



Внедрение системы дистанционного обслуживания в Банке ИТБ стимулировало создание интеграционного решения на базе IBM WebSphere

Доказать руководству компаний необходимость внедрения современных ИТ-решений, не дающих прямого экономического эффекта, крайне сложно. Поэтому зачастую крупные интеграционные проекты сопровождаются внедрением бизнес-решений, становясь необходимым условием их эффективной работы. Создаваемые при этом системы превращаются в надежную платформу для функционирования бизнеса.

Ярким примером такого подхода может служить Банк ИТБ. Свою историю банк ведет с 1994 года, но в 2007 году он начал позиционироваться как ипотечный монолайнер. Это низкодоходный, сложный, но из-за этого низкоконкурентный бизнес. В 2009 и 2010 годах банк уверенно вошел в десятку крупнейших по объему выданных ипотечных кредитов в России. В результате усилий по автоматизации процессов эффективность работы банка оказалась одной из лучших в стране. Тем не менее узкая направленность деятельности предопределяла ограниченное число используемых информационных систем. Их интеграция по схеме «точка-точка» не вызывала проблем.

Но если во время кризиса модель ипотечного монолайнера оправдывала себя (конкуренты по причине отсутствия рефинансирования попросту уходили с рынка), то в 2010 году банки начали вставать на ноги. «Мы поняли, что, оставаясь монолайнером, не выживем: было нужно либо расширять агентскую сеть, либо добавлять инструменты работы с физическими лицами», — говорит Игорь Ситников, президент Банка ИТБ. Чем банк может привлечь частных клиентов? Очевидно, качественным сервисом. Как минимум, это означает необходимость построения удобной системы дистанционного обслуживания. Внедрение такого решения и стало предпосылкой интеграционных процессов, начатых в ИТБ.

За три года работы банк добился успеха в сфере ипотечного кредитования. Теперь же стратегическим направлением его деятельности является создание современного розничного банка. Во-первых, это означает широкий спектр простых и доступных финансовых продуктов. Во-вторых, подразумевает наличие высокотехнологичной банковской системы, обеспечивающей максимальный доступ к услугам, а также удобный доступ клиентов к управлению своими счетами в электронном режиме.

«Качество оказываемых банком услуг напрямую зависит от качества его инфраструктуры, от используемой архитектуры, от того, насколько корректно интегрированы компоненты информационной системы», — уверен Ситников. На сегодняшний день общепринятой практикой является использование банками множества специализированных решений, наилучшим образом подходящих под особенности их бизнеса. Интеграционные платформы позволяют объединить в единое целое лучшие решения различных вендоров. Более того, они в дальнейшем дают возможность быстрее выводить на рынок новые продукты, обеспечивая беспрепятственную интеграцию новых приложений в существующую структуру.

Интеграция и бизнес

Помимо желания дать клиентам удобный сервис, построение системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) имеет еще один мотив: при разумных инвестициях стоимость обслуживания клиентов резко падает. Если клиента удастся привлечь в канал ДБО, то себестоимость его обслуживания становится несоизмеримо меньшей по сравнению с традиционным обслуживанием в офисе: по оценкам экспертов, разница может быть шестнадцатикратной.

Быть шестнадцатикратной. Наконец, банку выгодно, чтобы клиент ушел из наличного сегмента в безналичный и пользовался интернет-сервисами банка, оставляя денежные средства на своем счете. Если посмотреть на тенденции западных стран, то можно предположить, что и в России использование банковских карт исключительно как средства обнала в скором времени снизится. Например, любое физическое лицо вынуждено осуществлять регулярные платежи, ежемесячно оплачивать счета за ЖКУ и телефон, выплачивать платежи по кредитам. Если человек будет чувствовать свою выгоду, он задумается, прежде чем полностью обналить пришедшую на карту зарплату.

Первым этапом в построении системы ДБО стал ввод в действие кассовых терминалов, а следующим логичным шагом стало внедрение интернет-обслуживания. Проникновение широкополосного доступа в Интернет в России достигло значительного уровня и продолжает расти. Понятно, что человек, привыкший платить через терминал, рано или поздно обратится к помощи Интернета — либо с компьютера, либо даже с мобильного устройства, перейдя из одного сегмента в другой.

«Современному банку нужно несколько интегрированных каналов ДБО, потому что рынок сейчас находится в переходном состоянии. Наличный расчет в повседневной жизни доминирует, но электронные деньги и банковские карты постепенно начинают увеличивать свой сегмент», — отмечает Ситников. Важным требованием является максимальная простота использования сервисов: чем проще доступ, тем лучше клиенту. При этом подразумевается, что качество предлагаемого решения должно быть сверхнадежным.

