

Банковские информационные технологии: акцент на качество и функциональность ИТ

В кризисный и посткризисный период рынок банковской автоматизации несколько сжался. Это произошло по нескольким причинам: во-первых, общее число банков стало не катастрофически, но снижаться, во-вторых, все они, во всяком случае, крупные, уже имеют автоматизированные банковские системы. Наступило время не экстенсивного, а интенсивного развития: идет борьба за качество, скорость, надежность, гибкость и низкую затратность сопровождения. Именно это сейчас ценится в АБС. Так считает руководитель ИТ-блока, вице-президент Московского банка реконструкции и развития Сергей Шувалов.



— Экономическая ситуация в России за предыдущий год существенно изменилась. Произошла ли переоценка направлений бизнеса и, как следствие, технологической инфраструктуры банка?

Сергей Шувалов: После кризиса банки активизировали свою работу. Рынок открылся, а значит, надо предлагать что-то новое, соответствующее ожиданиям клиентов. Необходимо улучшать качество существующих продуктов и понимать, что именно сейчас интереснее всего потребителям банковских услуг. А базовые банковские системы должны обеспечить возможность такого быстрого реагирования. Надо соответствовать задачам бизнеса, формулирующего свои требования к ИТ-инфраструктуре в ключе ожиданий рынка. Кто «угадает», на основе аналитики и точных расчетов, конечно, и при этом будет иметь возможность реализовать потребности клиентов, тот и победит.

Причем, самое интересное, что от этого конфликта между интересами бизнеса и возможностями систем в выигрыше и бизнес, и поставщики АБС. Понятно, почему: в активно развивающихся банках будут внедряться новые продукты, вырастет число пользователей, увеличится объем счетов и операций, следовательно, потребуется больше доработок в части функционала и настройки взаимодействия АБС с другими информационными системами. И следующий шаг — повысится доход банков и поставщиков основных АБС в России.

Безусловно, переоценка произошла, причем, весьма ощутимая. И для банков, и для разработчиков ИТ-продуктов. Сейчас основные параметры АБС — это качество и надежность работы, масштабируемость, стоимость сопровождения, возможность оперативной доработки. Акцент делается на «on line» режим работы — рынок все более востребованы услуги



Текст:
Вероника
Новикова

в режиме реального времени и по экстерриториальному принципу. Независимо от места нахождения клиенты хотели бы получать одинаковый сервис. Все чаще ИТ приходится ориентироваться на доступность услуги по принципу «всегда и везде». Если раньше мы могли делать технические работы ночью, сейчас временные интервалы для этого максимально сокращаются. Расширяется география деятельности, смыкаются часовые пояса, поэтому мы многое пересматриваем в наших подходах.

— Но, наверное, вы на этом не остановитесь?

Сергей Шувалов: Безусловно, не остановимся, МБРР всегда будет стремиться идти в ногу со временем. Мы активно используем принципы виртуализации инфраструктуры, у нас современные call-центры и IP-телефония. Стаемся вводить новые, но при этом отлаженные системы, хорошо зарекомендовавшие себя в финансовом секторе. Есть требования, предъявляемые бизнесом к автоматизированным банковским системам с точки зрения защиты от несанкционированных действий и восстановления после сбоев — это сфера нашего сотрудничества с управлением информационной безопасности банка. Наш процессинговый центр соответствует необходимым стандартам. Мы стараемся сертифицировать нашу деятельность и учитывать все требования, например, регламентирующих документов Банка России.

— Была ли предложена новая ИТ-стратегия?

Сергей Шувалов: Да. Принята ИТ-стратегия на период до 2014 года включительно. Она основана на бизнес-стратегии банка, поддерживает ее и нацелена на создание эффективной ИТ-инфраструктуры с запасом по функциональным возможностям и по масштабированию. С точки зрения ИТ-архитектуры, эффективность означает предоставление бизнесу необходимых продуктов и возможностей в разумные сроки, с разумным качеством и за разумные деньги, ведь все затраты должны быть оправданными и окупаемыми.

