ЭЛЕКТРОННЫЙ БАНКИНГ

С ростом и взрослением российского рынка банковских услуг по вполне понятным причинам совершенствуются и инструменты его обеспечения, в том числе технологии электронного банкинга. Полноценное дистанционное обслуживание клиентов с помощью специализированных электронных сервисов - крайне важный фактор развития бизнеса. Это подтвердил и ставший уже традиционным VI Международный форум iFin-2006, проходивший в московском отеле "Рэдиссон САС Славянская". На форуме, собравшем лидеров разработки и внедрения программного обеспечения для банков и финансовых структур, были рассмотрены как технологические вопросы, так и бизнес-аспекты активно развивающегося рынка.

В интересах полноценного обслуживания

розничных клиентов

Следуя стратегии активного внедрения новых технологий, компания "Диасофт" на VI Международном форуме iFin-2006 представила новое решение - интегрированный розничный фронт-офис Diasoft FA# Retail.Front, входящий в состав Финансовой Архитектуры Diasoft FA#. Этот инновационный программный продукт вобрал в себя опыт крупнейших розничных проектов "Диасофт" и предназначен для предоставления полного спектра услуг розничному клиенту банка.

Интегрированный розничный фронт-офис Diasoft FA# Retail.Front создан с учетом опыта масштабных проектов, накопленного компанией "Диасофт", и экспертизы ее ведущих клиентов. Это централизованное решение, построенное в SOA-архитектуре в соответствии со стандартом J2EE и представляющее собой единый слой взаимодействия розничного клиента и банка по различным каналам обслуживания и продажи банковских услуг. Предлагаются три основные группы продуктов: 1) фронт-офисы обслуживания клиентов в отделениях банка, через партнерские сети магазинов и автосалонов, с помощью мобильных агентов; 2) фронт-офисы электронных платежей, использующие банкоматы, POS-терминалы, устройства приема платежей и другие средства; 3) фронт-офисы самообслуживания, реализуемые с помощью интернет-банкинга, мобильного банкинга, call-центров.

Это решение актуально для розничных банков в силу необходимости совмещать активный рост с расширением своей доли на рынке, что невозможно без эффективных продаж услуг, гибкости продуктового ряда, роста числа пользователей и объема операций, высокого качества сервиса и многого другого. Среди особенностей интегрированного розничного фронт-офиса Diasoft FA# Retail.Front можно отметить следующие: централизованную установку и масштабируемость решения, эргономичность пользовательского интерфейса, управление продажами розничных услуг, поддержку кросс-продаж и повторных продаж, обеспечение максимального спектра каналов взаимодействия банка и клиента (Web, Rich, самообслуживание, электронные платежи и др.), технологию обновления модулей системы, которая поддерживает работу банка в режиме 24 часа 7 дней в неделю.

Технологическое лидерство

как залог конкурентного превосходства

Выступая на форуме, руководитель проекта "Фронт-офис" компании "Диасофт" Константин Варов отметил, что в современном конкурентном окружении розничному банку как никогда важно обеспечить сокращение дистанции между разработкой той или иной рыночной идеи и ее воплощением в продуктах, предлагаемых клиентам. В связи с этим весьма важную роль играют информационные технологии.

Действительно, важно не только разработать оптимальное рыночное предложение, внедрить его с разумными (относительно небольшими) затратами, но и обеспечить необходимый уровень стандартизации и контроля, чтобы все это могло работать. Подобный уровень может обеспечить только правильно выбранное IT-решение.

Фронт-офисное решение ЗАО "Диасофт" предназначено для автоматизации операций обслуживания населения в географически распределенных точках присутствия банка. В его состав входят модули, автоматизирующие целый ряд бизнес-областей: кредитование, депозиты физических лиц, кассовое обслуживание, информационное обслуживание, платежи и переводы физических лиц, операции с пластиковыми картами.

Благодаря тому, что модули решения независимы друг от друга, банк имеет возможность выбирать необходимый ему состав фронт-офисного решения при покупке, а впоследствии наращивать функциональность в соответствии со своими нуждами.

