



Виталий Занин:
**«Банки ждут от поставщиков
готовых технологий»**

>> «ПрограмБанк» — одна из старейших в России компаний, работающих на рынке банковской автоматизации. В 2014 г. компания исполняется 25 лет. О том, как подходит компания к своему юбилею, что сегодня происходит на рынке информационных систем для банков и в каком направлении рынок будет развиваться дальше, рассказал директор по работе с клиентами и маркетингу ЗАО «ПрограмБанк» Виталий Занин.

«Банковские технологии»:
Виталий, с чем ваша компания подходит к своему 25-летию? Как оцениваете достигнутое? Чего, может быть, не удалось достичь?

Виталий Занин: В первую очередь стоит говорить о том, что нам в новых условиях удалось развить те черты, которые выделяли нас еще 25 лет назад.

Во-первых, мы всегда опирались на индивидуальный подход к каждому клиенту. Понятно, что в современных реалиях клиенты требуют гарантированного качества. Мы уже много лет сертифицированы на ИСО 9001, договора по поддержке содержат специальный раздел по гарантиям качества, со многими клиентами подписаны индивидуальные SLA.

Но самый существенный фактор, определяющий успех, состоит в том, чтобы «дать больше ожидаемого», а это уже определяется не стандартами, а учетом индивидуальных потребностей каждого клиента. Где-то для этого достаточно оперативного аудита (в том числе проводимого удаленно по

защищенному каналу). Но есть и очень продвинутые клиенты, выступающие, по сути, нашими технологическими партнерами.

С ними мы выполняем пилотные проекты, которые позволяют нам затем предложить рынку что-то новое, полезное и удобное. Примером такого взаимовыгодного сотрудничества может служить наше многолетнее взаимодействие с Джи И Мани Банком.

С другой стороны, «индивидуальный подход» надо вносить и в стандарты обслуживания. В первую очередь — это выделенный индивидуальный куратор для каждого клиента. Почему это важно именно сейчас? Потому что в современных информационных системах реализованы специфические продукты и бизнес-процессы. И если сопровождение осуществляется только исходя из «дистрибутивного варианта АБС», то для большинства клиентов это ограничивается сопровождением инструментария. А чтобы сопроводить то решение, которое стоит у конкретного клиента, нужен учет индивидуальной конфигурации. Нужен сотрудник, который досконально знает установленное у конкретного клиента решение, у которого есть доступ к тестовым конфигурациям и т. д.

Еще один требующий особого внимания момент — это переход от внедрения к сопровождению. В момент подписания актов обслуживание установленной системы передается совсем другим людям, которые даже не в курсе тех настроек и доработок, что сделали внедренцы. Нетиражную систему сопровождать можно только в рамках VIP-обслуживания, а это большинству недоступно.

Мы решаем эту проблему таким образом: после завершения внедренческих работ банк сопровождает сотрудник, который непосредственно участвовал во внедрении. Он не просто имеет доступ к соответствующей документации и настройкам решения, он понимает, почему они были сделаны, знает бизнес-процессы банка, потребности и пожелания ключевых пользователей. При таком подходе внедренец сам отвечает за дальнейшую сопровождаемость решения. В результате подписание передаточных актов ничего не меняет для банка — он не теряет ни в скорости реакции, ни в качестве поддержки.

Не случайно в декабре 2013 г. наша компания получила «Национальную банковскую премию» за «Профессиональное сопровождение интегрированной банковской системы». Это показывает, что по качеству сопро-



вождения мы продолжаем быть лидерами на рынке.

Во-вторых, не могу не отметить коллектив компании. Значительная часть наших сотрудников работают в компании более 10 лет. За это время накоплен огромный опыт как с точки зрения знания технологий, так и применения их в банковском бизнесе. Понятно, что все это оказывает самое непосредственное влияние на эффективность проектов по развитию и внедрению наших систем.

Третье — нам удалось сохранить преемственность разработок. У наших систем долгий срок жизни, например, АБС «Гефест» появилась более 15 лет назад и до сих пор активно используется и дорабатывается. В то же время при создании новых систем мы учитываем весь тот опыт, который мы накопили при разработке и внедрении наших решений, и применяем его на базе новейших технологий, имеющихся на рынке.

«Б. Т.»: *Насколько сегодняшняя ситуация на рынке банковской автоматизации отличается от той, в которой вы начинали?*

В. З.: На тот момент в России практически отсутствовали технологии, как, собственно, и опыт ведения банковского бизнеса. Тогда многое делалось «ПрограмБанком» впервые — первая российская АБС, первая большая АБС, первое финансовое хранилище, централизованная АБС для работы в многофилиальном банке и т. п.

