

Все в одном

Марина Полякова

Выбрав более десяти лет назад базовую систему, «Росбизнесбанк» постоянно наращивает ее функциональность в соответствии с требованиями рынка

В отличие от крупных банков, которые обычно имеют отдельные решения для каждой бизнес-задачи, средние банки часто выбирают подход «все в одном» — автоматизация всех бизнес-процессов в рамках одной системы. Для среднего банка, такого как «Росбизнесбанк», автоматизированная банковская система, поддерживающая основную деятельность, играет очень важную роль, охватывая системы расчетов, отчетности, CRM и многое другое. «В банке уже более десяти лет успешно функционирует автоматизированная банковская система “БИСквит”, через нее проходят все транзакции, и, развивая ИТ-ландшафт, мы стараемся выбирать не специализированные узконаправленные решения, которые пришлось бы интегрировать с существующей АБС, а создаем единую базовую систему, охватывающую различные направления деятельности», — рассказывает Михаил Кулешов, заместитель председателя правления банка. Замена системы на новую позволила повысить качество оказываемых услуг, расширить их ассортимент, а терминальный режим ИБС «БИСквит» — экономить на приобретении новых компьютеров для пользователей.

ЗАДАЧИ

Один из старейших коммерческих банков России — акционерный российский коммерческий банк «Росбизнесбанк» — был создан в 1991 году для обслуживания малого и среднего бизнеса. После кризиса 2008–2010 годов входивший в сотню лучших российских банков «Росбизнесбанк» несколько сдал позиции и теперь входит в список TOP-500. «Только в Москве сегодня работают более тысячи банков, и мы стараемся быть хорошим средним банком — у банка нет крупных клиентов, но есть много представителей малого и среднего бизнеса, которым мы стараемся обеспечить весь спектр услуг», — рассказывает Кулешов. Имея генеральную лицензию, банк начал активно выходить на розничный рынок, а также предлагает ряд программ, ориентированных на решение стратегических задач развития компаний малого и среднего бизнеса и индивидуальных предпринимателей. Банк располагает сетью из семи дополнительных офисов и операционных касс, расположенных в разных районах Москвы.

Хотя банк — рыночная структура и все сотрудники и руководство должны быть ориентированы на получение прибыли, главные его задачи — развитие, привлечение новых клиентов, удержание старых, расширение спектра предоставляемых услуг. Поэтому основное внимание сегодня уделяется подразделениям, взаимодействующим непосредственно с клиентами. По мнению Кулешова, ИТ-подразделение, которое порой воспринимается как вспомогательное, может приносить прибыль. Сегодня уже достаточно много бизнес-процессов реализуются без участия человека, услуги высокотехнологичны — работа с пластиковыми карта-

ми, интернет- и мобильный банкинг, дистанционное банковское обслуживание.

КЛИЕНТЫ, КАРТЫ, ДБО

Увеличение клиентской базы и появление новых услуг, в частности развитие пластикового бизнеса, потребовали внедрения новых банковских программных компонентов. Получив статус аффилированного члена MasterCard International Incorporated, банк стал предлагать клиентам банковские карты в различных вариантах. В 2006 году «Росбизнесбанк» провел анализ рынка специализированных систем с целью модернизации существовавшего модуля по работе с пластиковыми картами и автоматизации этого направления бизнеса с учетом планировавшегося увеличения размера клиентской базы. «Сегодня нужно заинтересовать клиента, чтобы он захотел воспользоваться именно нашей кредитной картой, а не зарплатной или еще двумя-тремя картами других банков, которые находятся у него в кошельке», — говорит Кулешов.

Перебрав множество вариантов, «Росбизнесбанк» остановил свой выбор на модуле «Пластиковые карты» ИБС «БИСквит» для формирования отчетности, автоматизации бизнес-процессов по обслуживанию операций с банковскими картами физических лиц и корпоративных держателей, работы с зарплатными проектами, с эквайрингом. «Банк представил компании “БИС” свое видение закладываемых процессов, а та в ответ предложила техническое решение. На внедрение решения ушло около года. Был создан модуль, удовлетворяющий практически всем потребностям: отображение всех операций, их финансовой составляющей, хранение истории с возможностью предоставления выписки клиенту по электронной почте, поддержка работы “мобильного банка”, эмиссия карт, процессинг», — рассказывает Кулешов.

