

ПО для банков: расходы или инвестиции? "CIO", №6 (49), 23.06.2006

Какие сферы деятельности банков нуждаются сегодня в автоматизации и насколько текущие предложения поставщиков ИТ - решений охватывают эти потребности бизнеса? Наблюдается ли дисбаланс между спросом и предложением? Являются разработки российских производителей конкурентоспособными на рынке банковского ПО или банки предпочитают внедрять западные системы, и почему? Есть ли пожелания к разработчикам отечественного ПО?

Андрей Коротков, Советник президента — Председателя правления ОАО «Внешторгбанк»
 Решения российских разработчиков банковского программного обеспечения росли вместе с развитием самих банков. Вспомним ситуацию 15-летней давности. Банки были мелкими, с небольшими оборотами и неразвитой филиальной сетью. Обслуживали они по несколько десятков или сотен клиентов — это были своего рода «карманные» банки. О розничном бизнесе речь почти и не шла, упор был сделан на создании быстро адаптируемых систем, гибко перенастраиваемых либо сторонними, либо собственными разработчиками в соответствии с чуть ли не ежедневно меняющимся законодательством и регламентирующими документами ЦБ. Иными словами — шла «гонка вооружений» для «мелочевки», банков малых и крошечных по европейским меркам. Самые талантливые коллективы разработчиков жестоко страдали от «волевых» решений своих заказчиков — потеря одного «ключевого» партнера могла стать крахом для компании. Разработка и совершенствование шли с двух сторон — от растущих требований - фронт-офиса» и гибкой настройки и регулировки «бека». Во «Внешторгбанке», например, еще год назад было больше десятка таких маргинальных унаследованных систем, целенаправленная работа по стандартизации свела их к трем в этом году. Правда, за счет приобретения ПСБ СПб мы получили еще две... Жизнь продолжается, главное, есть понимание цели, к которой мы стремимся. На рынке банковского программного обеспечения недостаточно купить «фирменное» решение. Гораздо важнее, какие люди будут его внедрять, насколько банк будет нацелен на успех, будет ли готов бизнес к переменам. Замена интегрированной банковской системы — это, прежде всего, замена моделей бизнеса, а не замена математических алгоритмов. Скажите мне «что», а я предложу вам «как», за какие деньги, и в какой срок. В противном случае ситуация будет, как в анекдоте: поймал Герасим золотую рыбку, и теперь у него три коровы. Сегодня в России не существует полноценных решений для банков среднего по масштабам уровня, к которым относятся российские банковские лидеры. Мы внимательно изучали этот вопрос. Но банков такого масштаба в России — от силы десятков. По-видимому, рано или поздно, будут внедрять решения мировых вендоров. Российские разработчики будут закрывать оставшийся сектор — а он многомиллиардный. Здесь их решения вполне конкурентоспособны. Возможно, будут и прорывы — индийцы, одни из мировых лидеров в сфере банковского ПО, сделали скачок за пять лет.

Евгений Рогачев, Менеджер компании «БДО ЮНИКОН Консалтинг»
 Чтобы дать ответ на поставленные вопросы, необходимо совершить небольшой экскурс в прошлое и посмотреть, в каких условиях формировались информационные системы современных российских банков. Банки стали первыми среди российских компаний, кто смог (а вернее, был вынужден) более или менее четко сформулировать требования к информационным системам, поскольку без надежной и функциональной ИС невозможно само существование банковского бизнеса. Именно этот факт стал основой для долговременного лидерства банковского сектора экономики в области автоматизации основной деятельности. Требования к функциональности и характеристикам системы, как правило, определялись насущными задачами (формирование баланса, осуществление расчетов), а также требованиями законодательства, Центробанка, международных финансовых институтов и платежных систем. Именно в период становления банковской системы были заложены основы большинства информационных систем, используемых банками и поныне. Вторым определяющим фактором стало широкое привлечение к автоматизации банковской деятельности специалистов в области информационных технологий, а не банковских специалистов. Итогом такого подхода стали тяжеловесные, негибкие системы, с трудом поддающиеся апгрейду. Именно этим, кстати, объясняется популярность пресловутых средств «малой автоматизации» типа Excel. Худо-бедно эти системы справляются с текущими задачами и по сей день, хотя в ряде случаев затраты на поддержание их работоспособности превышают все разумные пределы. И, тем не менее, лидерство банков в области автоматизации сохранялось достаточно долго, пока в секторе промышленных предприятий не появились полнофункциональные комплексные решения класса MRP/ERP. В этот момент технологическое отставание банков стало очевидным, и возник спрос на профессиональные

комплексные решения. Средства «малой автоматизации» уже не справляются с масштабами бизнеса, и не могут использоваться для решения сложных задач, а расширение функционала основной системы затруднительно по многим причинам (устаревшие технологии, негибкая архитектура, высокие требования к оборудованию).

