

# БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ

## Выбираем фронт - офисную ИС для банка "Банковские технологии" №4, 06.05.2006

Рынок розничных банковских услуг в настоящий момент переживает период бурного роста. Без использования систем автоматизации фронт - офисов и электронных каналов доставки услуг банки рискуют не справиться с возрастающим объемом операций. Применение современных информационных технологий позволяет значительно упростить и ускорить взаимодействие с клиентами. Помимо экономии времени как потребителей, так и банка, электронные системы позволяют предоставить доступ к управлению счетами в режиме 24 x 7 наиболее удобным для клиента образом. Несомненна и выгода для пользующегося такой моделью бизнеса банка: по оценкам экспертов, затраты на проведение одной операции в системе «Интернет—Банк» в 15 раз дешевле аналогичной операции, производимой традиционными методами.

В этой статье мы попробуем обрисовать основные характеристики используемых в настоящее время интегрированных фронт - офисных решений для розничного банковского обслуживания (ИФОРБ).

Начнем с рассмотрения основных типов сервиса, предлагаемых различными существующими ИФОРБ.

Наибольшей популярностью среди юридических лиц пользуется система «Банк—Клиент». Такая система позволяет удаленно осуществлять практически любые виды платежных операций и организовывать электронный документооборот между банком и клиентом. Кроме того, ПО, как правило, может быть интегрировано с бухгалтерскими системами.

По результатам проведенного ОТР исследования российского рынка систем дистанционного банковского обслуживания, около 96% российских банков используют систему «Банк—Клиент» для работы с юридическими лицами. Тем не менее, для работы с розничным клиентом такие системы неудобны.

Как правило, при выходе банка на розничный рынок клиентам в первую очередь предлагается доступ к банковским услугам через Интернет. По состоянию на конец 2005 г. системы «Интернет—Банк» имеются более чем у 50% банковских структур.

С технической точки зрения системы «Банк—Клиент» и «Интернет—Банк» отличаются способом взаимодействия с серверной частью. Если при использовании первого решения связь с сервером инициируется только при передаче данных, то при использовании системы «Интернет—Банк» пользователю необходимо постоянно работать в режиме онлайн. При наличии в составе ИФОРБ систем «Интернет—Банк» и «Банк—Клиент» важно, чтобы эти системы обладали одинаковыми интерфейсом и функциональными возможностями.

Следующая, предоставляемая современными банками услуга — система автоматического голосового обслуживания (IVR), которая позволяет клиентам получить доступ к услугам банка посредством телефонной связи. С ее помощью можно получать выписки, определять остаток по счету, производить операции с карточками и осуществлять телефонные платежи.

Впрочем, стоит отметить, что IVR отличается намного меньшей популярностью, нежели использование Интернета. Объясняется это тем, что по телефону как правило, предоставляется небольшой объем услуг и IVR фактически является дополнительным, дублирующим интерфейсом к системе «Интернет-Банк». Используют автоматические телефонные сервисы около 21% банков.

Еще один вид услуг — мобильный банкинг — не получил пока должного распространения в России. Виной тому малый процент коммуникаторов и КПК, используемых населением. В качестве средств мобильного доступа к счетам используется в основном SMS-банкинг. Тем не менее, как свидетельствует пример стран Европы, доля мобильных услуг в ближайшее время приобретет решающее значение. Все, представленные на российском рынке зарубежные ИФОРБ имеют подобную подсистему в своем составе.

Таким образом, можно сделать вывод, что поддержка мобильных сервисов фронт - офисной системой является ее несомненным преимуществом.

Принято считать, что в настоящий момент дополнительные офисы (отделения) банков остаются одним из основных способов доставки услуг клиентам. Большинство из них привыкли обращаться в офис банка даже в том случае, когда имеют возможность получить доступ к услугам удаленно. По этой причине реализация полнофункциональной системы поддержки отделений является одной из важнейших задач внедрения ИФОРБ.

Для системы ИФОРБ большую важность имеет автоматизация рабочего места сотрудника call-центра. Оператор должен иметь возможность получать информацию и производить операции в различных банковских системах. При их интеграции с ПО call-центра оператор может взять на себя многие функции фронт - офиса и максимально полно обслужить клиента, не вынуждая его при этом посетить филиал банка лично.

