Реферат

по дисциплине "Интернет-маркетинг"

по теме "Системы образования, банкинга и страхования в Интернете"

Содеражание

1. Образовательные системы

2. Системы Интернет-банкинга и трейдинга

3. Системы Интернет-страхования

Список использованной литературы и Интернет-ресурсов

## 1. Образовательные системы

Ведущими разработчиками программного обеспечения для систем дистанционного образования (СДО) являются компании Docent, Hyperwave, Compaq Global Services, Datatel, PlaNet Software. На российском рынке СДО доминировали известные западные бренды: IBM, Cisco, Oracle. Однако системы, предлагаемые западными брендами, слишком дороги большинству российских заказчиков (к примеру - бюджетным вузам) и требуют доработки для системы отечественного образования.

К 2002 г. на рынке СДО появились следующие отечественные разработки:

"Прометей". Наиболее популярная система, представляющая собой программную оболочку, обеспечивающую дистанционное обучение и тестирование слушателей и позволяющую управлять деятельностью виртуального учебного заведения, СДО "Прометей" выпускается негосударственным образовательным учреждением "Институт виртуальных технологий в образовании". Система имеет интерфейс на четырех языках (помимо русского - украинский, казахский, английский и испанский), формат HTML, отличается простотой в освоении, возможностью встраивания готовых электронных курсов, гибкую систему тестирования, невысокие требования к компьютерам, наличие централизованной базы данных и множество других возможностей.

Институт виртуальных технологий в образовании имеет сайт www.ecourses.ru, предназначенный для бесплатного размещения предложений о продаже и покупке электронных курсов, демоверсия системы размещена на сервере www.prometeus.ru;

"Микрогест". Одной из IT-компаний, наиболее активна развивающей направление дистанционного обучения как составную часть интеграционных проектов и предлагающей устлуги в этой области своим заказчикам, является "Микротест", Технология, разработанная специалистами этого системного интегратора, была опробована в рамках реализации проектов в Министерстве путей сообщения (МПС). Систему дистанционного обучения собственной разработки "Микротест" использует и для подготовки своих сотрудников. Такая система развернута на Интернет-сайте компании www.microtest.ru;

"СТ Курс" - система разработана российской компанией Cognitive Technologies.

Содержание курсов и программу обучения заказчик этого продукта (равно как и многих других СДО) будет определять и размещать в системе самостоятельно. В качестве возможных направлений применения "СТ Курса" Cognitive рассматривает общее бизнес-образование, специализированное обучение, мониторинг уровня знаний персонала, сертификацию клиентов и т.п. К особенностям технической стороны "СТ Курса" можно отнести высокую скорость обработки запросов пользователей и небольшой объем передаваемых данных, что позволяет комфортно работать обладателям низкоскоростных линий связи. В режиме самостоятельного обучения слушатели и преподаватели курса работают с СДО "СТ Курс" в любое удобное время; в лекционном режиме - участники курса в определенные дня и часы недели находятся в виртуальном классе и взаимодействуют друг с другом в интерактивном режиме посредством чатов. В качестве дополнительных возможностей для учащегося разработчики отмечают словарь, список литературы, графические иллюстрации, аудиозаписи, видеоролики, а также средства самоконтроля. Кроме того, посетитель сайта www.ctkurs.ru имеет возможность пройти ознакомительное обучение, зарегистрировавшись в качестве гостя. Cognitive продает "СТ Курс" в виде "коробочного" продукта, так и на правах аренды Application Service Providing (ASP). По мнению эксперта. CNews.ru, на российском рынке СДО "СТ Курс" конкурирует лишь с двумя продуктами; зарубежным LearningSpacr IBM Lotus и отечественным "Прометеем". Однако, если первый продукт для российского пользователя слишком дорог и требует адаптации, то второй из перечисленных уступает "СТ Курсу" по другой причине - он менее функционален.

