

## Фронт-офисные системы для банков: рейтинг решений "CNews" №1, 12.01.2006

Для выхода на розничный рынок банку необходимы широкий спектр предоставляемых услуг и мощная многоканальная система доступа к ним в режиме 24x7x365. Аналитическая группа CNews Analytics при экспертной поддержке Компании ОТП провела исследование, призванное помочь банкам в выборе интегрированного фронт-офисного решения для розничного банковского обслуживания (ИФОРБ).

Стремленные информационные технологии позволяют банкам существенно ускорить и упростить процессы взаимодействия с клиентами. Управление счетом через каналы дистанционного обслуживания, помимо экономии времени клиента, дает ряд преимуществ, таких, как доступность в режиме 24x7x365 и широкий выбор наиболее удобных клиенту каналов доступа.

Цель исследования CNews Analytics — объективная оценка состояния предложения поставщиков в части интегрированных фронт - офисных решений для розничного банковского обслуживания (ИФОРБ). Под интегрированным решением здесь понимается комплекс ПО, реализованный в единой архитектуре (общий сервер приложений, единая среда интеграции и т.д.) и использующий для реализации разных каналов единые технологические решения, общие средства управления, взаимодействия с АБСи пр.

Важно отметить, что исследование направлено именно на сегмент решений для информатизации деятельности ритейловых банков. Розница, предполагающая большое количество клиентов, не может обойтись без автоматизации работы фронт - офиса и развития электронных каналов доставки услуг: во-первых, как упоминалось выше, это удобно для клиента, во-вторых, это снижение издержек и конкурентное преимущество для банка. «При том, что наличие таких каналов, как банк-клиент, Интернет - банкинг, IVR, Call-центр, POS, АТМ, является необходимым атрибутом розничных банков уже сегодня, — комментирует Генеральный конструктор ОТП Дмитрий Гусев, — завтра будут также востребованы мобильный банкинг, киоски самообслуживания и др. Особое значение для банка имеет возможность реализации новых каналов без значительных изменений архитектуры решения ИФОРБ в целом».

### Общая информация

В исследовании приняли участие 10 российских и 10 иностранных компаний. Их относительно небольшое количество объясняется тем, что к участию в исследовании были допущены лишь непосредственно компании-разработчики ИФОРБ. Российские партнеры иностранных вендоров, а также отечественные решения, в которых автоматизация функций фронт - офиса производится за счет включения в состав собственной разработки (например, АБС) партнерских решений других вендоров, не допускались к участию в исследовании. Так, например, компания «Форс — Банковские системы» не рассматривалась именно по этой причине — на российском рынке она представляет решение Symbols, разработчиком которого является сингапурская компания System Access. Последняя, в свою очередь, приняла непосредственное участие в исследовании. Аналогичная ситуация с компанией «Диасофт», ее решение DiasoftFa#. RETAIL. Front построено во многом с использованием продукта GEMINI чешского разработчика BSC, который также непосредственно принял участие в исследовании.

По результатам анализа анкет разработчиков был составлен рейтинг предлагаемых ИФОРБ по функциональности. Каждое решение оценивалось по наличию следующих каналов доступа: система отделения (дополнительного офиса) банка, «Банк-клиент», интернет-банкинг, система автоматического голосового обслуживания (IVR), мобильный (IVR), мобильный банкинг (WAP, SMS и пр.), система call-центра, поддержка работы с киосками самообслуживания, банкоматами и POS-терминалами. Каждому каналу обслуживания был назначен весовой коэффициент, рассчитанный в соответствии с данными о популярности каждого канала среди клиентов банков, а также, по результатам консультаций с разработчиками ИФОРБ и экспертами рынка. Рассмотрим их подробнее.

### Анализ критериев сравнения решений

Традиционно наибольшей популярностью у клиентов — юридических лиц пользуются системы класса «Банк-Клиент». Подобные решения позволяют осуществлять удаленное обслуживание по любым видам платежных операций и реализовывать полноценный электронный документооборот с клиентом. Часто в этих системах присутствует возможность интеграции с бухгалтерским ПО. Однако в данном исследовании, касающемся

решения для розничных банков, где основную часть клиентов составляют физические лица, значение весового коэффициента для этого функционального параметра составило 0,2.