Возглавить реализацию проекта должен бизнес-руководитель, разумеется при том условии, что он в достаточной степени подкован технически. «Почему я подключился к формированию фронт-офисного продукта? — говорит Ситников, лично форматировавший интерфейс удаленного доступа. — Потому что на любом этапе проекта могут возникнуть проблемы, требующие волевого решения. Без такой поддержки риски проекта существенно растут». Таким образом, идея внедрения и фронт-офиса, и интеграционного решения поддерживалась непосредственно первым лицом банка. Это сказалось на ходе проекта, особенно в плане оперативности проведения работ.

Для построения системы ДБО было решено обратиться к типовому продукту, разработанному компанией BSS. Система «ДБО BS-Client. Частный Клиент» успешно зарекомендовала себя на финансовом рынке, а компания BSS по результатам ряда исследований и рейтингов независимых агентств является лидером в области разработки и внедрения систем для организации удаленного банковского обслуживания и управления финансами. «Мы весьма требовательно подходили к выбору партнера по проекту. Двигаясь от запросов бизнеса, мы понимали, что, если рассчитываем охватить десятки тысяч пользователей, необходимо промышленное решение», — подчеркивает Ситников. Кроме того, на разработку «самописной» системы времени уже не было: к началу проекта рынок успел уйти вперед.

Наконец, требовалось получить решение «под ключ»: одно дело купить систему ДБО, а другое — интегрировать ее в информационную структуру. На выходе должны быть получены работоспособные сервисы на базе современной платформы. Именно на этом этапе возник вариант реализации интеграционной платформы: у BSS был богатый опыт не только внедрения банковских решений, но и успешных интеграционных проектов на базе IBM WebSphere. «Мы понимаем, что внедрение проверенных решений гораздо надежнее. Это и быстрее, и дешевле в силу наработанных внедренцами схем», — отмечает Ситников.

Учитывая, что банк проводит политику использования лучших продуктов, выбор интеграционной платформы напрашивался сам собой. Семейство IBM WebSphere неофициально является стандартом для построения интеграционных решений в банковском секторе. Из этого следует, что, во-первых, для сопровождения созданного решения легче найти специалистов, а во-вторых, всегда есть возможность перенять опыт своих коллег.

Новый актив

Разумеется, фронт-офисные решения можно было интегрировать напрямую с АБС. Интеграция «точка-точка» с помощью шлюзов на первых порах обойдется дешевле, но при этом в дальнейшем будет заторможено развитие компании.

«Убедить собственника компании в необходимости инвестиций в ИТ очень тяжело», — признает Ситников. Как правило, у ИТ-директора нет никаких аргументов, кроме технических. Именно в этой точке возникает крупный конфликт интересов. В большинстве случаев экономический эффект ИТ-директору просчитать очень сложно, если вообще возможно.

В этой ситуации компания, внедряющая программный продукт, должна взять на себя просветительскую как с технической стороны, так и с точки зрения появляющихся бизнес-возможностей. Благодаря этому технические руководители могут подобрать нужные слова для общения с топ-менеджментом. В процессе общения специалистам BSS удалось убедить руководство банка, что интеграционная шина является верным подходом, поскольку позволяет создать комплексное интегрированное решение с возможностью дальнейшего развития ИТ-инфраструктуры банка. «Аргументы должны быть комплексными: следует объяснить, что компания получает не только готовое бизнес-решение, но и новый нематериальный актив, который будет наращиваться в будущем — проще и дешевле», — подчеркивает Ситников.

Разумеется, движение, начатое Банком ИТБ в сторону дистанционного обслуживания клиентов, будет продолжено. Для любого банка, выходящего на рынок розничных услуг, очень важно развитие кросс-продаж и постоянное совершенствование предлагаемых сервисов. Помочь в этом может блок CRM, реализовывать который до сих пор не было поводов. Но как только банк начал активную работу с клиентами, вполне естественным желанием становится их сегментация и проактивный подход к общению.

Кроме того, будет расширено число предлагаемых клиентам каналов обслуживания: одним из следующих этапов, что вполне логично, должен стать мобильный банкинг. Построенное интеграционное решение должно внести существенный вклад в ускорение реализации намеченных планов.

[По материалам журнала "Инновации в технологиях и бизнесе", 1.2011](#)