"ИнтраЗнание" - разработчиком является компании "Город-Инфо". Система предназначена для самостоятелен и обучения сотрудников предприятий навыкам работы с офисными приложениями, а также для проведения других обучающих курсов. Версия с расширенным функционалом включает в себя модуль дистанционного обучения - электронные учебники; модуль практических интерактивных тренингов по пройденным курсам и модуль аттестации. Система строите" на основе Web-технологий и использует интерактивные Shock wave-ролики, разработанные фирмой "Город Интерактив" (дочернее подразделение "Город-Инфо"). Визуальные и звуковые "подсказки" обеспечивают наглядность и эффективность обучения. Данные о результатах тестирования и уровне квалификации сотрудников доступны для просмотри как администратору системы, так и руководству компании В качестве "клиентского" приложения используется стандартный Web-браузер, что избавляет от необходимости устанавливать программу на каждое рабочее место. Система является открытой, заказчик может расширять ее, добавить новые учебные курсы. Специалисты компании считают, чти "ИнтраЗнание" как корпоративная система управления знаниями сотрудников конкурирует только с Oracle iLearning и Cisco Learning Environment. Демонстрационная версия системы находится на сервере www.intraznanie. gorod.ru.

"Батисфера" - вариант реализации учебных курсов на компьютерах, связанных в локальные вычислительные Сети организации, и распространения учебных материалов на магнитных носителях и CD. Одним из сторонников такой формы изучения является компания "Информпроект" - разработчик "Программы для проектирования и выполнения мультимедийных обучающих работ "Батисфера", ориентированной ни учебные заведения разного уровня и профиля. По утверждению разработчиков, "Батисфера" отличается от известных систем дистанционного обучения необходимой степенью ндиптации к российской системе образования: требования к Техническому оснащению максимально приближены к российским реалиям. Кроме того, данную систему отличает возможность сборки в единой обучающей среде готовых учебных материалов, выполненных в разных программных средах, а также вариативность ее использования. Так, один из вариантов предполагает возможность передачи учебных материалов слушателям по электронной почте или на дискетах.

"Батисфера" состоит из двух блоков. Первый из них Tutor - это средство разработки курса, который преподаватель устанавливает на своем компьютере. Tutor позволяет создавать учебный материал любых типов и форм: лекции, домашние задания, лабораторные и контрольные работы, тесты, интерактивные зачеты, экзамены, электронные учебники.

Причем преподаватель может при желании регламентировать время выполнения проверочной работы и устанавливать порядок допуска к следующему заданию.

Второй блок - Reader (прокатчик курса) - предназначен для учащихся. Он позволяет прослушать лекцию, выполнить лабораторную и контрольную работу, домашнее задание, сдать зачет и экзамен в интерактивном режиме, занести реиультаты тестирования в текстовый файл, отправить его по электронной почте или распечатать.

## 2. Системы Интернет-банкинга и трейдинга

В США почти все крупнейшие банки оказывают услугу Интернет-банкинга, в том числе Citicorp, Bank of America, Wells Fargo, Bank One, First Union.

Если говорить о специфике самой услуги Интернет-банкинга на Западе в сравнении с подобными российскими проектами, то можно отметить следующие моменты: система, через которую западный клиент осуществляет все операции, обычно не абстрагируется от Web-сайта банка - у нее нет отдельного названия, пользовательский интерфейс похож на интерфейс сайта, вход в систему осуществляется с главной страницы сайта банка; регистрация в системе и открытие счета может осуществляться непосредственно через Интернет без посещения офиса банка; для обеспечения защиты используются только стандартные методы, в том числе самый распространенный протокол шифрования информации SSL; никакой абонентской платы и платы за подключение не существует.

Среди тенденций развития Интернет-банкинга в России присутствуют следующие:

растет активность и роль разработчиков специализированного оборудования и программного обеспечения для нужд Интернет-банкинга, причем как отечественных компаний, специализирующихся на банковской автоматизации, так и западных разработчиков, выходящих на наш рынок;

развитие Интернет-банкинга происходит либо в комплексе, либо параллельно с развитием теми же банками средств организации электронной коммерции - платежных И торговых систем в Интернете. Примеры такой деятельности: совместный проект "Автобанка" и компании "АйТи" - платежная система "ЭлИТ-Карт"; проект банка "БИН" и компании "АйТи" - система "Кортис" и др. К этому следует добавить, что параллельно с услугами Интернет-банкинга в банках и близких к ним компаниях, которые часто входят в одну финансовую группу, активно развиваются и другие сетевые услуги Интернет-трейдинг и Интернет-страхование;

развитие в банках одновременно с Интернет-банкингом и других направлений удаленного банковского обслуживания: телефонного банкинга, PC-банкинга и WAP-банкинга - обслуживание мобильных телефонов (например, http://www.dor.ru/iBank/m-banking.html). При этом различные формы удаленного обслуживания не конкурируют между собой, а во многом дополняют друг друга, предоставляя клиентам широкий выбор каналов доступа к собственным банковским счетам.