Наша стратегия — долговременная, она состоит из основных и вспомогательных проектов. И если основные проекты нужно безусловно выполнять, часть вспомогательных проектов будет наверняка меняться, исходя из конкретных условий рынка. Успешная стратегия должна демонстрировать не только мейнстрим, но и гибкость и адаптивность, иначе можно безнадежно отстать. Нет смысла внедрять некоторые проекты, если рынок «ушел», ведь развитие технологий не стоит на месте.

Для решения стратегических задач банка было принято несколько принципиальных решений от-

носительно инфраструктуры и АБС. Разработана ИТ-архитектура банка, основанная на централизованных инсталляциях АБС с двумя центрами обработки данных — основным и резервным. Проработаны основные направления клиентской аналитики и хранилища данных. Сейчас проводим тендера по приобретению системы CRM, исследуем рынок универсальных фронт-офисных решений. Важно не только купить продукт, но и правильно внедрить его. Иначе продукты начинают работать медленно и ненадежно во взаимоотношении друг с другом.

Реализация стратегии даст возможность выполнить основные задачи бизнеса, и это самое главное. Мы должны быть готовы к увеличению его объемов, и даже немножко опережать запланированный рост, чтобы не становиться тормозом с точки зрения производительности и функциональности.

Моя мечта — ИТ-инфраструктура, максимально полно, как зеркало, отражающая бизнес-задачи. Это не всегда удается, банковская розница всегда оперативнее реагирует на внешние изменения. Но если получится выполнить эту задачу на 90–95 %, с хорошим качеством и в срок, то можно говорить о том, что мечты превращаются в действительность.

— Анализируете ли Вы потребности бизнес-подразделений в области автоматизации?

Сергей Шувалов: Не только аналитическую, но и оперативную работу стараемся вести по общепринятым стандартам проектной деятельности. Делаем ежеквартальные «срезы», чтобы понять, как реагировать на изменение среды. Обнаружив сформулированную проблему бизнеса, определяем пути ее устранения и ставим конкретную задачу, например, поставку оборудования, его внедрение, отладку. На это уходит два-три месяца, но мы стремимся к тому, чтобы это запаздывание было минимальным. Поэтому АБС должна быть параметризуема, обладать определенными уровнями настроек и позволять оперативно внедрять новые бизнес-процессы и продукты. Каждый СЕО старается построить систему масштабируемую, легко изменяемую. Это — аксиома.

— Какие системы были выбраны для реализации принципиальных решений по развитию технологической инфраструктуры? Где они должны дать наибольший эффект?

Сергей Шувалов: Самое главное решение прошедшего года — переход на централизованную автоматизированную банковскую систему «ЦФТ — Банк» и различную систему «ЦФТ — Ритейл Банк». Все остальные решения базируются на реализации этих проектов. Именно эти системы позволят нам сократить время

реагирования на требования бизнеса. Розничный блок — основной заказчик, поэтому многие наши проекты «заточены» именно под него. Безусловно, в ИТ-инфраструктуре сейчас рассматриваются новые для нас технологии или «реинкарнации» технологий уже известных: модернизация интернет-банкинга, мобильный банкинг, система «клиент-банк». Маркетинговой структурой реализован интересный проект — внешний портал МБРР, который стал первым в конкурсе сайтов по итогам 2010 года.

Мы стараемся решать задачи, пользуясь проектной методологией, заранее определяя такие параметры, как цель, срок, ресурсы и цена, результат. Тогда они четко выполняются. В целом же в банке около 20 больших и несколько десятков мелких проектов, требующих ИТ-поддержки.

Розничный бизнес ожил, и заставляет нас держать руку на пульсе времени, внедрять новые виды продуктов, новые кобрендинговые решения, например, сотрудничество с МТС, новые бесконтактные технологии NFC...

Отмечу, что уже выросла категория пользователей, которые не боятся, умеют, а главное, хотят работать с удаленными каналами. Например, когда с мобильного телефона можно совершать платежи, переводы. Именно проводить операции, а не радоваться набору функций коммуникатора. Интернет-пользователи спокойно оплачивают покупки пластиковыми картами с домашнего компьютера или в интернет-кафе. Каналов сейчас стало намного больше. Услуга вроде та же, но она возрождается в совершенно новом качестве. Да и более старшее поколение уже освоило современные технологии, и уверенно пользуется новыми возможностями. За последние три-четыре года настолько поменялся менталитет!