Следующая категория — системы обслуживания через интернет. В идеальном случае системы банк-клиент и интернет-банкинга должны быть полностью идентичны в функциональном плане. Должен поддерживаться единый интерфейс пользователя, единые типы документов, их экранные и печатные формы, единая бизнес-логика и справочники, единые механизмы взаимодействия с бухгалтерскими программами и защиты информации. Техническое отличие между этими системами заключается в способе взаимодействия с серверной частью. Если в системах банк-клиент работа с документами осуществляется в оффлайн-режиме, а соединение с банком инициируется только в момент передачи данных, то в системах интернет-банкинга вся работа происходит в онлайн-режиме. Другими словами обе системы представляют собой реализацию «толстого» и «тонкого» клиентов одного функционально-логического модуля. Вообще же, оказание услуг интернет-банкинга является первым технологическим шагом на пути выхода банка на розничный рынок. Весовой коэффициент 0,3.

Интернет-банкинг реализован во всех 20 рассмотренных системах, в то время как «Банк-клиент» присутствует в 16 решениях. При этом последняя внедрена почти в 80% российских банков — клиентов разработчиков, принявших участие в исследовании, в то время как интернет-банкинг — лишь в 30%. Тем не менее, здесь важно учитывать региональный аспект. Так, в столичном и ряде других регионов, количество инсталляций интернет-банкинга приближается к аналогичному показателю «Банк-клиента». Большинство опрошенных экспертов сходятся во мнении, что эта разница в ближайшее время будет сокращаться, связывая это с тем, что уровень проникновения интернета в нашей стране постоянно растет, а интернет-банкинг — несомненно, удобная и практичная услуга. В качестве примера эксперты приводят развитые финансовые рынки Западной Европы, где большинство клиентов банка постоянно использует интернет-банкинг.

Следующий модуль — система автоматического голосового обслуживания (IVR) — предназначен для доступа к банковским счетам и картам по телефону. Клиент может получать информацию о текущих остатках, выписку за период, пополнять и блокировать карты, осуществлять телефонные платежи. Кроме того, подобные системы позволяют оптимизировать работу сотрудников банка и проводить различные маркетинговые исследования. И все же, популярность этих систем значительно ниже, чем у двух предыдущих. Это объясняется тем, что для потребителя данные системы представляют собой лишь дополнительный, отчасти дублирующий, интерфейс к небольшой части операций, доступных в предыдущих двух системах. С учетом этого факта, весовой коэффициент для данной функциональной компоненты — 0,2. Однако, с точки зрения реализации этой подсистемы, важно понимать, что IVR нередко является точкой входа клиента в банк и оказывает немалое влияние на формирование первоначального мнения клиента. В связи с этим, весьма важным показателем в реализации IVR в составе ИФОРБ является привлечение профессиональных дикторов для записи необходимых сообщений на нужном количестве языков.

Наличие в составе ИФОРБ системы полноценной автоматизации работы сотрудника call-центра также очень важно. Эта система должна содержать возможность как информационного, так и операционного доступа к различным системам банка, тесно связывая их с ПО поддержки оборудования call-центра. При выполнении этого условия банк также частично получает функциональность фронт-офиса CRM-системы — любой оператор может максимально полно обслужить позвонившего клиента, зная, кто конкретно к нему обращается и фиксируя факт обращения. Весовой коэффициент — 0,3.

Система отделения (дополнительного офиса) банка - одна из основных в составе ИФОРБ. По мнению многих экспертов, отделение банка сегодня — основной канал доставки розничных услуг конечному потребителю. Традиционно клиент идет непосредственно в банк для получения каких-либо сервисов. Причем эта привычка весьма сильна и остается доминирующей даже при условии, что клиент знает о том, что многие из этих сервисов он может получить удаленно. Именно поэтому наличие системы дополнительного отделения банка в составе ИФОРБ мы уделяем наибольшее внимание. Весовой коэффициент — 0,5. Эта компонента реализована в 16 рассмотренных системах. Отдельно стоит отметить решение компании БИФИТ — iBank2. В чистом виде система отделения банка в этом продукте не присутствует, однако в одном из ее модулей — «Дополнительные сервисы» — реализована, в частности, услуга «Потребительское кредитование», которую можно отнести к функционалу системы отделения банка. За счет этого сервиса возможна организация удаленных рабочих мест кредитных агентов в торговых точках с целью предоставления услуг потребительского кредитования.