Данное фронт-офисное решение строится на основе технологий J2EE с применением принципов так называемой SOA-архитектуры: система представляет собой набор программных сервисов, связанных друг с другом посредством настройки соответствующего бизнес-процесса и отвечающих технологии предоставления банком соответствующих услуг своим клиентам. Задача автоматизированных бизнес-процессов во фронт-офисной системе - интегрировать сотрудников (пользовательские задачи), имеющиеся сервисы (как фронт-, так и бэк-офиса) и данные для решения поставленных банком бизнес-задач.

Средство построения и исполнения бизнес-процессов является ядром фронт-офисной системы, вокруг которого созданы функциональные сервисы, пользовательский интерфейс и т.д.

Помимо взаимодействия с фронт-офисом и бэк-офисом, бизнес-процессы требуют использования программных сервисов и других информационных систем, например подсистем кредитного скоринга, CRM-системы и т.п.

Это означает, что есть возможность интегрировать фронт-офисное решение в состав существующей инфраструктуры банка. Кроме того, в информационную инфраструктуру, содержащую фронт-офисное решение, можно интегрировать новые программные компоненты, наращивая таким образом функциональность банковской информационной системы.

Предлагаемое фронт-офисное решение является кросс-платформенным: поддерживаются различные СУБД (Oracle, Sybase и MS SQL) и сервера приложений (BEA, Oracle, IBM, а также бесплатный JBOSS).

Система поддерживает горизонтальные и вертикальные модели масштабирования, в частности может работать в составе кластера.

В качестве аппаратной платформы для фронт-офисного решения допустимо использование как решений на основе процессоров Intel и/или AMD, так и более мощных аппаратных платформ (от SUN, IBM или HP).

По словам Константина Варова, как клиентская, так и серверная часть могут работать под управлением любой современной операционной системы благодаря тому, что они созданы на базе технологии J2EE.

Принципиально новый уровень безопасности клиента обеспечивается за счет механизмов авторизации начала сессии по его обслуживанию, а безопасность передаваемых между компонентами системы данных - путем использования промышленных технологий шифрования. Система управления правами доступа пользователя построена на механизме ролей, позволяющем назначать каждому пользователю одну или несколько ролей в зависимости от исполняемых им обязанностей.

Фронт-офисное решение охватывает различные каналы взаимодействия клиента и банка (традиционный банкинг, электронные каналы взаимодействия, автоматические устройства). В нем поддерживаются два типа клиентского интерфейса - web-интерфейс и rich-клиент.

Web-интерфейс позволяет взаимодействовать с системой и проводить все операции, используя web-браузер, как правило уже входящий в состав операционной системы. При этом не требуется установки на рабочие станции пользователей какого-либо дополнительного ПО. Использование web-интерфейса позволяет сократить расходы, связанные с установкой, администрированием, сопровождением и обновлением версий клиента, поскольку все эти действия осуществляются централизованно.

Rich-клиент представляет собой Java-приложение, устанавливаемое на ПК пользователя, однако в отличие от большинства аналогичных продуктов он не требует каких-либо затрат на обновление версий: этот процесс происходит автоматически при соединении с сервером.

Rich-клиент позволяет проводить массовые операции намного быстрее, так как он оптимизирован именно под выполнение таких операций. Кроме того, Rich-клиент позволяет проводить некоторые операции в режиме offline, что может быть очень полезно в том случае, если отсутствует техническая возможность организовать постоянную линию связи с головным офисом банка или если это экономически неэффективно.

Технологии, применяемые для создания пользовательского интерфейса, дают возможность гибко настраивать формы документов и отчетов. В частности, при внедрении фронт-офисного решения возможно изменение дизайна интерфейса системы в соответствии с корпоративным стилем банка.

"Интернет - Клиент" для физических лиц

О том, как новая версия системы "Интернет - Клиент" для физических лиц" может снизить стоимость и повысить эффективность обслуживания клиентов, на форуме рассказал старший менеджер по работе с клиентами Департамента систем электронного банковского обслуживания R-Style Softlab Денис Каленбет.

В настоящее время, по его словам, рынок ритейловых банковских продуктов стремительно развивается. И это понятно: в последние годы экономика нашей страны достаточно стабильна и многие граждане смогли накопить серьезные капиталы, которые им хочется приумножать.

