проверять комплекты в налоговой инспекции. То есть судьба конкретных уставов порой очень часто зависит от полета воображения какого-то одного образованного программиста и юриста, который когда-то давным давно написал небольшую программку, с помощью которых теперь тиражируются уставы по всей стране. А то, что эти уставы не того «фасона» и «покроя», и что в данный «фрак» не влезает уже большинство организаций волнует очень небольшой круг людей и специалистов.

Мы предлагаем IT систему, которая создаст путь для перевода юридической профессии на новый качественный уровень.

Причем необходимо учесть следующий момент. Среди людей, которые стоят в очереди попадают люди с очень сложными характерами. И здесь ничего не поделаешь — такими нас сделала природа и само общество. Такими мы «построили» себя сами.

5 минут спора между работником банка или государственного учреждения и сильнохарактерным посетителем могут стоить очень дорого всем сторонам. Отсюда большая текучка кадров государственных учреждениях и на должностях операционистов. Даже более того — отсюда большая текучка кадров — на должностях курьеров в юридических фирмах.

Операционисты — люди, которые находятся на определенной «линии фронта». На их плечи возложена очень серьезная задача. Недавно я был в банке «.... NN» и видел как клиент

спорил с девушкой операционисткой. Причем у клиента была задолженность по нескольким банковским кредитным картам, а он хотел их закрыть. По всему было видно, что клиент не прав, но конфликт не решался, а только разгорался с разными вспышками гневливости с обеих сторон. Девушка-операционист банка вступила в горячую дискуссию с клиентом вместо того, чтобы просто распечатать условия обслуживания по кредитной карте и вручить их клиенту. Таким образом, система «Банковский и юридический маршрутизаторы» решает очень важную задачу с точки зрения конфликтологии и психологии.

Данная IT система позволяет операционистам уклониться от спора и припераний и направить людей по определенному юридическому маршруту согласно рекомендаций специалистов банка, которые сформированы заблаговременно.

И еще один важный психологический момент. Причем сразу операционист не вспомнит, что у него был непростой случай в течении рабочего дня («The HARD DAYS NIGHT»), но обязательно вспомнит на выходных или в домашней обстановке, станет делиться переживаниями с близкими и так далее. Все успешные современные финансовые модели строятся именно на понимании психологии потребителей и психологии участников бизнес процессов. Такова наша IT система «Юридический и банковский маршрутизаторы».

На самом деле истоки данной разработки относятся к годам моей службы в армии. Когда пришло время определяться по своей занятости в армии, один из прапорщиков сказал мне: *«куда пошлют, туда и пойдешь. Куда направят, там и будешь работать»*.

Золотые слова. Так были созданы предпосылки для разработки в будущем IT системы «Юридический и банковский маршрутизаторы». Ведь это очень важно, когда человека могут направить грамотные специалисты по определенным маршрутам.

Во-первых, у человека появляется **уверенность**. Т. е. он знает, что он на верном пути. Даже если какого-то 1-го документа будет не хватать, он вернется, предположим в точку С и решит вопрос.

Без знания маршрута человек «мечется» по ненужным траекториям — Интернет, знакомые, соседи, друзья и т. д. В итоге граждане тратят огромное количество времени, хотя бы для того, чтобы выяснить правильный маршрут (адреса, название структуры учреждения, номер кабинета и так далее). И все это не говоря уже о полном наборе документов. *Примечание: адрес и название структуры учреждения — это информация, которую смело возможно помещать в данную разработку, поскольку меняются они редко.*

По поводу Интернета следует сказать особо. Наши преподаватели в Академии не раз подчеркивали, что Интернет — это не источник для научной работы (либо источник, который

необходимо перепроверять и относиться к нему очень критически). То же самое относится к бизнес процессам. Любая коммерческая информация по сделкам в Интернете обесценивается. То же самое относится и к эксклюзивности научных работ. После публикации в Интернете — научный труд обесценивается, т. е. становится доступен всем. Таким образом следует сделать вывод, что современное электронное правительство (в том виде, в котором оно действует сейчас) строит замок из песка на берегу очень комфортного, но очень прозрачного «моря».