Выбор в такой ситуации невелик. Либо эволюционные преобразования, то есть поэтапное расширение функциональности информационной системы и замена морально устаревших модулей и оборудования, либо комплексное решение. Второй путь — это выбор самых решительных и самых богатых. Большинство же российских банков следуют по пути преобразований. Банкирам тяжело смириться с мыслью, что все ранее вложенные инвестиции в ИТ не сделали их систему надежной, функциональной и гибкой, и они мучительно переживают такое положение дел. И хотя во многих банках используется устаревшее по современным меркам ПО, серьезные инвестиции в ИТ наблюдаются в единичных случаях. Специфика банковского бизнеса порождает стремление минимизировать любые риски, связанные с изменениями, поэтому выбор часто делается в пользу годами проверенного решения, пусть и не самого эффективного.

На сегодняшний день многие области деятельности банков автоматизированы весьма слабо (особенно те, которые возникли недавно, — скоринг, например), многие задачи решаются с помощью устаревших технологий и несовершенного ПО. Многими осознается необходимость качественных изменений в подходах, но кардинального изменения ситуации пока не происходит. Это признается аналитиками, разработчиками, сотрудниками департаментов ИТ, пользователями в банках, но... не самими банкирами. И в этом основной парадокс рынка банковского ПО — отсутствие осознанного спроса со стороны банкиров при весьма богатом предложении. На сегодняшний день на рынке представлен богатый выбор решений, ориентированных на банки разного профиля и масштаба, позволяющих справиться практически с любой стоящей перед банком задачей. Следует отметить, что спрос на банковское ПО неоднороден. Для большинства российских банков (выше 200-й позиции в рейтинге, более 1000 кредитных организаций) вопрос о приобретении зарубежной системы не стоит в принципе. Конечно, можно найти примеры обратного, но это скорее исключение из правил. Статистика подтверждает, что продукты российских разработчиков по-прежнему пользуются у нас популярностью, и вполне заслуженно. Даже российские «дочки» иностранных банков часто используют в своей деятельности российские разработки. Более того, некоторые российские компании составляют достойную конкуренцию иностранным разработчикам на международных рынках. Вопрос выбора между российской системой и ее зарубежным конкурентом возникает лишь на определенном этапе развития кредитной организации, когда она уже определилась с целями бизнеса и понимает необходимость инвестиций в информационные технологии для реализации конкретных проектов. С некоей долей условности, к этой группе заказчиков можно отнести крупнейшие 50-100 российских банков. Таким образом, всерьез говорить о конкуренции между российскими и западными разработчиками можно лишь для достаточно узкой группы банков, да и то это скорее относится не к самим продуктам, а непосредственно к компаниям. Самостоятельные разработки предлагаются российскими компаниями или для небольших и средних банков, или для отдельных участков банковской деятельности, а мощные интегрированные системы, предлагаемые банкам, как правило, имеют зарубежные корни, независимо от фирмы-продавца, чего сами разработчики и не скрывают.

Основная конкурентная борьба между российскими и зарубежными разработчиками разворачивается в секторе «локальных продуктов» (ПО для процессинга, хранилища данных, системы «банк - клиент» и т. п.). И надо признать, что распространенными мотивами при выборе зарубежного решения является желание приобщиться к передовым технологиям и соображения имиджевого характера. Во многом российским компаниям помогает нерешительность разработчиков такого рода программ, закрытость отечественной банковской системы и высокие страновые риски для большинства иностранных компаний. Таким образом, из зарубежных компаний в России представлены только самые крупные, что оставляет отечественным разработчикам широкое поле для маневра. Как долго продлится такая ситуация, предсказать сложно, но подготовиться можно уже сейчас. Особое внимание необходимо уделить качеству сопровождения и подготовке кадров. Пройдет немного времени — и на одной «дешевизне» уже не выехать.