Налицо взаимная заинтересованность банков и их потенциальных клиентов друг в друге. Однако не все так гладко. Для эффективной работы с физическими лицами банку необходимо открывать новые подразделения, нанимать дополнительный персонал, чтобы можно было предоставлять услуги в том месте, где удобно клиенту, и в то время, когда ему это удобно. Безусловно, реклама может привлечь внимание того или иного лица, но если у него есть вариант обслуживания в банке, скажем, на соседней улице, то ничто не заставит его добираться в другой район города или отстаивать часами в очередях, чтобы произвести всего лишь одну операцию (например, оплатить международный разговор). Кроме того, сложно привлечь потенциальных клиентов, которые являются активной частью населения, - у них порой нет времени для посещения отделения банка в рабочие часы.

Как же расширить круг клиентов, не прибегая к дополнительным инвестициям на новые представительства банка, и как заставить рекламу работать с максимальной отдачей?

Наиболее эффективным способом решения этой задачи является применение так называемых виртуальных представительств банка, обеспечивающих физическим лицам доступ через общие каналы связи, например Интернет. Здесь на помощь банковскому бизнесу приходят разработчики специализированных решений, предлагающие полный спектр автоматизированных систем, предназначенных для удаленного доступа к продуктам кредитных учреждений.

Опираясь на многолетний опыт в этой сфере и налаженные в ходе совместной работы контакты с сотнями кредитных учреждений, компания "R-Style Softlab" создала решение, в основе которого лежит принципиально новая технологическая платформа, ориентированная специально на обслуживание физических лиц.

Главными критериями при создании новой системы стали: удобство для конечного пользователя; возможность приступить к работе без дополнительного обучения; качественное обслуживание большого количества клиентов (до нескольких миллионов); бесперебойное обслуживание клиентов по схеме "365х24" без технических перерывов; максимальная масштабируемость и гибкость, интеграция с любыми банковскими бэк-офисами; открытость.

Система автоматизирует ведение счетов, работу с пластиковыми картами, кредитами, депозитами, полностью выполняя соответствующие банковские операции. Существует возможность оповещения клиентов о любых событиях, как связанных с движением клиентских денежных средств, так и не связанных с ним.

Решение по комплексному обслуживанию физических лиц

Свое выступление на Форуме Руководитель группы продаж Департамента систем электронного банковского обслуживания R-Style Softlab Андрей Шарак посвятил проблемам организации удаленного доступа к розничным продуктам банка. По его информации, приступая к разработке системы по обслуживанию физических лиц, компания "R-Style Softlab" уже имела в своем арсенале целый ряд продуктов, предназначенных для обслуживания корпоративных клиентов банка. Идеи этих решений воплотились в системах, входящих в комплекс реализации электронных банковских услуг InterBank, успешно работающий в кредитных организациях по всему СНГ.

InterBank отличается многообразием гибких сервисов обслуживания юридических лиц. Но несмотря на это и вопреки естественному желанию снизить затраты времени и сил на разработку продукта, специалисты "R-Style Softlab" не стали применять такой типичный подход софтверных компаний, как адаптация существующей системы обслуживания юридических лиц. Было принято решение о создании принципиально новой технологической платформы по обслуживанию населения, ведь концепции автоматизации применительно к юридическим и физическим лицам принципиально различны. Для корпоративного клиента система удаленного обслуживания является фактически рабочим инструментом, позволяющим дистанционно выполнять различные операции с активами, размещенными в кредитной организации. Предприятие вряд ли станет менять банк, даже если имеет некие небольшие претензии к удобству обслуживания в нем. К тому же, поскольку по сравнению с потенциалом базы физических лиц объем базы корпоративных клиентов не столь велик, продвижение новых банковских продуктов, на них рассчитанных, особых сложностей, как правило, не представляет. Решение для обслуживания юридических лиц часто создается "под банк", с ориентацией на специфику его работы с корпоративным сектором, но без учета интересов конечного потребителя банковского продукта. А с решениями по обслуживанию физических лиц ситуация в корне иная. Прежде всего потому, что частное лицо в отличие от организации фактически не "привязано" к конкретному банку и имеет возможность выбрать то кредитное учреждение, которое в максимальной степени сможет удовлетворить его индивидуальные потребности в банковских услугах.