Сегодня ситуация иная. Технологий на рынке более чем достаточно, в России предлагается то же самое, что и на западном рынке. Другое дело, что эти технологии далеко не всем банкам доступны.

Крупные банки могут себе позволить такие траты, а для небольших и средних это недопустимые расходы. Поэтому свою основную задачу «ПрограмБанк» видит в том, чтобы сделать передовые технологии доступными. Если переводить на экономический язык, «доступность» означает «окупаемость». Вот пара примеров.

Небольшой банк не может позволить себе отдельное хранилище дан-

ных, это очень дорогой проект. А в нашей АБС «Омега» такое хранилище является встроенным.

Большинство банков не могут позволить интеграционную шину. А в АБС «Омега» встроено интеграционное ядро, которое позволяет решать те же задачи.

Решения на бизнес-аналитической платформе «Нострадамус» дают возможность получить самую современную систему управленческого учета и бюджетирования «из коробки», без необходимости длительного и дорогостоящего внедрения и настройки.

Кроме того, цели повышения доступности служит и принятый нами итерационный подход к реализации проектов. Быстрое и понятное внедрение, с очевидными результатами на каждом этапе проекта — это тоже элемент доступности внедрения большой системы для небольшого банка.

«Б. Т.»: *Раз мы уж подняли вопрос об окупаемости. На ваш взгляд, достижима ли вообще окупаемость новейших технологий в средних банках? Зачастую осторожность руководства банка в тратах на IT связана не столько с нехваткой средств, сколько с печальным опытом затратных и неудачных внедрений.*

В. З.: Получение результатов от внедрения технологий зависит не от размера банка, а от позиции руководства, IT-службы, взаимодействия между IT-службой и бизнес-подразделениями.

На Форуме iFin-2014 большой интерес у слушателей вызвало выступление Ильшата Шайдуллина, начальника отдела развития IT и розничного бизнеса банка «Камский горизонт» — нашего клиента (обратите внимание, IT-подразделение и развитие розничного бизнеса в банке объединены!).

Опыт «Камского горизонта» показывает, что небольшой банк не только может, но и должен развивать технологии. В результате банк за год не только реализовал «Продуктовую фабрику» на базе нашей АБС «Центавр Омега», но и подключился к МПС MasterCard, начал выпуск дебетовых и кредитных карт «Мгновенного досту-

па», запустил систему электронного документооборота, открыл новый сайт и при этом стал вторым в Татарстане банком, подключившимся к ГИС ГМП. Думаю, немногие «монстры» могут похвастаться такими результатами за столь сжатый период.

И это уже дало финансовую отдачу. Сейчас банк занимает 2–4 место в Республике Татарстан, которая не обделена эффективными банками.

«Б. Т.»: *К сегодняшнему дню большинство банков в той или иной степени построили свои АБС, и речь скорее может идти об их поддержании и модернизации, нежели о новом внедрении. Насколько, на ваш взгляд, банкам сегодня нужны новые АБС? Перспективен ли этот сегмент рынка?*

В. З.: Нужны. Для замены старых систем, для развития банка и т. д. Действительно, рынок АБС кажется поделенным и устоявшимся, однако значительная часть банков по-прежнему пользуется самописными АБС или теми вендорскими системами, которые исчерпали свой ресурс. В ходе использования таких систем банки зачастую вносили множество собственных доработок, и АБС фактически стали самописными.

Нужно учитывать, что для банков наиболее перспективным направлением развития в течение нескольких последних лет выступала розница. И эта ситуация сохранится в обозримом будущем. Это предъявляет серьезные требования к core-системам с точки зрения их продуктовых возможностей, умения работать с большим количеством различных продуктовых предложений и изменять их набор с высокой скоростью. В то время как многие старые АБС, внедренные 10 и более лет назад, не рассчитаны на такое использование.

«Б. Т.»: *Есть мнение, что основной современной АБС должны стать фронт-офисные функции, именно потому, что развитие банков идет в сторону розничного обслуживания. Насколько вы согласны с такой точкой зрения?*

В. З.: Действительно, АБС как «машина-проводок» сегодня никому не интересна. Но нужно учитывать, что фронт-офис подразумевает работу сотрудников именно на «первой линии», непосредственно с клиентом.

Они не будут заниматься оформлением событий по договорам, закрытием операционного дня. Поэтому все эти функции должны остаться в «бэке». Другое дело, что передача данных из «первой» линии во «вторую», на уровень бэк-офиса, и далее в бухгалтерскую должна осуществляться бесшовно.

То, что core-системы оснащаются развитыми фронтальными средствами — это, действительно, требование сегодняшнего дня.