Светлана Василькова, Руководитель управления информационных технологий банка «Стройкредит»

На текущий момент банки нуждаются в мощных производительных автоматизированных банковских системах (АБС) с централизованной архитектурой, справляющихся с обработкой больших объемов данных, обеспечивающих поддержку всех направлений бизнеса, прежде всего розничных технологий круглосуточного обслуживания. С другой стороны, на сегодняшний день все больше кредитных организаций принимают решение о внедрении систем управления эффективностью бизнеса (Business Performance Management), поддерживающих МСФО, позволяющих автоматизировать финансовое планирование, управленческий учет, моделирование использования банковских ресурсов. Развитие розничных технологий предполагает развитие электронного бизнеса и применение систем онлайн-управления персональными финансами. Востребованы сегодня финансовыми организациями CRM-системы и центры обработки вызовов. Спрос российских банков на специализированные ИТ - решения, на полнофункциональные централизованные АБС, информационно - аналитические системы высок. Российские и западные компании предлагают достаточно много ИТ- решений любого уровня сложности, но они не всегда могут устраивать банки, если оценивать их лицензионную стоимость, стоимость владения и, что, по моему мнению особенно

важно, сроки внедрения. Высок интерес банков к западным АБС, что объясняется все усиливающейся конкуренцией и желанием соответствовать международным стандартам ведения бизнеса. Многие крупные банки уже выбрали или выбирают иностранные АБС. Но российская специфика расчетов, отчетности, бухгалтерского учета предполагает либо настройку и доработку иностранной АБС до соответствия специфичным российским требованиям, либо параллельное использование российской АБС с интерфейсом взаимодействия между системами. Это, на мой взгляд, заставляет банки тщательно все взвесить, прежде чем принимать решение о переходе на западную АБС. Российским производителям АБС трудно конкурировать с западными в плане фронт - офисных и аналитических компонент, в поддержке больших объемов клиентов, транзакций, пользователей. Кроме того, внедрение западного решения увеличивает капитализацию банка. Но у российских разработчиков (ЦФТ R-Style Softlab, БИС, «Кворум», «Диасофт» и т. д.) есть важные конкурентные преимущества: гибкость, ориентация на отечественный рынок, оперативное (по сравнению с западными разработчиками) реагирование на изменение российского законодательства, малое число успешных внедрений западных АБС. На мой взгляд, доля иностранных компаний на отечественном рынке АБС на сегодняшний день невелика. Но, учитывая возрастающие потребности банков в решениях, которые не могут предложить отечественные разработчики АБС, эта доля может начать быстро увеличиваться. Поэтому пожелания к разработчикам отечественного ПО — создавать и продвигать продукты, ориентированные на поддержку розничных технологий, легко адаптируемые к работе с большим спектром банковских продуктов, поддерживать МСФО, Базель. Банкам нужны фронт - офисные решения для обслуживания клиентов, комплексное решение задач формирования банковской отчетности, актуальные решения для автоматизации взаимодействия банков с открываемыми бюро кредитных историй и многое-многое другое. Немаловажно, что эти продукты должны иметь привлекательную в сравнении с западными системами стоимость. Несовершенство функционала при высокой цене приведет к тому, что банки будут отворачиваться от российских производителей, отдавая предпочтение западным АБС.

Галина Киперварг, Заместитель генерального директора компании «R-Style Softlab»