Розничная система ДБО в банке

По мнению руководителя Отдела розничных продуктов компании "Банк'с Софт Системе" Дмитрия Мирошникова, при всей привлекательности систем Дистанционного банковского обслуживания итоговая финансовая выгода от их внедрения далеко не очевидна. Каждое из решений обладает различными финансовыми характеристиками, размером первоначальных инвестиций, стоимостью владения, сроком выхода на уровень безубыточности, окупаемости и т.д.

Дмитрий Мирошников в своем докладе сравнил эффективность внедрения промышленной системы дистанционного обслуживания со случаем самостоятельной разработки такой системы, а также с "классическим" обслуживанием клиентов в отделении банка. Сравнение между системами дистанционного обслуживания от различных поставщиков можно провести аналогичным образом. Наиболее предпочтительными для проведения такого исследования будут методы оценки эффективности текущей работы, выражающиеся в рентабельности затрат на обслуживание клиентов. Для проведения оценок сравнивалось обслуживание одинакового числа клиентов (10 тыс.) в системе ДБО и в отделении банка. Для этого предполагалось, что банк в целом обслуживает значительно большее число клиентов, и добавление к ним дополнительных 10 тыс. существенным образом не изменяет его бизнес-процессы. Внедрение системы дистанционного обслуживания в итоге обходится в сумму, включающую в себя как первоначальные инвестиции, так и затраты на текущую работу в течение периода оценки.

При самостоятельной разработке банком системы ДБО физических лиц в структуре первоначальных инвестиций исчезают затраты на приобретение ДБО, в ежемесячных затратах - стоимость поддержки у поставщика ДБО. Но при этом меняются затраты на персонал. Необходимо оплачивать проектную команду программистов, тестировщиков, менеджера проекта и т.п. Кроме того, запуск системы в эксплуатацию осуществляется только после значительного срока разработки, а не в течение 1 - 2 месяцев после покупки.

Для случая открытия отделения банка можно воспользоваться экспертными оценками. Так, размер первоначальных инвестиций для открытия отделения в Москве составляет примерно 250 - 500 тыс. долл. США. Ежемесячные затраты от 6 тыс. долл. США до 10 тыс. долл. США.

Проведя расчеты на основе постатейных оценок необходимых вложений, получаем следующий результат:

- затраты на дистанционное обслуживание клиентов гораздо меньше затрат на "классическое" обслуживание;

- собственная разработка уже через 1,5 года проигрывает по финансовой эффективности покупке "коробочной" системы;

- за счет экономии на затратах инвестиции в ДБО при сравнении с уже работающим отделением банка окупаются приблизительно за 18 месяцев.

Создание системы силами IT-департамента банка в первые год-полтора обходится дешевле. Однако со временем "самописный" продукт становится убыточным. Разработка своего решения нестабильна по срокам. Недостаточное внимание уделяется документации, упускаются отдельные элементы функциональности. Наем нового специалиста приводит к тому, что он вынужден входить в курс дела, начинать все сначала, а уход его предшественника - к миграции выработанных идей и плагиату со стороны конкурентов. Сторонние программисты вынуждены оценивать поставленные задачи, исходя из собственных знаний, прошлого опыта и зачастую упуская важные профессиональные тонкости. В то же время результат работы коллектива профильной компании - это всегда готовый, отлаженный, многосторонне проанализированный и протестированный продукт, которому обеспечены регулярные и правильные обновления, квалифицированная техническая поддержка. В этом неоспоримые преимущества промышленного решения.

Немалый интерес представляет сравнение затрат банка на исполнение отдельно взятой операции клиента в случае дистанционного и "классического" обслуживания. При "классическом" обслуживании в отделении стоимость операции складывается из затрат времени операциониста на исполнение документа клиента: проверки (1 мин.) и ввода его в учетную систему банка (2 мин.). При помощи методики TD ABC (Time-Driven Activity-Based Costing) эту стоимость можно рассчитать исходя из себестоимости 1 рабочего часа сотрудника.