Достаточно важной частью спектра фронт-офисных услуг являются системы мобильного банкинга, однако эти сервисы в нашей стране развиты слабо. Несмотря на то, что уровень проникновения сотовой связи в России достаточно высок, доля КПК и смартфонов очень мала. В связи с этим мало кто пользуется полным функционалом мобильного банкинга, предпочитая ограничиваться простым SMS-банкингом. Кроме того, существует также потенциальное недоверие клиентов к передаче финансовой информации с помощью мобильных технологий, а также нежелание в полной мере пользоваться определенным функционалом и т.д. Тем не менее, с точки зрения именно пакета услуг, предоставляемых банком, наличие мобильного банкинга в ИФОРБ является несомненным плюсом для разработчика. Поэтому, несмотря на невысокую востребованность систем мобильного обслуживания в нашей стране сегодня, этот параметр получает весовой коэффициент

0,15. О том, что данная услуга будет популярна, косвенно говорит и тот факт, что подсистемы мобильного банкинга есть абсолютно во всех иностранных ИФОРБ и в 8 из 10 отечественных разработок.

Что касается остальных функциональных параметров, таких, как наличие в ИФОРБ поддержки банкоматов, POS-терминалов и киосков самообслуживания, то их весовые коэффициенты составлены с учетом важности предоставления таких услуг в общем пакете и востребованности их в нашей стране. Первому параметру присвоен весовой коэффициент 0,2, поддержке киосков самообслуживания — 0,1, а поддержке POS-терминалов-0,05.

Весовые коэффициенты для функциональных параметров	
Система отделения (дополнительного офиса) банка	0,5
Система call-центра	0,3
Система интернет-банкинга	0,3
Система класса «Банк-Клиент»	0,2
Система автоматического голосового обслуживания (IVR)	0,2
Система мобильного обслуживания (WAP, SMS и пр.)	0,15
Поддержка банкоматов	0,15
Поддержка киосков самообслуживания	0,1
Поддержка POS-терминалов	0,05

#### Дополнительные факторы выбора

Помимо указанных, существуют также дополнительные параметры, которые необходимо учитывать при выборе ИФОРБ. Так, например, в ряде разработок клиенту для использования интернет-банкинга необходимо скачать и установить специальное ПО. Нередко это в конечном итоге сопровождается головной болью, как для банка, так и для клиента. Проблема заключается в необходимости оперативной и постоянной синхронизации версий, обновлений и релизов клиентского ПО, выпускаемого разработчиком, используемого банком и применяемого клиентом. Кроме того, как уже упоминалось выше, технологическая суть различия интернет-банкинга и классического «Банк-клиента» — в реализации концепции «тонкого» и «толстого» клиентов соответственно. В случае же, когда для использования интернет-банкинга требуется специальное ПО, нарушается сама идея «тонкого» клиента. Интернет-банкинг должен быть доступен всегда и везде без дополнительного ПО. Однако, здесь важно понимать, что во многих решениях при доступе к интернет-банкингу в любом случае на компьютер закачивается небольшая программа. Как правило, это модуль криптозащиты, какая-либо криптобиблиотека и т. д. — то есть инструментарий защиты информации. Тем не менее, плюсом разработчику ИФОРБ является наличие дополнительного варианта безопасного соединения без загрузки криптофайлов, например, с помощью протокола SSL.

Необходимо учесть и еще ряд параметров. Одним из них является техническая реализация ИФОРБ, в частности, такой показатель, как кроссплатформенность. Этот параметр важен для обеих сторон — как для банка, так и для клиента. Для первого это простота интеграции в существующую информационную среду и вообще потенциальная возможность ее реализации, для клиентов — в большей части опять же повышение лояльности, так как, несмотря на то, что большинство из них пользуется MS Windows, тем не менее, существуют клиенты, работающие под Linux, например. В связи с этим, важна возможность одинаковой работы во всех операционных средах. Вообще же, кроссплатформенность решения касается всех каналов доставки. Так, большинство систем интернет-банкинга работает через стандартный веб-браузер, поэтому необходимо, чтобы, помимо традиционного IE, поддерживались и альтернативные варианты — Opera, FireFox, Netscape, Safari и др. В случае использования мобильного банкинга желательно, чтобы была возможность работы с наиболее распространенными мобильными платформами — Symbian, Windows Mobile и Palm, Всесторонняя кроссплатформенность — один из дополнительных плюсов при выборе ИФОРБ.