Лидеры продаж сегодня — системы для автоматизации розничных банковских услуг и кредитования юридических и физических лиц. Банки расширяют каналы доставки своих услуг, что обуславливает спрос на решения для дистанционного банковского обслуживания юридических лиц, позволяющие дополнить номенклатуру предложения новыми сервисами, расширить охват розничного рынка, повысить лояльность «весомых» клиентов — крупных компаний и холдингов. Наблюдается активный спрос на платежные системы для электронного банковского обслуживания физических лиц и системы речевого обслуживания (IVR), Банки хотят предоставить своим частным клиентам круглосуточный доступ к информации по текущим счетам и возможность вести операции по ним в режиме реального времени. Спросом пользуются SMS-сервисы, клиентские приложения для КПК. Растущая конкуренция и усложнение банковского бизнеса вызывают спрос на системы поддержки принятия решений, а также системы, предназначенные для анализа и управления рисками, ликвидностью, системы бюджетирования и коллективного финансового планирования. Развивая «розницу», банки расширяют сеть региональных представительств. В результате у многофилиальных кредитных учреждений возникает потребность в централизации, унификации и стандартизации бизнес-процессов, в применении новых ИТ - решений, которые обеспечивают централизованное управление всей филиальной сетью, то есть в интегрированных банковских системах. Я бы не сказала, что между спросом и предложением в области банковских технологий наблюдается заметный дисбаланс. Но учитывая потребность банков в централизованных решениях, адекватных предложений на рынке сейчас крайне мало. Если не брать западные программные продукты, то централизованная АБС RS-Bank версии 6 и информационно-аналитическая система RS-DataHouse — одни из немногих российских разработок, которые прошли реальную обкатку в банках. Предложения в области Интернет - решений опережают спрос. Наблюдается ситуация, аналогичная той, что несколько лет назад была характерна для систем класса «клиент—банк». На системы розничного обслуживания и кредитования спрос высокий - предложения вполне достойны. По функциональности текущие разработки российских поставщиков охватывают эти области практически полностью. По решениям для управления рисками спрос постепенно растет, динамика положительная. Предложения от российских поставщиков практически отсутствуют. Высокими темпами развивается спрос на решения по бюджетированию. Предложения на рынке уже есть, причем возникает реальная конкуренция между поставщиками российских и западных систем. Говорить о доминировании у нас зарубежного ПО пока рано. Действительно, на российский рынок АБС активно пробиваются новые западные игроки, но их проекты единичны. Поэтому абсолютное большинство банков ориентируется на отечественное ПО. Только у нашей компании новых продаж АБС RS-Bank (в банки, которые стали клиентами R-Style Softlab впервые) за 2005 год — 15, а с начала 2006 г. — уже 4. Еще один интересный факт: растет список российских «дочек» зарубежных банков, которые устанавливают у себя ПО, разработанное российскими компаниями. Схожая картина наблюдается и в сегменте систем для поддержки принятия решений (в области бюджетирования, управления). Правда, есть два-три банка, выбравших для автоматизации процессов управления программные продукты западных разработчиков, но об успешном внедрении у них такого ПО пока не сообщается. На рынке систем дистанционного банковского обслуживания (ДБО) российские производители более чем

конкурентоспособны. Сейчас практически все банки, эксплуатирующие системы ДБО, используют ПО отечественных разработчиков или же собственные разработки. Случаи применения продуктов зарубежного производства можно пересчитать по пальцам. Для малых и средних банков банковское ПО российского производства единственно возможным, да и лучший выбор. Одна из важнейших причин здесь — оптимальная совокупная стоимость владения системой. Отечественным разработчикам лучше, чем иностранным, удается адаптировать свои продукты к российским реалиям. Согласитесь, оперативность сервиса, гибкость и открытость решений для доработки — важные преимущества. Российские разработчики обеспечивают оперативные сроки внедрения, гарантированное достижение прогнозируемого результата, адекватную совокупную стоимость владения ПО. Но чтобы конкурировать с западными разработчиками — а после вступления нашей страны в ВТО конкуренция, несомненно, обострится, отечественные поставщики должны не просто оперативно реагировать на пожелания заказчиков, а работать на опережение — идти в авангарде рынка, находить инновационные технологические решения. Пожелания есть к самим себе: гарантировать безупречное качество выпускаемого ПО, оперативно отражать в банковском ПО постановления регулирующих органов, работать на перспективу.

Феликс Измайлов, Начальник управления информационных технологий АКБ «Московский залоговый банк»

На мой взгляд, сегодня в российской банковской сфере актуальные исправления: оказание розничных услуг населению и анализ финансовых результатов деятельности банка. Розница для населения (пластиковые карты, потребительское и автокредитование, депозиты, ипотека и пр.) обусловлена общей ситуацией в экономике. В регионах, где происходит рост доходов населения, перед банками открываются новые возможности для бизнеса, увеличения прибыли и расширения услуг. При увеличении количества услуг, усложнении их видов возрастает значимость финансового анализа деятельности банка. Без оперативной картины итогов как в целом по банку, так и по всем участкам невозможно реагировать на меняющиеся условия деятельности. Все крупные компании, создающие программные продукты для банков, предлагают ПО для автоматизации розничных услуг и хранилища данных для аналитики. Что касается количества продуктов и географии разработчиков, то потребности российских банков здесь могут быть покрыты полностью. Что же до функционального охвата специализированного ПО, то здесь каждый банк выбирает по своим конкретным потребностям. Оценить потребность банков в автоматизации сложно, у различных банков уровень автоматизации процессов разный. Но он присутствует в любом кредитном учреждении. Российская экономика и темпы законотворчества Банка России не оставят без работы производителей программного обеспечения. Спрос будет всегда. Сильного дисбаланса между спросом и предложением не будет, игроков на рынке банковского ПО хватает для удовлетворения потребностей различных банков: крупных, средних и начинающих. Если говорить о разработках западных и отечественных производителей, то, полагаю, разработки российских фирм конкурентоспособны. Если отдельные банки используют ПО иностранного производителя, то это или «дочки» иностранных банков или банки с участием иностранного капитала, или крупные российские банки, которые хотят соответствовать международным стандартам, в том числе и по используемому ПО. В общей массе банки ориентируются на отечественные разработки, как адаптированные к российской действительности.