Стоимость операции при ее выполнении через систему дистанционного обслуживания определяется как часть из общих ежемесячных затрат на обслуживание ДБО. Проведя практические расчеты, можно получить следующее соотношение затрат: себестоимость операции при Дистанционном банковском обслуживании оказывается в 16 раз ниже, чем при обслуживании клиента в отделении. Проведение платежного документа через сотрудников банка требует постоянного привлечения человеческих и материальных ресурсов. Использование же автоматизированной системы ДБО экономически оправдано: для обслуживания количества клиентов, аналогичного тому, что обслуживается в отделении банка, требуются как меньшие ежемесячные затраты, так и меньший объем инвестиций. Внедрение решения для Дистанционного банковского обслуживания - это вклад в повышение эффективности бизнеса, приносящий заметные дивиденды.

Тиражируемые промышленные системы дистанционного обслуживания частных лиц, разработанные специализированной компанией, несоизмеримо экономичнее и удобнее, чем традиционные методы обслуживания. Помимо ряда нематериальных преимуществ, важных для клиентов банка (экономия времени, удобство проведения расчетов, минимум усилий для осуществления платежей, точность и контроль операций и т.д.), они улучшают экономическую эффективность работы банка, тем самым обеспечивая ему прямую финансовую выгоду.

Ориентируясь на потребности пользователя

и возможности технологии

Как отметил в своем выступлении технический директор ЗАО "РФК" И.В. Митричев, системы дистанционного обслуживания (ДО) клиентов имеют в России более чем 10-летнюю историю. Первая коммерческая версия системы "Клиент - Банк" была выпущена РФК в 1993 г. и позволяла клиенту с применением модема получить из банка выписку и передать в банк платежку. В то время подобный сервис был ориентирован на ограниченный круг важных и доверенных клиентов. В последующем, увидев эффективность дистанционного обслуживания, банки расширили круг клиентов, которым предоставлялись услуги ДО. Это предъявляло повышенные требования к таким системам: расширение перечня каналов доступа, требование взаимной безопасности участников и пр.

Развитие систем ДО было не только технологическим, но и "идеологическим". Уже в 1998 г. компания предложила базовую концепцию построения комплексных систем, опирающихся на единое информационное пространство (ЕИП), а в 2000 г. эта концепция была расширена понятием представления данных ЕИП для пользователя. Ставилась задача предоставлять все банковские продукты дистанционно.

В процессе развития шло двустороннее влияние систем ДО и автоматизированных банковских систем (АБС). В результате уже к 2000 г. сформировался некоторый неформализованный состав банковских продуктов, предоставляемых дистанционно, который пополняется все новыми услугами по мере их появления на банковском рынке.

С самого начала развития банковской автоматизации выделились два направления - комплексные и специализированные системы. Выбор того или иного решения зачастую определялся текущими задачами бизнеса банка без долгосрочного планирования. В процессе развития банковских продуктов требовалось адекватное усовершенствование используемых систем автоматизации. В результате в банках сформировалось "лоскутное одеяло", представляющее собой трудно управляемый комплекс различных сложно взаимосвязанных автоматизированных систем.

Каждый "лоскуток" этого "одеяла" реализует ту или иную услугу. Зачастую уровень реализации в каждой из специализированных систем существенно отличается друг от друга. Обычно если клиент потребляет не одну конкретную услугу, а группу услуг, то проявление существенной разницы в реализации и отсутствии унификации интерфейса негативно влияет на удобство его общения с банком. Привыкая к условиям получения одной услуги, клиент предполагает аналогичные возможности при попытке задействовать новые для себя продукты банка. Дисбаланс уровня предоставляемых услуг отрицательно сказывается на мнении клиента о банке. И здесь на помощь приходит комплексная система ДО, которая обеспечивает унифицированный пользовательский интерфейс доступа к банковским продуктам в целом, на основе пакета "Фронт-Офис" объединяет ресурсы специализированных систем, позволяя использовать все лучшее, компенсируя тем или иным способом конкретные недостатки АБС и технологии обработки документов в банке.

Для обеспечения поддержки всех потребностей клиентов "Фронт-Офис" по мере развития дополняет банковские системы недостающими функциями. Поскольку в различных банках состав и ресурсы банковских систем различны, здесь реализуется следующий принцип: если есть возможность задействовать для предоставления услуги клиентам банковскую систему, это необходимо сделать в максимально автоматизированном режиме; если же автоматизированной системы с требуемой функциональностью в банке пока нет, то надо обеспечить возможность предоставления услуги на основании имеющихся данных.