Интернет-банкинг непосредственно связан с Интернет-трейдингом через использование инвестиционных счетов для расчетов с виртуальными брокерами. Перечень брокерских услуг, предлагаемых в Интернете, может ограничиваться как выводом сделки на рынок (discount broker), так и включать полный набор (full service broker): прием ордеров и вывод их на рынок; индивидуальные консультации по поводу покупки/продажи ценных бумаг; управление фондовым портфелем (по желанию клиента); полное юридическое, финансовое и т.п. сопровождение инвестиционного счета.

Брокерские услуги могут предоставляться банками. При этом с технологической точки зрения Интернет является лишь дополнительным, по отношению к телефону, средством приема приказов, позволяющим обслужить большее число клиентов. Приведенные термины отражают функциональное различие брокеров по типу предоставляемого обслуживания, что ведет к сегментации клиентуры по размеру инвестируемых средств, способу инвестирования и т.д., тогда как термин "виртуальный" указывает на технологию приема и обработки ордеров.

Частное лицо не имеет права непосредственно совершать сделки на бирже. Для этого существует целая цепочка посредников. Например, маршрут попадания ордера на NASDAQ таков: инвестор - брокер - участник торгов - торговая система. С развитием компьютеров и телекоммуникаций многие биржи разработали автоматизированные системы удаленного доступа к своей торговой площадке, функционирующие в рамках защищенной Сети. В первых системах Интернета была реализована функциональность интерфейса. Далее стали автоматизировать внутренние функции, включая ведение учета, составление отчетности, расчетно-депозитарные операции и т.д. В такой схеме взаимодействие с биржей обычно осуществляется через шлюз - набор стандартных команд и форматов обмена данными и обработки запросов, которые позволяют отслеживать состояние приказа (принят, ожидание, исполнен и т.д.). При этом торговая система биржи практически всегда отделена от Сети брокера и тем более от Интернета.

Интернет сам по себе не меняет маршрут прохождения ордеров, а позволяет повысить скорость прохождения запросов, но контроль над движением приказа остается недостаточным. Таким образом, узкое место находится в самих концепциях и традиционных моделях функционирования рынков капитала. Выход из этой ситуации состоит в концепции прямого доступа, реализуемой посредством электронных коммуникационных сетей (Electronic Communication Network - ECN). Система прямого доступа предполагает автоматический вывод ордера на рынок и дает возможность клиенту самостоятельно управлять размещением своего ордера, включая выбор торговой площадки; возможность коррекции параметров ордера и его отмены; контроль правильности исполнения; получение отчета о сделках и т.д.

Фактически клиент получает доступ к торговой системе биржи или альтернативной торговой площадки и дополнительной информации (не только о котировках, но и об объемах приказов на покупку/продажу и т.д.) наравне с другими брокерами и "видит", как его ордер "появляется" в окне торговой системы. То есть из классической цепочки доступа выпадают два промежуточных звена - брокер и непосредственный участник торгов.

При этом "прямой доступ" является технологическим понятием. С точки зрения законодательства, клиент не может выставлять сделку на бирже от своего имени. К тому же биржа не открывает инвестиционных счетов. Поэтому при работе на традиционных биржах брокер все равно неявно присутствует в цепочке, но не как посредник для вывода сделки на рынок, а как лицо, отслеживающее лимиты клиента на совершение операций, осуществляющее поставку фондового актива, платежи, оформляющее переход прав собственности на активы и т.д.

Электронные коммуникационные Сети (ECN) - это электронные торговые площадки, в которых реализованы основные функции классической биржи. Они создавались как среда для обработки и исполнения лимит-ордеров (приказ клиента брокеру с определенным ограничительным условием). Такие ордера не могут быть исполнены на биржевой площадке до тех пор, пока указанная в них цена не станет рыночной, однако они могут быть исполнены внутри ECN. Механизм достаточно прост: все поступающие в ECN заявки вносятся в "книгу ордеров" (базу данных, доступную всем участникам системы) и обрабатываются в системе поиска совпадающих приказов (order matching system). При совпадении по цене и количеству два встречных приказа - один на покупку, другой на продажу ценных бумаг - автоматически исполняются в рамках компьютерной системы.