«Б. Т.»: Ваши разработки учитывают эту тенденцию?

В. З.: Разумеется. Мы в 2013 г. разработали специализированное фронт-офисное решение «Универсальный офис», которое доступно для любого банка, ориентированного на современные технологии. «Универсальный офис» состоит из двух блоков: «Кредитный конвейер», включая управление кредитными рисками, и «Единое окно обслуживания».

Одно из первых внедрений Универсального фронт-офиса — внедрение «Кредитного конвейера» в банке «Актив». Это хороший пример понятия «доступное решение».

Проект в «Активе» был начат в июне 2013 г., в сентябре кредитный конвейер был запущен, а к середине ноября 2013 г. он уже окупился. Банк втрое увеличил количество обрабатываемых заявок, значительно повысилось качество оценки заявок.

Наш «Кредитный конвейер» высоко оценен банком. Думаю, и те внедрения, которые идут в настоящее время, будут настолько же результативны. Именно поэтому наши фронтальные решения ориентированы не только на пользователей наших АБС. Их можно интегрировать с core-системами и других поставщиков, так как они построены в сервисной архитектуре.

«Б. Т.»: Кстати, к вопросу об интеграции. Уже несколько лет

>> Не случайно в декабре 2013 г. наша компания получила «Национальную банковскую премию» за «Профессиональное сопровождение интегрированной банковской системы».

говорят о том, что ориентация банка на единую систему автоматизации это прошедший день. Сейчас банки ориентируются на подход best of breed, поэтому все большее значение приобретают интеграционные механизмы.

В. З.: Вопрос интеграции, конечно, сейчас очень актуален. Наш опыт последних лет показывает, что:

а. Средние универсальные банки пока предпочитают единые решения, если разработчик предложит решение с достаточно широким функционалом. За 2013 год у 40% наших клиентов мы вели проекты по внедрению новых модулей, и сейчас, несмотря на понятные экономические трудности банков, эта тенденция сохраняется. Для банка использование единой АБС это не просто удобно — это снижение рисков, это возможность получить сопровождение всей системы одного уровня из единого источника, это

удобно. Руководитель Управления ИТ одного из наших первых клиентов — Оргбанка — Михаил Герштейн говорит на эту тему: «Для нас естественна реализация новых продуктов на АБС «Центавр Омега», это снижает издержки и, главное, риски банка».

б. На рынок сейчас выходят узкоспециализированные инновационные системы, функционал которых заменять нет смысла, а вот обеспечить качественную интеграцию — обязательно. В результате мы предлагаем клиентам готовые «интеграционные пакеты». Например, среди проектов 2013 г. интеграция с интернет-офисом isFront, специализированной системой формирования SMS-рассылок Craft Mobile, процессингом таможенных карт, CRM-системой Terrasoft и др.

с. В крупных и уникальных проектах альтернативы интеграции не существует, это понятно. Например, в Национальном клиринговом центре в 2013 г. «ПрограмБанк» реализовал ряд проектов по интеграции с биржевыми системами группы «Московская биржа».





За прошлый год мы выполнили более 40 различных интеграционных проектов. Главное в интеграционных проектах — использование стандартных процедур. Это позволяет нам реализовывать новые интеграционные проекты в 1,5–2 раза быстрее. А наши новые решения, такие как «Кредитный конвейер», мы сразу выпускаем в сервисной архитектуре.

«Б. Т.»: *Есть ли у вас новые бэк-офисные разработки или вы считаете, что они менее востребованы?*

В. З.: В первую очередь, актуально то, что непосредственно позволяет банку зарабатывать. Поддержка востребованных бизнес-процессов. Например, в прошлом году мы выпустили модуль «Таможенная карта», позволяющий банкам предоставить новый сервис для импортеров и зарабатывать на этом. Модуль «Договора цессии» — потому что операции покупки-продажи кредитных портфелей все более востребованы.

Но не менее важно, что мы расширяем функционал текущих модулей.

Для наших клиентов понятие «поддержка» обязательно включает не только новые законодательные требования, но и новые возможности решений. Например, в АБС «Омега» в 2013 г. автоматизирована работа с монетами иностранных государств из драгоценных металлов, операции с деривативами, сделки прямого биржевого и внебиржевого РЕПО в режиме T+ и т. д.

«Б. Т.»: *Что сейчас банки спрашивают у разработчиков? Каких*

>> Проект в «Активе» был начат в июне 2013 г., в сентябре кредитный конвейер был запущен, а к середине ноября 2013 г. он уже окупился. Банк втрое увеличил количество обрабатываемых заявок, значительно повысилось качество оценки заявок.

решений для автоматизации им не хватает?