Не стоит забывать и об очень важном факторе для любых электронных платежей — информационной безопасности. Практически во всех рассмотренных ИФОРБ защита данных реализована на достаточном уровне, тем не менее, этому параметру, а особенно его реализации, стоит уделять самое пристальное внимание. Очень хорошо, когда для шифрования передаваемых данных в ИФОРБ применяются

криптобиблиотеки, сертифицированные ФАПСИ. Кроме того, в современных решениях для аутентификации клиента широко применяется ЭЦП, однако на реализацию и этого процесса также нужно обращать внимание. Существенным плюсом является использование единых ключей ЭЦП для работы во всех модулях системы. Например, пара ключей ЭЦП может быть сгенерирована в подсистеме «Банк-клиент», а затем использоваться для работы в интернет-банкинге или других модулях ИФОРБ. Если экстраполировать эту возможность на все решение в комплексе, то становится очевидной следующая важная особенность ИФОРБ — возможность работы в едином пространстве документов. Современное ИФОРБ должно предоставлять клиенту возможность создать документ в интернет-банкинге, затем отредактировать его в банк-клиенте, подписать, например, в мобильном банкинге и увидеть результат исполнения с помощью SMS.

Также важной особенностью современного ИФОРБ является возможность его интеграции со всеми промышленными АБС, а также с системами карточного процессинга. Вообще же, выход банка на рынок розничных услуг означает серьезную перестройку всех бизнес-процессов не только во фронт-офисе, но и в бэк-офисе. Нередки случаи, когда после установки хорошего ИФОРБ, бэк-офис банка просто не справлялся с наплывом поступающих заявок. Результат для розничного рынка очевиден — потеря клиента, он легко переходит в другой банк.

### Рейтинг. Российские разработчики

Итак, после определения всех основных параметров, необходимых для составления рейтинга, можно перейти непосредственно к расстановке игроков. Важное замечание — при проведении исследования мы сознательно разделили все рассмотренные ИФОРБ на российские и иностранные продукты. Каждый из этих сегментов оценивался отдельно по указанной выше сетке параметров. Вопрос разделения иностранных и российских разработок — принципиален, к его обсуждению мы вернемся чуть позже.

Среди разработчиков ИФОРБ, принявших участие в исследовании, представлены следующие российские компании (в алфавитном порядке): «Банк'с Софт Системс» (решение «Частный Клиент»), БИФИТ (iBank2), ИНИСТ («Банк-Клиент»), «Компас Плюс» (Tranzware), «Оникс Капитал» (BARS), «Рукард» (СОФИТ), РФК («Фронт-Офис»), «Финист-Софт» (Finist), ЦФТ («ЦФТ-Ритейл Банк») и Escape-M (МтБАНК). С учетом перечисленных параметров и определенных весовых коэффициентов был составлен рейтинг российских разработок ИФОРБ. Его результаты можно посмотреть в таблице "Рейтинг интегрированных фронт-офисных решений для розничных банков".

### РЕЙТИНГ ИНТЕГРИРОВАННЫХ ФРОНТ-ОФИСНЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ РОЗНИЧНЫХ БАНКОВ

Нетрудно заметить, что первое место в нашем рейтинге заняла система «Частный клиент» — разработка компании БСС. Среди крупнейших клиентов, использующих данное решение, можно отметить «Альфа-банк», в котором с ее помощью реализован функционал интернет-банкинга, IVR и системы call-центра. На втором месте решение компании «Компас-плюс» — система Tranzware, полный функционал этой системы используют такие банки, как «Транскредитбанк» и «Собинбанк». На третьем месте — компания Escape-M с решением «МтБАНК», полный функционал системы использует, в частности, «Принт-банк». Почетное четвертое место занял БИФИТ со своей iBank2, среди крупнейших клиентов — «Банк Москвы», в котором реализован полный функционал системы за исключением Phone-банкинга, а также «БИН-Банк». Завершает пятерку лидеров компания «Финист-Софт» со своим решением Finist. Эту систему используют такие банки, как «Ипотека инвест», банк «Йошкар-Ола» и банк «Казанский».