Говорить о каком-либо интернет-продукте банка десять лет назад было несерьезно. Тогда интернет был больше модой, а не операционным инструментом. Поэтому надо не только внедрять нужные новинки, но делать это в нужное время: нельзя опоздать, но нельзя и прийти раньше, когда рынок не готов к продукту. Надо чувствовать время на кончиках пальцев, чтобы не пойти в заведомо проигрышные зоны.

— Почему в качестве партнера выбрана Группа компаний ЦФТ? Ваши впечатления о начале сотрудничества.

Сергей Шувалов: По некоторым причинам.

Во-первых, это одно из лучших решений для крупных российских банков. ГК ЦФТ провела около 250 внешней своего программного обеспечения. Это означает, что ПО достаточно отработано, оно надежное и не имеет серьезных ошибок. Во-вторых, эта систе-

ма достаточно полно поддерживает требования ЦБ к банкам. В-третьих, они достаточно серьезно подходят к внутренней оптимизации и развитию своей системы: постоянно работают над производительностью, быстродействием, над улучшением других характеристик.

Кроме этого, банку легче найти на рынке сотрудников, знающих продукты ЦФТ и способных их обслуживать. Мы отказались от прежней АБС, не имея претензий к ее качеству, именно потому, что практически нет специалистов, умеющих с ней работать. Разработки мы можем заказывать не только в ЦФТ, но и в компаниях, которые официально выполняют доработки в системах «ЦФТ — Банк» и «ЦФТ — Ритейл Банк».

И последнее. Благодаря своему широкому распространению, эти продукты имеют много «связок» с другими банковскими продуктами и информационными системами, такими, как специальные модули для учета ценных бумаг, ИТ-системы кредитных бюро, РКЦ, другие ИТ-системы.

Впечатления от старта совместного проекта очень хорошие. Внедрение началось 15 января, сейчас завершается ТОД-1. Очень высокая степень готовности, малое количество критических и мелких ошибок. Система в силу отлаженности и соответствия требованиям ЦБ подходит для нашего банка с минимальными доработками. Персонал ЦФТ имеет один из самых богатых опытов внедрения — накатанный алгоритм, самые подготовленные команды.

— Как ведется работа в регионах присутствия банка — каковы их особенности и, возможно, уникальные задачи?

Сергей Шувалов: Работу в регионах мы как раз стараемся стандартизировать, большинство наших проектов нацелены на то, чтобы ввести централизованные, хорошо контролируемые бизнес-процессы. И это отражается в наших достаточно сложных ИТ-системах. Для реализации функционала учитываем все: архитектуру, оптимальные мощности, расходы. Не все проходит гладко. Никто не застрахован от сбоев на начальном этапе. Конечно, хотелось бы просто «щелкнуть пальцами», чтобы все заработало, но сейчас системы настолько сложные, что о полном отсутствии проблем даже мечтать не приходится.

В нашей стратегии на будущее предусмотрено взаимодействие всех систем через шину данных, что значительно улучшает работу при больших объемах. Для этого мы и строим платформу без ограничений по архитектуре и масштабированию, предполагая на будущее массовое обслуживание клиентов по удаленным каналам с минимальным привлечением ручного труда банковских сотрудников. Все это даст наибольший эффект в розничном направлении бизнеса.



БАНКОВСКИЙ КУБОК

2011

2013

24 - 26.06.2011
Москва,
Пироговское вдхр.

23 - 31.07.2011
Петрозаводск,
оз. Онего

БАНКОВСКИЙ КУБОК
1 МЕСТО
Москва 2011 г.

БИС

Cisco

акадо телеком

ЗАО "ЕС-лизинг"

ЛАНИТ

DoubleV

inmarsat

EMC²
where information lives

ATLANTIS communications

Радиокомсистема

Microsoft

IBS

inCOMa
INFO COMMUNICATIONS COMPANY

TEХНОСК
ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

www.bankcup.ru