**Банковский бизнес и автоматизация**

Сегодня автоматизацией деятельности коммерческих банков в России в основном занимаются два типа компаний: разработчики банковского программного обеспечения и компании-системные интеграторы.

Разработчики ориентированы на собственные программные продукты. А это, в большинстве случаев, автоматизированная банковская система, предназначенная для учета банковских операций, система отчетности перед Центральным Банком, системы учета активно-пассивных операций (кредитование, вклады, операции с ценными бумагами и т.п.), системы удаленного обслуживания клиентов (банк-клиент и интернет-банк) и аналитические подсистемы разной степени развитости. В силу различных причин в сферу внимания этих компаний не попадает ряд средств банковской автоматизации, способных принести кредитной организации немалую пользу и уже сегодня весьма востребованных на рынке.

ориентированы на собственные программные продукты. А это, в большинстве случаев, автоматизированная банковская система, предназначенная для учета банковских операций, система отчетности перед Центральным Банком, системы учета активно-пассивных операций (кредитование, вклады, операции с ценными бумагами и т.п.), системы удаленного обслуживания клиентов (банк-клиент и интернет-банк) и аналитические подсистемы разной степени развитости. В силу различных причин в сферу внимания этих компаний не попадает ряд средств банковской автоматизации, способных принести кредитной организации немалую пользу и уже сегодня весьма востребованных на рынке.

Компании-интеграторы зачастую имеют мало опыта работы с весьма специфическим банковским бизнесом и ограничиваются инфраструктурными проектами и внедрением отдельных пакетов западных производителей.

Зачастую имеют мало опыта работы с весьма специфическим банковским бизнесом и ограничиваются инфраструктурными проектами и внедрением отдельных пакетов западных производителей.

А между тем, только комплексный подход, основанный на понимании бизнеса банка, позволит информационно-технологической компании стать тем долговременным и надежным партнером банка и принести ему реальную пользу от развития информационных технологий.

Рассмотрим те направления информационных технологий, которые считаются сегодня наиболее перспективными и могут принести бизнесу банка ощутимую пользу, но, к сожалению, пока весьма слабо представлены на российском рынке. Все они пока являются для большинства российских кредитных организаций вопросом весьма отдаленного будущего, но можно смело говорить о том, что те банки, которые сумеют первыми освоить перспективные направления, окажутся на рынке в выигрышном положении по сравнению со своими более осторожными коллегами.

**Перспективные направления**

Направления, о которых пойдет речь можно условно разделить на три группы: поддержка взаимоотношений с клиентами, системы автоматизации внутренней деятельности банка и обеспечение безопасности и защиты от несанкционированного доступа. Рассмотрим каждое из них поподробнее.

**Поддержка взаимоотношений с клиентами**

Давно прошли те благодатные для российских коммерческих банков времена, когда деньги можно было зарабатывать просто вкладываясь в государственные ценные бумаги. Сегодня банкам приходится переориентироваться на то, чтобы зарабатывать деньги за счет предоставления сервиса своим клиентам. И в такой ситуации наиболее уверенно будет чувствовать себя банк, который предоставит своим клиентам максимальный набор услуг высокого качества.

Одним из наиболее перспективных направлений развития банковских технологий во всем мире остается Интернет. К сожалению, в России его использование в банках ограничивается системами интернет-банк, пришедшими на смену традиционному банк-клиенту. Одной из особенностей сложившейся ситуации является то, что, как правило, у банков отсутствует четкое понимание тех сфер деятельности, в которых использование Интернета может принести им реальную пользу. Тем не менее, ожидается рост интереса со стороны коммерческих банков к услугам в области интернет-консалтинга.

Для удержания клиента необходимо не только предложить ему необходимый набор качественного сервиса, но и предвидеть следующее желание клиента. Это позволит, кроме того, и увеличить прибыль от обслуживания одного клиента за счет расширения набора предоставляемых ему услуг. Когда банк небольшой и клиентов у него немного, эта проблема решается квалификацией менеджеров банка, которые в состоянии запомнить всю необходимую информацию о клиенте, а также отслеживать весь спектр его операций.

По мере роста клиентской базы и, как следствие, самого банка эта задача решается менеджерами все хуже из-за огромного объема информации, который им необходимо перерабатывать. Вот в этот момент им на помощь должна прийти система, способная мгновенно предоставить необходимые данные о клиенте, а иногда и подсказать следующий шаг во взаимоотношениях.

К сожалению, системы поддержки взаимоотношений с клиентами (CRM), популярные на Западе и востребованные в России, крайне скупо представлены на российском рынке. Анализ показывает, что практически ни одна компания в России не может предложить комплексного CRM-решения для банков. Компанией IBS в настоящее время вкладываются значительные инвестиции в это направление с тем, чтобы помочь российским банкам освоить это безусловно одно из самых перспективных направлений в области автоматизации банковской деятельности.