Проект позволил обеспечить бесперебойность в обслуживании уже выпущенных карт и продолжать выпуск и обслуживание новых. Системой охвачены и кредитные, и зарплатные, и другие схемы. Не обошлось и без трудностей. «Основная трудность была в том, чтобы совместить потребности и удобство клиента, удобство разработчика и удобство для администратора системы. Это постоянный камень преткновения. Разработчик смотрит на проблему “изнутри”, для него приоритетом является “мультифункциональность” проекта, возможность без особых переработок внедрять проект разным клиентам. Администратор, который осуществляет поддержку проекта в банке, наоборот, желает видеть систему попроще (без излишеств), настроенную для конкретной работы. Операционист, который с этой системой работает каждый день, вообще хочет видеть “одну большую кнопку” для всех операций. Ну а клиенту все равно, какая система работает в банке, ему нужно, чтобы все

операции проводились быстро и без лишних бумажек. Найти приемлемое решение, удобное для всех, — вот главная проблема. И решения, оперативно предлагаемые фирмой «БИС», нас всегда устраивают», — поясняет ход проекта Кулешов. Сегодня данные загружаются, сверяются, контролируются. Созданное в итоге комплексное решение для поддержки розничного и корпоративного бизнеса работает без принципиальных изменений до сих пор.

Еще одним значимым шагом в развитии системы и спектра банковских услуг стало внедрение в 2011 году системы дистанционного банковского обслуживания. Сегодня, по мнению Кулешова, банк, который не поддерживает данную возможность, уже не может считаться инновационным. Специалистами «Росбизнесбанка» было проанализировано несколько представленных на рынке систем, но ни одна не удовлетворила. «Нам хотелось добиться полной интеграции с базовым модулем, чтобы клиент моментально мог видеть остатки по счетам, движение по картам, долги по кредитам и т. д., вплоть до инкассовых поручений для юридических лиц от, например, налоговых органов. При этом система должна быть удобной в обслуживании, легко настраиваемой», — рассказывает о критериях выбора Кулешов. Поскольку в банке установлена АБС компании «БИС», было решено остановить выбор на системе ДБО этой же компании.

В ходе реализации проекта было высказано много пожеланий фирме-разработчику как по реализации самой системы, так и по созданию системы защиты. «Клиенту сложно угодить: с одной стороны, он не хочет вводить много паролей, а с другой — требует серьезной защиты своих данных. Нам удалось найти баланс, и сегодня постоянно растет число клиентов, пользующихся системой ДБО. В модуле заложен весь спектр услуг, которые банк может оказать клиенту», — поясняет принятые решения Кулешов. В результате клиент может видеть всю необходимую ему информацию и документы в режиме реального времени и проводить с ними операции.

Внедренные модули постоянно совершенствуются, добавляются дополнительные возможности, расширяется их функциональность в соответствии с пожеланиями клиентов.

ПОСЧИТАЛИ

Расходы, которые понес банк при реализации этих проектов, уже окупились как в финансовом плане, так и с точки зрения увеличения клиентской базы. Клиенты теперь имеют возможность получать современные услуги, вырос и статус банка. «Реализованные проекты были направлены на привлечение клиентов — подключая клиентов, им оказывают услуги, клиенты платят комиссию, и на сегодняшний день сроки окупаемости проектов полностью выдержаны, соответствуют плановым. Проект внедрения модуля «Пластиковые карты» давно окупился, плановый срок окупаемости проекта по автоматизации дистанционного банковского обслуживания — два года, и проект уже приносит прибыль», — рассказывает о финансовой стороне вопроса Кулешов.

Успеху проектов способствовала четкая координация взаимодействия ИТ и бизнеса. «Хотя я сам прошел все стадии роста ИТ-специалиста, я понимаю, что давать отделу ИТ



«Большие планы, даже для небольшого банка (бизнеса), — это залог успеха и средство от кризиса», Михаил Кулешов, заместитель председателя правления «Росбизнесбанка»

возможность делать только то, что они посчитают нужным, и только так, как они посчитают нужным, неправильно, так как у ИТ-специалистов есть свое видение бизнес-процессов, не всегда правильное с точки зрения бизнеса. Моя задача сегодня — координация ИТ и бизнеса для обеспечения развития и прибыльности последнего. Базовые цели и ценности нужно доносить до сознания каждого сотрудника ИТ-подразделения», — считает Кулешов. Сотрудников немного, но аутсорсинг использовать в компании пока не планируют. Информационные технологии в банке обладают своей спецификой — необходимо обеспечивать защиту данных, обрабатывать с высокой скоростью огромный объем информации и быстро реагировать на инциденты. Поэтому мы не можем переложить весь бизнес-процесс на сторонние компании — нужно использовать своих специалистов.

ПЛАНЫ

Постоянно меняющееся законодательство, требования клиентов и веяния времени не дают «скушать» подразделению ИТ в банке. На стадии реализации в банке сейчас проект по подключению к системе межведомственного электронного взаимодействия, прорабатываются вопросы внедрения еще нескольких модулей ИБС для улучшения работы внешних подразделений. Планируется увеличить число офисов банка в Москве и области, расширить спектр услуг... «Большие планы, даже для небольшого банка, — это залог успеха и средство спасения от кризиса», — говорит Кулешов. **CIO.RU**