Поясню данный тезис — существуют десятки коммерческих и Open Source программ, которые могут выкачать содержимое любого сайта. Мы живем в домах как бы со «стеклянными стенами и потолками». И если электронное правительство дает хоть малейшую возможность обозначить какой-либо бизнес-процесс по сделкам в Интернете, то это все равно, что туземцу вручить копье, для того, чтобы он начал охотиться на «морских рыб» в прибрежной зоне (на берегу того моря, имя которому — Интернет).

Не секрет, что на организаторов собственного бизнеса в России очень часто влияют. Причем влияние происходит в самых различных формах. Порой речь идет о положительном влиянии, а порой и об отрицательном. Как-то: напрямую - драка в баре, предположим. Или хитрое опосредованное влияние через серию подставных лиц с целью сбора информации о бизнесмене. И уже потом, собрав такую информацию, таким же замысловатым образом, через сеть подставных людей на бизнес возможно оказывать самое различное влияние и давление. В соответствии с теми целями, которые преследует манипулятор (положительные или отрицательные).

Работники банков и юридических фирм не учитывают еще несколько важных психологических моментов, которые проливают свет на бизнес-модель данной разработки. Он состоит в следующем. Банк либо государственное учреждение — это общественное место. В общественном месте очень не просто найти уединение, умиротворенность и не так легко спокойно прочитать документы, ознакомиться с ними и проанализировать. Даже фирма «Почта-Сервис» уже давным давно поняла данную бизнес-модель и активно ее использует.

Пенсионер, бизнесмен или студент должны иметь возможность в спокойной домашней обстановке сделать распечатки всех необходимых документов, сесть в кресло у себя дома, взять очки и проанализировать данные распечатки очень важных правовых текстов. Также показать их родным, близким, друзьям и посоветоваться. Не стоит превращать процесс заключения банковского или любого другого договора в «гонку на выживание».

«Гонка на выживание» - именно так сейчас и происходит в банках и государственных учреждениях. Ипотека или кредитный договор на получение банковской карты — это

серьезный и ответственный шаг. Принимать такое решение нельзя в спешке.

Сбербанк России сделал очень важный ход. Я бы назвал его - «ход на встречу клиентам». А именно — теперь дети могут играть в банке и собирать конструкторы (своеобразный детский мини-уголок). Но с точки зрения качественного современного сервиса — это только полумера. «Юридический и банковский маршрутизаторы» позволят людям ощутить состояние комфорта и уверенности, поскольку их никто не будет торопить с принятием решения.

* * *

Даже в петербургском метро при покупке жетонов через автомат вам всегда могут выкрикнуть: «Мужчина! Соберитесь! Очередь ждет». Аналогичная ситуация в банках и государственных учреждениях. Там — очередь некий живой «организм», который своими демократическими традициями восходит к новгородскому вечу.

Итак, в данном тексте изложена первая часть финансовой модели и экономического обоснования IT разработки «Юридический и банковский маршрутизаторы». Продолжение следует.

С уважением, Артем Данилов, автор НИР

контент-менеджер ООО «ТК-Медиа»

*Санкт-Петербург,
участник Селигера 2010, 2011,
студент Северо-Западного (г.Санкт-Петербург) филиала
Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего профессионального образования
«Российская правовая академия
Министерства юстиции Российской Федерации» ,
ГК "Monosota".
www.monosota.ru.*

Научный руководитель: профессор Примакин Алексей Иванович

Контактный телефон для заинтересованных лиц
и организаций (спонсоров, инвесторов, менторов,
программистов, экспертов и так далее): +7-921-756-97-94

1 сентября — 4 октября 2011 года

Примечание: дизайн для новых IT-систем для терминалов и КПК предполагается создать в стиле «Мастерской Александра Болдырева», а также в стиле солнечных часов, показанных недавно по телеканалу «Культура» (европейского автора и изобретателя). У героини Любви Орловой однажды спросили «Чем вы зарабатываете себе на жизнь?» На что она ответила «Я зажигаю звезды». Оно и понятно, что до Любви Орловой ГК «Моносота» и нашей команде далеко. Однако есть куда стремиться и расти. Вот такая незамысловатая финансовая модель.