Из пожеланий разработчикам ПО в том числе и банковского, выделю два. Они прозвучат, конечно, банально, но такова жизнь «банковского автоматизатора». Первое — повышать качество продуктов и, самое главное, сопровождения, а второе пожелание — ценовую политику вести максимально приближенную к конкретному заказчику.

Алексей Геня, Старший вице-президент компании ОТП

На мой взгляд основной требующей автоматизации сферой банковских услуг на сегодняшний день является розница. Банки начинают строить свой розничный бизнес, расширяя клиентскую базу за счет физических и мелких юридических лиц. В частности, растет рынок потребительского кредитования, что, в свою очередь, приводит к повышенному спросу на продукты, позволяющие автоматизировать рассмотрение заявок, на скоринговые системы и, конечно же, на бек-офисные системы, способные обрабатывать большие объемы сделок. Кроме того, в связи с развитием розничного рынка все большую популярность приобретают каналы дистанционной доставки товаров и услуг — Интернет, мобильные телефоны, киоски самообслуживания и другие. При этом банки стремятся унифицировать предоставляемые по разным каналам услуги и заинтересованы в решении способном поддерживать эти процессы. Также востребованы и системы автоматизации фронт - офисов, позволяющие ускорить работу с клиентами в точках продаж. Недостаток предложений поставщиков ИТ - решений ощущается в области автоматизации отделений. На сегодняшний день на этом рынке фигурирует всего три-четыре решения, поскольку основные вендоры работают на рынке бек - офисных систем, позиционируя фронт - офисное решение лишь как часть своего предложения. Также представлено крайне малое число автономных решений, в которых реализован не только инструментарий для формирования различного рода отчетности, но и собственно разработанные комплекты отчетных форм. Особые неудобства это доставляет западным банкам, уже обладающим своей мощной АБС, которой

требуется лишь дополнительный модуль для формирования отчетности по российским стандартам. Большинство же поставщиков предлагает банковским структурам дополнительно для этих целей отдельную АБС, что невыгодно с точки зрения увеличения стоимости владения продуктом. На сегодняшний день разработчики российских производителей пользуются спросом, как правило, в банках небольших и средних размеров. Нашей компании на сегодняшний день не известно ни одного примера построения единой централизованной технологии на базе российской системы в розничных банках федерального уровня. Несмотря на высокую стоимость западных решений и необходимость их адаптации к требованиям российского законодательства, ключевым преимуществом зарубежной системы для российских банков является опыт ее внедрения на Западе. На текущий момент видно, что в течение ближайших двух-трех лет зарубежные поставщики займут доминирующее положение на рынке систем для крупных банков. Не секрет, что жизненный цикл этих систем составляет примерно пять-семь лет до следующего обновления, поэтому вполне вероятно, что российские поставщики смогут занять часть рынка решений для крупных банков, если они перейдут на современные платформы и архитектурно будут способны обрабатывать большие объемы информации. Отечественные поставщики исторически не были ориентированы на большие централизованные системы, поскольку их бизнес строился и рос на удовлетворении текущего спроса — закрытии текущих потребностей растущих российских банков. Те же немногие банки, которые готовы были в силу больших стратегических планов или просто амбиций вкладываться в создание централизованных решений, изначально делали ставку на зарубежных поставщиков. Именно поэтому многим отечественным решениям не хватает сегодня двух составляющих, которых банки ждут от решений западных, — гарантированной способности централизованно обрабатывать большие объемы данных и автоматически поддерживать новые бизнес-процессы. Зарубежные решения апробированы крупнейшими мировыми банковскими структурами, а кроме того, бытует мнение, что западные поставщики, внедряя систему на российском рынке, приносят вместе с ней реализацию готовых бизнес-продуктов.