В. З.: По-прежнему высок спрос на решения для розничного бизнеса. Несмотря на то что вроде бы рынок близок к насыщению, население закредитовано, как говорят на банковских конференциях, интерес к этой теме так же высок. Но есть еще интересные запросы на кредитные конвейеры для работы с малым и средним бизнесом. Сейчас этот сегмент находится в фокусе внимания как со стороны государства, так и банков, поэтому появился спрос на решения для автоматизации. Здесь есть своя специфика. В отличие от розницы, где стоит задача обработать как можно большее количество заявок за минимальное время, в работе с МСБ внимание уделяется не количеству обработанных заявок, а скорости и качеству анализа конкретного клиента. Необходимо быстро и качественно выявить возможные риски работы с этим клиентом на базе его отчетности и данных о его деятельности на рынке. Анализ клиента должен быть более глубоким и сложным, чем в случае с розничными клиентами.

«Б. Т.»: *С учетом ваших знаний о рынке, какие новые продукты вы сегодня предлагаете заказчикам?*

В. З.: Те, которые решают его настоящие задачи. Например, «Универсальный офис», о котором мы говори-

ли выше. Нашу АБС «Центавр Омега» для средних и небольших банков, предоставляющую им все возможности, которыми пользуются крупные финансовые учреждения — удобную отчетность на встроенном хранилище, с «погружением в данные», оптимальное управление филиалами банка, эргономичную собственную разработку и т. п.

Еще одно решение, которое мы пока не вывели на рынок, но готовим к выводу — «Знай своего клиента» (Know Your Client). Это решение для анализа существующих клиентов банка с целью более эффективной работы с ними.

Еще одно интересное решение — система бюджетирования и управленческого учета на платформе АПК «Нострадамус» в «коробочном» варианте. Клиент может полностью самостоятельно развернуть его у себя, пользуясь удаленными консультациями поставщика, но без участия команды его специалистов, что существенно удешевляет проект.

«Б. Т.»: *Вы работаете преимущественно с небольшими и средними банками, их запросы отличаются от того, что спрашивают крупные кредитные учреждения?*

В. З.: Может быть, отличаются не запросы, а подходы. Небольшие и средние банки ждут от поставщика готовых технологий. Не автоматизации каких-то бизнес-процессов, а готовых технологических решений, позволяющих вести более эффективный бизнес. Нас часто спрашивают о том, как решить ту или иную задачу более эффективно. Мы приходим к тому, что ИТ-компания, такие как наша, должны становиться отчасти консультантами, оказывать консалтинговые услуги для финансовых учреждений. У ИТ-компаний более широкий доступ к лучшим практикам — best practice, чем у банков, поскольку они не работают с банками в одном конкурентном поле.

Например, наша BI-платформа Аналитический программный комплекс «Нострадамус» ориентирован как на крупные, так и на средние банки.

Крупным клиентам (таким как «Ренессанс Капитал») нужен мощный ин-

струментарий, быстрая реализация их индивидуальных потребностей, и сопровождение индивидуальных решений. Тут мы выступаем в первую очередь программистами, и для таких клиентов активно развиваем платформу (в частности, в 2013 г. выпустили обновленную платформу «Нострадамус» — 5.7.X).

Средние банки (например, такие как банк «Эксперт») ждут от нас готового решения с готовым пакетом управленческой отчетности. Тут мы выступаем не только как программисты, но и как консультанты и методологи, предлагая коробочные продукты, среди которых решения высокой степени готовности для бюджетирования, планирования и контроля АХР, управленческого учета и контроля.

«Б. Т.»: *Как, по вашему мнению, будет развиваться рынок банковской автоматизации в ближайшие годы? Какие решения будут востребованы? Что вы ждете от рынка?*

В. З.: Думаю, востребованными будут комплексные решения, совмещающие возможности фронт-офиса, бэк-офиса, отчетности и т. д. Кстати, интересной темой может быть внедрение оперативной отчетности для фронт-офиса. Дело в том, что за счет эффективного управления фронт-офисом можно существенно снизить затраты или повысить прибыльность от его деятельности. Такая система могла бы позволить оперативно реагировать на загрузку того или иного офиса, гибко менять механизм мотивации персонала в зависимости от решаемых задач. Думаю, технологии, позволяющие это делать, будут востребованы.

Еще одно важное направление — изменение конкурентной среды. Очевидно, что сегодня банки вступают в период высокой конкуренции с небанковскими организациями. Какие решения будут принимать банки, чтобы бороться на новом рынке и удерживать своих клиентов, сказать трудно, но в любом случае им потребуются автоматизированные системы для поддержки этих решений. **Б**