### Рейтинг. Иностранные разработчики

Перейдем к составлению рейтинга иностранных разработчиков ИФОРБ. В исследовании приняли участие следующие компании: BSC (Чехия, решение GEMINI), Fiserv (США, ICBS), Financial Network Services (Австралия, Bancs), Forbis (Литва, Forpost), IFlex Solutions (Индия, FlexCube), Infosys Technologies (Индия, Finacle), Misys (Великобритания, Equation), OpenWay Group (Бельгия, Way4), System Access (Сингапур, Symbols MCS), Temenos Holdings (Швейцария, T24/Globus).

Лидером рейтинга иностранных разработчиков ИФОРБ стала английская компания Misys — ее решение полностью покрывает нашу функциональную сетку. Решения Misys действительно используются в крупнейших финансовых структурах мира. В нашей стране этот продукт также выбрал весьма заметный игрок — «Альфа-банк», на базе решения Equation Branch Automation в этом банке реализована система отделения банка. Второе место поделили между собой System Access и Temenos Holdings. На почетном третьем месте — Fiserv и IFlex Solutions. Вообще же, по сумме набранных баллов практически все иностранные решения стоят очень близко друг к другу, поэтому для оптимального выбора поставщика решения в этом случае необходим тщательный анализ, а особенно — детальная проверка заявленной реализованной функциональности, как на уровне самого решения, так и на уровне промышленной эксплуатации каждой конкретной подсистемы.

Из таблицы нетрудно заметить, что иностранные решения значительно лучше покрывают нашу сетку параметров. Особенно это касается функциональности, которая относится непосредственно к информатизации фронт-офисных услуг банков. В частности, подсистемы «Мобильного банкинга» и call-центра имеют абсолютно все рассмотренные иностранные разработчики ИФОРБ.

#### Российские и иностранные решения. Сравнение и выводы

Компании-разработчики ИФОРБ не случайно разбиты на 2 группы — отечественные и иностранные. Притом, что иностранные разработки ИФОРБ зачастую не приведены в соответствие особым российским требованиям и обходятся заказчику на порядок дороже, они, в отличие от российских аналогов, прошли «обкатку» на объемах крупнейших иностранных розничных банков. Рассматривать эти две группы решений, которые на сегодняшний день настолько отличаются друг от друга, было бы неоправданно. Итак, когда же лучше применять отечественное ИФОРБ, а когда — заграничный продукт?

Рассмотрим более подробно российские и иностранные ИФОРБ. Начнем с отечественных. К их несомненным плюсам можно отнести относительно низкую стоимость лицензий и услуг по внедрению и последующему сопровождению. Действительно, стоимость лицензий на ИФОРБ отечественного производителя в среднем едва ли не на порядок меньше иностранного аналога. Другой существенный плюс связан с постоянным «наличием под рукой» разработчика системы — в этом случае все работы по настройке системы, а особенно возможные внештатные ситуации решаются значительно оперативнее, что является очень важным показателем для банка. Третий, не менее важный, положительный момент — полный учет российского законодательства. Это едва ли не основной аргумент в пользу отечественных решений, так как услуги по доработке крупных иностранных продуктов нередко сводятся едва ли не в разработку новой системы. И, наконец, никак нельзя обойти вниманием количество внедрений отечественных решений на российском финансовом рынке. Если количество проектов, реализованных на базе ИФОРБ иностранного производства, в нашей стране исчисляется 20-30, то число инсталляций отдельных компонентов отечественных ИФОРБ приближается к 700.

К основным недостаткам российских решений для автоматизации фронт-офисных услуг розничных банков относятся, прежде всего, технологические детали. Это, в первую очередь, не очень хорошая масштабируемость для ряда решений и невысокая производительность при значительном количестве запросов. Как отмечают некоторые эксперты, российские разработки часто не подходят для внедрения в действительно крупных банках, так как отечественный банковский бизнес только начинает развиваться и отечественные решения могут не справляться с объемно-количественными показателями, характерными для розничных рынков. Впрочем, ряд игроков рынка, так не считает, отмечая, что нередко существующей производительности отечественных разработок более чем достаточно для удовлетворения текущих потребностей розничных банков. Другим недостатком, по мнению аналитиков, является меньшая, по сравнению с иностранными решениями функциональность. Связано это не в последнюю очередь с тем, что большинство отечественных ИФОРБ «выросло» из классического «Банк-Клиента», предназначенного, как уже упоминалось, в первую очередь, именно для работы с юридическими лицами.