Существуют два основных технологических способа предоставления брокерских услуг через Интернет.

Клиент покупает (продает) ценные бумаги, составляет свой инвестиционный портфель непосредственно на Web-сайте компании-посредника, пользуясь при этом обычным Web-браузером.

Клиент (пользователь) устанавливает на своем компьютере специальное программное обеспечение, с помощью которого получает информацию и совершает транзакции на финансовых рынках.

Первый способ проще и дешевле как для клиента, так и для компании-посредника, но в силу своей технологии налагает некоторые ограничения на представление финансовой информации для клиента. Второй - наиболее эффективен для пользователя. Он позволяет настраивать под себя интерфейс, строить графики, получать только ту информацию, которая нужна пользователю; и т.д. Так сложилось, что. в странах, где наиболее развит частный инвестиционный сектор, преобладает первый способ. В этих странах для любого простого гражданина вложение денег в ценные бумаги в силу относительной стабильности фондовых рынков - это обычный способ сбережения и дохода. Частному инвестору не требуется специального программного обеспечения, чтобы проводить свою инвестиционную стратегию: либо он инвестирует в менее рискованные активы, либо инвестиционной политикой занимаются специалисты. К этой категории относятся все западные компании, такие как E-trade, Datek online, Charles Schwad, финский банк Merita, американский Well's Fargo и многие другие.

В России на данный момент ситуация полностью противоположная: почти все российские электронные брокеры используют специальное программное обеспечение в том или ином виде. Это связано с тем, что эффективная работа с российскими ценными бумагами требует от инвестора большого опыта и наличия под рукой всей необходимой финансовой информации и средств для ее различной интерпретации.

Интернет-трейдинг в России получил развитие с середины 1999 г. Первой была Московская межбанковская валютная биржа (ММВБ), разработавшая совместно с компанией СМА Small Systems прикладной программный интерфейс, позволяющий подключать к торгово-депозитарным комплексам ММВБ внешние системы распространения торговой информации, сбора клиентских заявок, ведения позиций, риск-менеджмента и т.д. За ММВБ последовала Российская торговая система (РТС), которая при разработке системы гарантированных котировок (СГК) изначально ориентировалась ни доступ через Интернет.д.алее - Московская фондовая биржа (МФБ), биржи Санкт-Петербурга, Владивостока и Ростова-на-Дону.

В числе систем, активно использующихся на российском рынке трейдерских услуг:

Система Remote Trader (www.onlinebroker.ru). Системы позволяет клиентам обмениваться зашифрованными протоколированными сообщениями с банком, запрашивать и получать котировки по любым финансовым инструментам, обращающимся на ММВБ, МФБ, Forex, и направлять заявки и покупку и продажу ценных бумаг в режиме реального времени через Интернет. Система Remote Trader может работать на нескольких площадках с осуществлением следующих функций: просмотр котировок всех инструментов, включенных в листинг ММВБ и МФБ (акции, облигации), в режиме реального времени (просмотр котировок только при совмещении с "ЭФиРом"); формирование и отправка через Интернет заявок на ММВБ и МФБ, Forex; осуществление операций с частичным покрытием при бесплатном кредитовании деньгами или ценными бумагами в течение торговой сессии;

контроль состояния инвестиционного портфеля в реальном времени; возможность открытия короткой позиции при совершении операций.

Клиенты могут открывать короткую позицию при совершении операций как по денежным средствам, так и по ценным бумагам при работе с инструментами, обращающимися на ММВБ и МФБ, через Интернет в режиме реального времени. Система Remote Trader дает возможность совершать транзакции и предоставляет минимальную рыночную инфор мацию. Система Remote Trader успешно эксплуатировалась "Гута-Банком" с 1997 г.

GutaBROKER - собственный продукт "Гута-Банка". Это система для удаленного обслуживания клиентов на фондовом рынке и рынке FOREX пришла на смену первой российкой Интернет-трейдинговой системе Remote Trader. Интерфейс системы GutaBROKER несколько отличается гго построению от привычного большинству пользователей интерфейса, Работа с окнами построена на основе иерархической древовидной структуры, облегчающей поиск необходимых инструментов и функций и позволяющей добавлять новые полезные функции без замены программного обеспечения у клиента.