И наконец, ИФОРБ может обладать такими функциональными параметрами, как поддержка банкоматов, POS-терминалов и киосков самообслуживания.

«Важно понимать, что на эффективность ИФОРБ влияют не только наличие тех или иных модулей, но и их взаимная интеграция, — отмечает Старший Вице-Президент ОТП, Алексей Геня. — Современная фронт - офисная система должна позволять пользователю выбрать тот канал доступа, который ему в данный момент удобен, например, получать по SMS подтверждение платежей, осуществленных через систему «Интернет—Банк», или наоборот».

Немаловажна и поддержка ИФОРБ различных платформ, как со стороны банка, так и со стороны клиента. В частности, система «Интернет—Банк» должна предусматривать возможность работы с наиболее популярными браузерами. Несмотря на то, что большинство клиентов работает в семействе ОС Windows, среди потребителей встречаются и пользователи Linux-подобных систем, которые по достоинству оценят универсальность системы.

На рынке представлен ряд ИФОРБ разработки как российских, так и зарубежных специалистов. И те, и другие системы обладают рядом достоинств и недостатков.

Ключевым преимуществом отечественных систем является их соответствие российским стандартам и законодательству. Кроме того, от зарубежных аналогов они выгодно отличаются ценой. К недостаткам российских разработок следует отнести и невысокую масштабируемость, и зачастую недостаточную для крупных структур производительность. Большинство подобных разработок базируются на технологиях «клиент — банк», соответственно, наиболее отвечают потребностям юридических лиц.

По словам Алексея Гени, российские разработки используются в основном банками небольших и средних размеров. Компании ОТП на сегодняшний день неизвестно ни одного примера построения единой централизованной технологии на базе российской системы в розничных банках федерального уровня.

Иначе выглядит ситуация с западными разработками. Их особенностью является обширный опыт работы, возникший вследствие длительного присутствия решений на рынке.

Распространенно заблуждение, что недостаток крупных интегрированных зарубежных решений их стоимость. В этом случае целесообразно обратить внимание на использование отдельного решения для автоматизации фронт - офиса, с которым зачастую работает большая часть сотрудников банка, что позволит уменьшить стоимость лицензии на систему бэк - офиса за счет существенного уменьшения количества пользователей последней системы. С учетом возможной, зависящей от поставщика разницы в стоимости пользовательских лицензий общая стоимость приобретения связки систем бэк - и фронт -офиса от разных поставщиков может стать даже привлекательнее, чем решение на базе интегрированной банковской системы.

Необходимость локализации — важнейшая проблема использования зарубежных систем, которая, кстати, и является основной причиной повышения стоимости. Для адаптации АБС к требованиям законодательства, в частности в области работы с первичными документами во фронт - офисах, необходимы значительные затраты, хотя в ближайшие два-три года и эта проблема отойдет на второй план, так как большинство крупнейших разработчиков банковских решений либо уже закончили, либо ведут разработку адаптированных для России систем.

Резюмируя, можно отметить, что при выборе ИФОРБ необходимо учесть большое количество факторов. Основные из них — наличие технологических и функциональных возможностей решения, его соответствие требованиям российского законодательства и совокупная стоимость владения системой. Однако основным критерием является опыт применения системы.

Переход к использованию ИФОРБ означает необходимость изменения всех бизнес-процессов и модели бизнеса в целом. Тем не менее, эти перемены неизбежны. По оценкам маркетолога компании ОТР Андрея Левченко, «доля дистанционных банковских услуг в ближайшие три-четыре года значительно возрастет, особенно это коснется развития каналов доставки банковских услуг через Интернет как на мобильные телефоны, так и на компьютеры. И это вполне объяснимо для страны, которая предпочитает жить в круглосуточном режиме и не тратить свое время на рутинные операции по оплате счетов и перевод денег родственникам. Поэтому банкам очень важно именно сейчас сконцентрироваться на завоевании указанного сегмента, чтобы не стать аутсайдером в будущем».