Говоря о влиянии комплексных систем ДО на развитие банковских услуг, следует выделить три основных подхода к развитию самих систем ДО. Исторически первым был подход "от технологии". На начальном этапе именно технологические возможности определяли состав предоставляемых клиентам услуг. От характеристик оборудования, каналов связи, операционных систем зависел объем передаваемой информации, скорость и условия обмена и прочее. Стремительное развитие техники и технологий привело к тому, что уже с 1998 г. технологии превратились из ограничения в стимул развития банковских продуктов.

Рассматриваемый подход нашел свое отражение в пакете "Фронт-Офис" в виде появления модулей обслуживания клиентов по новым каналам обслуживания или с использованием новых технологий, которые становятся доступны клиентам. Например, использование Интернета не определяет конкретную технологию, а лишь конкретизирует канал обмена, который применим не только в системах "Клиент - Банк", "Клиент - WEB", "Персона - Банк", но и в "Телефон - Банк" (VoIP), "SMS-информатор" (SMPP) и др.

Однако погоня за технологическими новинками зачастую приводит к появлению в системах ДО необоснованных с точки зрения конечного потребителя условий использования и особенностей интерфейса. Избежать такой "перегрузки" позволит такой подход, при котором во главу угла ставятся потребности конкретного клиента. Подход "от клиента" привнес в пакет "Фронт-Офис" понятие представления данных в рамках ЕИП. Ориентация на пользователя позволяет перевести клиента на полноценный электронный документооборот, обеспечив ему все необходимое для обмена с банком информацией через систему ДО. Однако чрезмерное насыщение системы ДО функциями может привести к появлению "мертвых услуг", то есть таких, которые банк не может предоставить клиенту или предоставление которых является очень трудоемким.

Учет трудоемкости и в конечном счете эффективности услуги - основа третьего подхода "от бизнеса". Главное здесь - акцент на высокорентабельные услуги и определение требований к уровню автоматизации массовых услуг. Дополнительный результат - "воспитание" клиента в плане потребления услуг и продвижение новых банковских продуктов. Наглядным примером такого подхода в развитии пакета "Фронт-Офис" несколько лет назад стало появление функций, связанных с управлением вкладами, призванных стимулировать пользователя к активному управлению своими деньгами. Отрицательной стороной является некоторое пренебрежение к учету потребностей клиентов (которые они зачастую не могут сформулировать) и возможностей технологий.

Минимизировать отрицательные стороны каждого из подходов, оставив положительное, позволяет использование комплексной системы ДО. Реализовав концепцию ЕИП на основе пакета "Фронт-Офис", можно объединить задачи всех трех подходов, не ухудшая характеристик системы в целом.

Литература

Особенности учета краткосрочных оплачиваемых отпусков в МСФО и РПБУ

"Внедрение Международных стандартов финансовой отчетности МСФО в кредитной организации", 2006, N 5

Инновации на рынке ипотечного кредитования

"Банковское кредитование", 2006, N 4

Можно ли управлять прибыльностью клиента

"Управление в кредитной организации", 2006, N 4

Реализация банками карт экспресс-оплаты: торговля или прием платежей за услуги связи?

"Юридическая работа в кредитной организации", 2006, N 3

Новости кредитно-финансового сектора

"Банковское кредитование", 2006, N 3

Еще один шаг на пути к обновлению системы бухучета и отчетности

"Внедрение Международных стандартов финансовой отчетности МСФО в кредитной организации", 2006, N 4

На пути к отмене лицензирования факторинга

"Управление в кредитной организации", 2006, N 3

Для каких целей нужен собственный мини-"банк" кредитный кооператив

"Налоговый учет для бухгалтера", 2006, N 5

Приобретение российскими банками акций долей в иностранных кредитных организациях

"Юридическая работа в кредитной организации", 2006, N 2

Аудит финансовой отчетности по МСФО

"Внедрение Международных стандартов финансовой отчетности МСФО в кредитной организации", 2006, N 3

Проблемы применения МСФО в разных странах

"Внедрение Международных стандартов финансовой отчетности МСФО в кредитной организации", 2006, N 3