Система Alor-Trade (www.alor.ru). Данная система позволяет наблюдать в режиме подключения за ходом торгов в фондовой секции ММВБ, видеть совершаемые в ней сделки, текущие котировки по избранным инструментам, а также динамически изменяющиеся после каждой сделки сведения о лимитах инвестора по деньгам и по ценным бумагам.

Система QUIK. Данная система была разработана сибирской межбанковской валютной биржей и предприятие "СМВБ - Информационные технологии". Информационныу и торговые системы, реализованные на платформе QtHl эксплуатируются не только на СМВБ, но и на других валютных биржах, в банках и финансовых компаниях, На данный момент на базе платформы QUIK реализованы о п информационная (QUIK-Инфо) и три информационные системы (QUIK-ETC, QUIK-Акции и QUIK-Брокер).

Используя системы, можно участвовать в торгах на ' дующих биржах: на единой межбиржевой торговой сет

(К"ГС) - иностранной валютой; на ММВБ - иностранной нилютой в СЭЛТ, государственными долговыми обязательными (ГКО,. ОФЗ) и приравненными к ним ценными бума-1ми, корпоративными ценными бумагами, облигациями объектов Федерации; на СМВБ - иностранной валютой в ЛОТ, областными и муниципальными долговыми обязательными; на РТС - акциями и инструментами срочного рынка i ORTS; на бирже "Санкт-Петербург" - корпоративными и иными бумагами; на СПВБ - облигациями Санкт-Петербурга.

Помимо биржевой информации, через систему могут поставляться оперативные новостные ленты информационных агенств ("Прайм-ТАСС", "Росбизнесконсалтинг", МФД-Ин-фпцевтр, "Интерфакс").

Базовый функционал систем QUIK-Акции, QUIK-Брокер н QU1K-ETC позволяет: подавать заявки на покупку /продажу финансовых инструментов и осуществлять сделки; отслеживать состояние заявок и сделок, а также текущее состояние денежных позиций трейдера; получать обезличенные данные по всем сделкам, заключенным в торговой системе; вести текстовые переговоры между участниками рынка и маклером. Ознакомительный доступ к системе чероя браузер реализован с помощью WebQuik (рис.5.32).

В табл.4 проведено сравнение функциональности систем GutaBROKER и QUIK.

Таблица 4.

Отличительные особенности систем GutaBROKER и QUIK (www.onlinebroker.ru)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | QUIK | GutaBROKER |
| Торговые операции на площадках | ММВБ (ГЦБ, СФР), РТС-СГК, PTC-FORTS, ФБСПб | ММВБ (ГЦБ, СФР), РТС СГК, PTC-FORTS, ФБСПб, FOREX, осн. секция РТС |
| Дополнительная информация по рынкам | Индексы РТС и ММВБ | Мировые фондовые индексы, Еврооблигации и ОВГВЗ, основная секция РТС, ММВБ СЭЛТ. За дополнительную плату |
| Новостные ленты | "Прайм-ТАСС" | "Интерфакс", "Прайм-ТАСС", AFX - для клиентов FOREX, аналитические обзоры |
| Система криптозащиты,  сертифицированная  ФАПСИ | Message pro. Ожидается в ближайшее время | Message pro. Ожидается и ближайшее время |
| Интерфейс | Многостраничный интерфейс, гибко настраиваемые окна котировок. Интерфейс приближен к терминалу СМА | Иерархическая структур!) навигации, динамическая подгрузка окон |
| Графики | Построение графиков по любому значащему числовому параметру торгов (биржевым индексам, суммарному спросу/предложению, спрэду и т.д.) | Встроенный полнофункциональный модуль технического анализа с более чем 20 индикаторами. Возможностью построения линии тренда и каналов |
| Экспорт в системы технического анализа в режиме он-лайн | Metastock и Omega | Metastock и Omega. Автоматическая дозагрузка пропущенных данных |
| Типы заявок | Лимитированные, рыночные, условные заявки и стоп-лосс | Лимитированные, рыночные, условные заявки и стоп-лосс |
| Переговоры | Есть | Чат в режиме он-лайн |
| Архив отчетов | За текущий день | За любое время |
| Специальные сервисы для профучастников |  |  |
| Он-лайн переводы между субсчетами | Нет | Есть, с контролем маржи |
| Раздельная отчетность по субсчетам | Нет | Есть |
| Алгоритм кредитования клиентов | Индивидуальные лимиты. Выставление на утро лимитов, отражающих действия клиентов в течение предыдущей торговой сессии | Кредитование в соответствии с размером портфеля и заданным "плечом". Индивидуальные и общие лимиты |
| Дополнительные  ВОЗМОЖНОСТИ | Экспорт данных в Excel и базы данных (ODBC), импорт заявок для подключения механических торговых систем и автоматизации торговых операций, отложенные заявки и возможность выставления подготовленного пакета заявок, программирование вычислений в таблицах на встроенном языке, автоматическое обновление версии, автоматическое поддержание соединения с сервером, в том числе работа по расписанию | Широкий набор административных функций. Контроль индивидуальных уровней маржи. Выставление индивидуальных лимитов. Возможность установки своих логотипа, заставки, названия системы, разделов "Помощь" и F. A. Q. Возможность организации "Чата" среди своих клиентов |