Интересно и ценообразование среди российских разработчиков ИФОРБ. В целом можно выделить 3 схемы, по которым банк может приобрести ИФОРБ. Первая — прямые продажи — разработчик ИФОРБ предлагает свое решение скидкой до 10%, а за услуги технической поддержки просит до 20% стоимости лицензий. Вторая схема — аренда — поставщик решения отдает лицензии практически бесплатно, по стоимости технической поддержки в этом случае повышается как минимум до того уровня, чтобы оправдать «бесплатные» лицензии. Третий вариант — интенсивные отечественные поставщики. Его суть — объединение двух предыдущих — и прямая продажа лицензий, и аренда.

Перейдем к иностранным разработчикам. Схема та же — анализ плюсов и минусов. Ключевым преимуществом в данном случае является опыт работы иностранных поставщиков ИФОРБ на рынке розничных финансовых услуг. Дело в том, что он зародился за границей намного раньше, чем в России и является его неотъемлемой частью с давно сформулированными законами. Соответственно и класс решений, направленных на оптимизацию обслуживания розничных клиентов куда шире и полнее отвечает потребностям этого рынка. Более того, большинство из иностранных ИФОРБ изначально создавались как решения для автоматизации именно фронт-офисных услуг розничных банков. В качестве преимуществ можно, также отметить действительно глубокую интеграцию всех модулей в иностранных ИФОРБ, они все построены на единой платформе с единой архитектурой. За счет этого достигается хорошее масштабирование и высокая производительность.

Еще один существенный фактор в пользу иностранных ИФОРБ — примеры внедрений этих решений в крупнейших финансовых структурах мира. Банковский бизнес очень консервативен и нередко идет вперед лишь с оглядкой на передовые финансовые институты. По мнению Дмитрия Гусева, часто именно этот параметр играет решающую роль при выборе ИФОРБ в крупном банке. Кроме того, у иностранных решений есть еще одно преимущество. Внедрение системы признанной и широко распространенной в мире, является дополнительным стимулом для повышения инвестиционной привлекательности банка. Столь косвенное

преимущество, тем не менее, может весьма существенно повлиять на решение банка в пользу иностранных разработчиков ИФОРБ.

Тем не менее, разумеется, и иностранные решения имеют свои недостатки. Один из ключевых из них — высокая стоимость. Впрочем, как утверждают некоторые игроки рынка, иностранные решения внедряются в основном в крупных банках и в этом случае, с учетом значительных технологических требований к системе и масштаба проекта, конечная стоимость владения решением оказывается не намного выше, чем российским. Другим серьезным недостатком иностранных ИФОРБ является, конечно же, проблема локализации. Это основная причина значительного повышения стоимости проекта. Переделка иностранных решений особенно систем отделений, поддерживающих печать необходимых первичных документов, — весьма трудоемкая работа и обходится достаточно дорого.

Резюмируя, можно отметить, что для небольших и средних банков отечественные ИФОРБ оказываются предпочтительнее, так как в этом случае необходимость доработок сведена к минимуму, а стоимость решения невысока. Для действительно крупных и очень масштабных проектов стоит обратить внимание на иностранные продукты, положившись на опыт их поставщиков и технологическую базу. Тем не менее, и здесь важно взвесить все «за» и «против»: многие российские решения уже сейчас практически не уступают иностранным по функциональному наполнению, при этом они изначально «заточены» под российское законодательство. В любом случае, при выборе ИФОРБ нужно учесть очень большое количество факторов. Ключевые из них — это учет российского законодательства, технологические и функциональные возможности решения, а также совокупная стоимость владения системой. Однако, как известно, критерий истины лишь один — практика, поэтому при выборе решения самое большое внимание нужно уделять, прежде всего, наличию опыта эксплуатации продукта.