**Автоматизация внутренней деятельности банка**

Как уже отмечалось выше, сегодня наибольшее развитие получили системы, предназначенные для бухгалтерского учета банковских операций и выпуска отчетности перед Центральным Банком. Эта область банковской деятельности наиболее формализована и хорошо поддается автоматизации. Однако для обеспечения управляемости особенно крупным банком, повышения прозрачности его деятельности, а также увеличения ее эффективности, банку необходим еще ряд автоматизированных систем. Это, в первую очередь:

* Системы автоматизации документооборота
* Системы управленческого учета
* Системы автоматизации бюджетирования
* Системы управления активами и пассивами
* Системы анализа и поддержки принятия решений

Функционирование таких систем в банке взаимоувязано и требует большой подготовительной работы перед их внедрением. Как показывает опыт, неуспех внедрения большинства подобных систем в российских коммерческих банках заключается именно в недостаточной проработанности подготовительного этапа внедрения. Комплексно такую задачу могут решать только компании, имеющие в своем составе не только специалистов по конкретным программным продуктам, но и подразделения, специализирующиеся на бизнес-консалтинге и реинжениринге существующих бизнес-процессов. Аналитики компании IBS прогнозируют значительный рост рынка подобных услуг уже в ближайшем будущем, поэтому компания тщательно к нему готовится. Уже сегодня очевидно, что российский рынок банковской автоматизации движется от поставки коробочных продуктов к комплексным проектам поддержки банковской деятельности.

**Безопасность и защита от несанкционированного доступа**

Как правило, все программное обеспечение и специальное оборудование, используемое в банках, имеет собственные средства защиты от несанкционированного доступа. Однако часто этого бывает недостаточно. Самыми уязвимыми в банковской системе являются места стыковки модулей различных производителей. Кроме того, порядок и организация использования имеющихся средств очень часто не соответствуют требованиям эксплуатации. Операторы работают с правами администраторов, пароли не изменяются месяцами и это далеко не полный список нарушений, которые могут привести к серьезным негативным последствиям в бизнесе. Обеспечение безопасности - это не только средства защиты от несанкционированного доступа, но и многие правила и регламенты, разработать которые специалистам банка самостоятельно, без привлечения профессионалов со стороны бывает практически невозможно.

К сожалению, с просьбой провести комплексный аудит всей информационной инфраструктуры и сформировать рекомендации по улучшению ситуации с обеспечением безопасности банки чаще обращаются после возникновения неприятностей.

**Проблемы и их решения**

Одной из основных проблем автоматизации является то, что высший менеджмент банка не чувствует реальной пользы от вложений в информационные технологии, которые, зачастую, бывают весьма весомы. В итоге, руководство банка считает, что тратит деньги впустую, а информационно-технологические подразделения вынуждены все время как-то выкручиваться в рамках скудного бюджета, да еще и чувствовать себя нахлебниками.

Чтобы руководство банка могло напрямую пользоваться средствами автоматизации, необходимы специальные средства и интерфейсы. Зачастую достаточно предоставить руководителю удобный интерфейс работы с данными автоматизированной банковской системы и отношение к ИТ-службе улучшится. Компания IBS не раз сталкивалась с подобными ситуациями и разработала специальный инструментарий, позволяющий решать такие задачи.

Еще одной проблемой служб автоматизации банков является вынужденная многопрофильность специалистов. Квалифицированному и высокооплачиваемому администратору баз данных большую часть времени приходится менять картриджи в принтерах и заниматься поддержкой пользователей Excel. Происходит это оттого, что хорошему администратору, как правило, мало работы в одном банке. Даже, если все уже отлажено и устойчиво работает, то такой специалист все равно в банке необходим. Но отсутствие постоянной квалифицированной работы приводит к падению профессионализма и недовольству сотрудников, вынужденных заниматься не своим делом.

А, между тем, существует средство, позволяющее руководителям банка не отвлекаться на автоматизацию, а сосредоточиться на вопросах развития банковского бизнеса. Все более популярным становится направление аутсорсинга квалифицированного ИТ-персонала. Такой опыт уже имеют некоторые отечественные компании, предлагая банкам своих специалистов от техников до руководителей ИТ-службы.

То есть, возникающие проблемы автоматизации ложатся на плечи компании-интегратора, у которой достаточно высококвалифицированных специалистов в большинстве областей банковской автоматизации, а также имеются намного большие возможности исправления внештатных ситуаций. Банк же вносит фиксированную плату за период обслуживания и застрахован от большинства рисков в области своей автоматизации.