Экспорт данных в аналитические системы Metastock и Omega в системе QUIK считается одним из лучших на рынке, хотя он не лишен определенных недочетов. Модуль экспорта, встраиваемый в GutaBROKER, позволяет экспортировать потоки как в реальном времени, так и в офф-лайн, не заставляя пользователя осуществлять перезагрузку информации по сделкам каждый раз при обрыве связи с сервером. Кроме того, в системе GutaBROKER присутствует собственный модуль технического анализа. Для любого финансового инструмента реализована функция построения графиков с полным перечнем необходимых параметров масштабирования и временных интервалов. Графики строятся в режиме реального времени. В QUIK, в отличие от GutaBROKER, доступно построение графиков по любому значащему числовому параметру торгов, помимо отображаемых в таблице "Все сделки". Например, можно строить графики по биржевым индексам, суммарному спросу/предложению, спрэду и т.д.

В обеих системах присутствует возможность работы с лимитированными, рыночными, условными заявками и стоп-лосс. В обеих системах происходит блокирование средств под заявки стоп-лосс.

В GutaBROKER и QUIK реализована автоматизированная схема кредитования денежными средствами и ценными бумагами, основанная на предоставлении клиенту кредитного "плеча" в размере 1 плюс 4. При этом текущий показатель достаточности активов и лимиты операций по всем инструментам рассчитываются автоматически и доступны клиенту в режиме он-лайн.

В GutaBROKER и QUIK клиент может пользоваться заемными средствами безотносительно эмитента или направления торговли; единственным ограничением является размер "плеча", задаваемый ему один раз.

С ростом числа торговых площадок, на которых клиент может работать, особенно актуальной становится задача оперативного перевода средств, зарезервированных под торговые операции на различных биржевых площадках. Используемая в GutaBROKER технология единого торгового счета клиента позволяет совершать переброску средств в режиме он-лайн с учетом маржинальных лимитов. Субброкеров также может заинтересовать возможность установки своего логотипа и названия системы GutaBROKER для предоставления своим клиентам.

Интеграция в QUIK собственного языка Qpile сделала возможным реализовать опцию переоценки портфелей клиентов, являющуюся штатным примером для демонстрации возможностей языка. И брокер, и клиент могут сформировать таблицу с пересчетом любых требуемых полей в реальном времени, в том числе с отображением обеспеченности и уровня кредитования. Текущий портфель в системе GutaBROKER пересчитывается в режиме он-лайн, обеспечивая описываемую выше технологию кредитования и риск-менеджмента.

Обе системы позволяют клиентам совершать торговые операции на рынках ММВБ (государственные и негосударственные ценные бумаги), РТС-СГК и РТС-FORTS. Кроме того, работая в GutaBROKER, пользователь может торговать на рынке FOREX и в валютной секции РТС. В ближайшее время в QUIK будут ретранслироваться те же новостные потоки, что и в GutaBROKER. Для клиентов, работающих на рынке FOREX, в GutaBROKER предусмотрена трансляция международной новостной ленты AFX в режиме он-лайн.

В действительности, преимущества торговых систем определяются не столько удобством клиентского места, являющимся немаловажным, но все же не доминирующим фактором успеха программы на рынке, сколько, в гораздо более значительной степени, построением серверной части. Ключевыми особенностями GutaBROKER являются отличный риск-менеджмент, обширный функционал, возможность работать на рынке FOREX, возможность использовать ЭЦП на базе программы криптозащиты Inter-PRO, имеющей сертификат ФАПСИ. Система GutaBROKER интегрируется с Back Office в режиме он-лайн. Последнее особенно удобно для субброкеров, так как позволяет в случае необходимости формировать клиентские отчеты и проч. Самыми сильными сторонами QUIK являются его надежность, скорость работы и широкая распространенность среди активных инвесторов.

В качестве примеров других систем, находящих широкое применение наряду с описанной выше системой QUIK, можно назвать Netlnvestor и систему "ИТС-Брокер".

## 3. Системы Интернет-страхования

Страхование - процесс установления и поддержания договорных отношений между покупателем страховых услуг (страхователем) и их продавцом (страховщиком). Страховщик определяет программу страхования и предлагает ее своему клиенту - страхователю. Если условия предложенной программы устраивают клиента, то обе стороны заключают договор страхования и клиент осуществляет единовременный или регулярные платежи в рамках заключенного договора. При наступлении страхового случая страховщик выплачивает страхователю денежную компенсацию, определенную условиями договора страхования. Документом, удостоверяющим заключение страхового договора и содержащим обязательство страховщика, является страховой полис.

Интернет-страхование - это комплекс перечисленных выше элементов взаимодействия страховой компании с клиентом, возникающих в процессе продажи продукта страхования, его обслуживания и выплаты страхового возмещения, если он полностью или большей частью осуществляется с использованием Интернета. Комплекс Интернет-страхования, как правило, включает:

расчет величины страховой премии и определение условий ее выплаты;

заполнение формы заявления на страхование;

заказ и непосредственно оплату полиса страхования;

осуществление периодических выплат (рассроченной страховой премии);

обслуживание договора страхования в период его действия (информационный обмен между страховщиком и страхователем - формирование произвольных отчетов по запросам пользователей, в том числе отчетов о состоянии и истории изменений договоров, поступлений и выплат);

обмен информацией между страхователем и страховщиком при наступлении страхового события и т.д.

Процедура виртуальной покупки страхового полиса для рядового потребителя обычно выглядит следующим образом.

После определения предмета страхования и задания его основных характеристик система в автоматическом режиме производит расчет величины страховой премии и определяет условия ее выплаты.

Далее следует заполнение формы заявления на страхование, заказ и оплата полиса, который потом доставляется курьером или по почте.

Кроме того, современные системы виртуального страхования позволяют осуществлять весь последующий процесс обслуживания договора в период его действия.

Таким образом, при обслуживании в виртуальном представительстве компании можно так и не узнать, где находится ее офис. При этом большое значение принимает фактор доверия к страховой компании, поэтому известность компании и надежность являются одними из важных факторов для успешного предоставления виртуальных страховых услуг.

Кроме рынка "бизнес-потребитель" (В2С), Интернет-страхование используется и между юридическими лицами (В2В). В качестве примеров можно привести услуги по страхованию турагентствами в интерактивном режиме групп туристов, выезжающих за рубеж, а также "чистую схему" В2В - рынок перестрахования, т.е. раздел рисков между страховщиками при страховании крупных объектов, когда одна компания считает слишком рискованной полную самостоятельную ответственность.

Ежегодный оборот мирового страхового рынка в Интернете оценивается ~250 млн долл., что составляет 2-2,5% от общего объема продаж в Сети. Лидером страхового рынка являются США, где все страховые компании имеют собственные Web-сайты, а также страховые порталы, оказывающие виртуальные услуги. Примерами могут быть порталы www.insweb.com, lnsure.com, insurence.com, lifeshopper.com и др. В качестве примера компаний, которые осуществляю'] ' продажу полисов полностью через Интернет, можно привести Electric Insurance Company (www.electricinsurance.com), American International Group (www.aigdirect.com), RelianceDirect Insurance Company (www.renancedirect.com), Instant Auto Insurance (www.instantauto.com). В России Web-сайты большинства страховых компаний выполняют лишь информационные функции, размещая на своих страницах и основном только общую информацию о компании и предлагаемых продуктах страхования, иногда - описание своей деятельности. Возможности Интернета для организации интерактивных продаж в полной мере используются пока только несколькими страховыми компаниями. Наиболее полный список страховых услуг в Интернете предоставляет всего несколько компаний:

Группа Ренессанс Страхование" - является первой на российском страховом рынке компанией, которая запустила виртуальную систему продаж полисов страхования. Система предоставляет клиенту возможность оформить заявление страхования, выбрать удобную форму оплаты и оплатить полис.

Воспользоваться предлагаемыми услугами страхования могут как резиденты РФ, так и нерезиденты. Это зависит от правил страхования по конкретному виду. Приобрести полис страхования можно в любой точке земного шара, имея доступ в Интернет, Полис будет действовать на территории, оговоренной в правилах страхования (РФ, кроме полиса страхования для выезжающих за рубеж:, по которому территория оговаривается отдельно). При наступлении любого страхового случая клиент в виртуальном офисе может заполнить заявление на возмещение, распечатать его и, подписав, привезти в обычный офис компании;

"РОСНО". Страховая компания "Российское страховое народное общество" - РОСНО является крупнейшей российской универсальной страховой компанией, имеющей лицензии на право осуществления всех классов добровольного и обязательного страхования. Компания обладает одним из лучших Web-сайтов по страхованию. В этом виртуальном офисе клиент может не только подробно ознакомиться с общей информацией о компании, узнать о предлагаемых ею услугах, изучить финансовую отчетность, купить полис, но и заполнить анкету кандидата по требуемой вакансии в компании РОСНО.

Основным разделом Web-сайта является "Центр Интернет-продаж"" где клиент может ознакомиться со страховыми продуктами компании, которые можно приобрести в режиме подключения. Для удобства все страховые программы поделены на четыре основные категории: автомобили, имущество, жизнь и здоровье, путешествия. Выбрав интересующий его продукт, клиент может ознакомиться с его описанием, рассчитать цену на предложенном здесь же калькуляторе. Если цена полиса устраивает клиента, то ему предлагается прочитать правила страхования и приступать к заполнению анкеты, которая фактически является заявлением на страхование. После этого клиент выбирает способ оплаты. Возможны следующие четыре вида оплаты: кредитными картами с использованием системы CyberPlat; наличными в офисе компании; наличными при получении полиса от курьера; в отделении Сбербанка РФ (распечатать счет можно со страницы Web-сайта);

Система "Интернет-агентство" (Ингосстрах) предназначена для продвижения страховых продуктов компании на рынок и их продажи юридическим и физическим лицам. Обслуживание физических лиц осуществляется в Интернет-агентстве (agency. ingos.ru), а юридических - в Бизнес-бюро (b2b. ingos.ru). Отличительной особенностью системы является ее направленность на обслуживание проданных страховых продуктов. Оплата полисов и их получение производятся в московских офисах компании.

## Список использованной литературы и Интернет-ресурсов

1. Веляевский И.К. Маркетинговое исследование: информация, анализ, прогноз. М,: Финансы и статистика, 2006.
2. Головеров Д.В., Кемрадж А.С. и др. Правовые аспекты использования Интернет-технологий. М.: Книжный мир, 2008.
3. Данько Т.П., Дьяконова Л.Я., Завьялова Н.В., Сагино-ва О.В. и др. Электронный маркетинг: Учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2007.
4. Раздьяконов Н. и др. Jump In: Учеб. пособие для слушателей курсов "Амадеус". М.; СПб.: Amadeus Russia, 2007.
5. Успенский И. Энциклопедия Интернет-бизнеса. СПб.: Питер, 2006.
6. Холмогоров В. Интернет-маркетинг. Краткий курс. СПб.: Питер, 2008.
7. Хорошилов А.В., Селетков С.Я. Мировые информационные ресурсы. СПб.: Питер, 2004.
8. http://www.marketingpower.com/welcome. php - сайт американской маркетинговой ассоциации (АМА).
9. http://www.ram.ru/ - сайт российской ассоциации маркетинга (РАМ).
10. http://www.e-commerce.ru/ - Интернет-ресурсы информационно-консалтингового центра по электронному бизнесу.
11. http://www.e-management.ru/ - консультационный центр развития электронного бизнеса.