



Владимир Капитуров: «Для современных технологий нет расстояний»

Платят, покупают, учатся, знакомятся — что только сейчас не делают, не выходя из квартиры или из офиса. Возможность решать проблемы дистанционно уже никого не удивит. Проблема в другом: то, что одним кажется простым и доступным, для других — все еще серьезное препятствие. О том, что дает использование технических систем обучения в банковской сфере, мы беседуем с руководителем компании БИС-Поволжье Владимиром Капитуровым.

«Банковские технологии»: В вашем региональном центре по существу создано производство оригинального продукта — информационных обучающих систем (ИОС) для банковских сотрудников. Как возникла эта идея?

Владимир Капитуров: Первые мысли на сей счет появились очень давно, где-то в 2000 г. Тогда компания БИС начинала активное сотрудничество с Россельхозбанком, и задачей нашего пензенского центра было обучать персонал банка.

«Б. Т.»: А почему возникла такая необходимость?

В. К.: Россельхозбанк был создан в 2000 г. Соответственно, многие его филиалы и отделения фактически строились с нуля. Пять-шесть человек — вот с чего все начиналось, мы это видели. Поэтому активно шел набор сотрудников, оборудовалось помещение, велись технические работы. А чтобы отделение могло полноценно выполнять свои функции, требовалось внедрить нашу систему БИСКВИТ.

«Б. Т.»: Как это происходило на практике?

В. К.: Нельзя было просто приехать, установить систему и отправиться обратно. Нашей задачей было не инсталлировать систему — это делалось в Москве, — а именно обучить людей. Требовался лекционный курс, который, конечно, включал в себя и практическую часть.

«Б. Т.»: И как шло усвоение нового?

В. К.: Очень непросто. Но тут никого нельзя обвинять: в тот период у ра-

ботников банка не было достаточного опыта в части эксплуатации АБС. География у нас была широкая — и Улан-Удэ, и Сахалин, и Анадырь. Бывало, звонит руководитель какого-то филиала и просит задержать наших сотрудников. Потому что курс лекций прослушан, а навыков нет, идут ошибки. Мы тогда так и говорили: пока не начнут жать на клавиатуру, пока не доведут свои действия до автоматизма — ничего не выйдет. Учитесь, тренируйтесь. Вот тогда-то у нас и появилась идея: создать информационную обучающую систему — тренажер, который бы заменил лектора. Речь, разумеется, шла не только о Россельхозбанке, вы знаете, что у компании БИС достаточно и других партнеров, но везде ситуация была схожей. Мы думали о том, как решить проблему в принципе. Но первые конкретные шаги, чтобы создать тренажер по базовому модулю БИСКВИТа, мы сделали только в 2006 г.

«Б. Т.»: А почему же не сразу? Почему понадобилось несколько лет, чтобы перейти к воплощению идеи?

В. К.: На самом деле на том этапе решение о создании такого тренажера еще просто не созрело. В 2000 г. никаким тренажером заменить лекционную работу мы не могли. Все равно от нас требовалось приехать на место и там обучать людей. И это применительно к любому банку, любой компании. Уровень развития информационных систем был таким, что специалистов, готовых сразу приступить к работе, не было практически нигде.

«Б. Т.»: Сейчас ситуация изменилась?

В. К.: Кардинально. Тогда, в начале 2000-х, многие банки запускали филиалы с нуля, многие банки только начали менять техническое оснащение. А сейчас уже и специалисты есть подготовленные, имеющие опыт работы, да и банковские информационные системы другие — они работают на готовой платформе для новых продуктов. Можно просто прислать ИОС, и уже не надо объяснять, что это за штука и как ей пользоваться. Например, в ближайшее время в Россельхозбанке мы будем вводить в эксплуатацию модуль предкредитной обработки. Так вот,

его внедрение будет сопровождаться использованием нашего модуля дистанционного обучения, который мы сейчас дорабатываем.

«Б. Т.»: Что собой представляет этот продукт — информационная обучающая система?

В. К.: Система состоит из двух компонентов: интерактивный курс, который можно пересматривать сколько угодно раз, и вопросы для самопроверки. Моделируется выполнение определенных действий, и можно увидеть, правильно ли действует обучаемый. С помощью тренажера мы в состоянии — если необходимо — отслеживать скорость выполнения действий, отмечать наиболее характерные ошибки.

«Б. Т.»: Сотрудничество с Россельхозбанком дало возможность компании БИС развить целое направление в своей работе?

В. К.: Да, это так. Россельхозбанк стал одной из первых финансовых организаций, где поняли значимость развития систем дистанционного обучения персонала. Сейчас этой работой в банке занимается мощный департамент. Мы для него поставляем наши курсы, и они являются составной частью всей системы дистанционного обучения. Наш курс касается только использования информационных технологий, а вся их система, разумеется, включает в себя более широкий спектр вопросов.

«Б. Т.»: Существует ли практика создания таких обучающих программ? Трудно ли вам удалось достижение необходимого результата?

В. К.: В идее мы, безусловно, не новаторы. Само по себе электронное обучение (e-learning) достаточно широко распространено. Например, некоторые производители софта сопровождают свои продукты демо-роликами. Другое дело, что мы постарались использовать этот прием в узкой специализированной области, в сфере банковских технологий. Вот в этой сфере такого рода подходов, таких обучающих курсов мы не встречали.

«Б. Т.»: А почему, как вы думаете?

В. К.: Создание обучающего курса, тренажера — очень трудоемкая ра-

бота. Ведь любая система, которая производится промышленно, — это система, работающая на потребителя вообще, а не на конкретного потребителя. В нашем случае любая тиражируемая система отвечает только за то, что с ее помощью можно осуществить некую банковскую операцию, предписываемую законодательством, и не более того. Но! У разных систем разный уровень сервиса, и у банков могут быть свои технические новации. Любая система в банке настраивается под его потребности, и это система, ориентированная на линейный персонал. Мы создаем курсы, исходя из определенных принципов работы, но банк от них вполне может отойти, разумеется, оставаясь в рамках законодательства. Конечно, можно просто взять в чистом виде информационную обучающую систему и передать в банк, чтобы ее там применяли по некоторым направлениям, например, розница, потребкредиты, но это будет не так эффективно.

«Б. Т.»: Значит, вам каждый раз нужно создавать уникальный продукт?

В. К.: Именно так. Есть некая разработанная нами основа, на которой строится наш курс, но требуется и адаптация к конкретной технологической специфике банка. Если мы разработали курс «Выдача частных вкладов», это не значит, что он будет без малейших изменений использован в любом банке.

«Б. Т.»: Приходится дорабатывать?

В. К.: Да, это наша услуга. Мы дорабатываем курс непосредственно под технологию конкретного банка. Все банки имеют свои продукты — вклады, которым они дают свои названия. Конкретному банку, который покупает информационные системы компании БИС, нужно научить сотрудников работать не с вкладами вообще, а, к примеру, с вкладами «Юбилейный», «Ветеранский»...

«Б. Т.»: С теми вкладами, которые есть в этом конкретном банке.

В. К.: В том-то и дело. И банк, естественно, хочет, чтобы наш курс соответствующим образом назывался, чтобы

он был чистой калькой его операционной деятельности. Но этого можно добиться только в непосредственной работе. Когда вы ставите антивирус, все равно, какой у вас компьютер, антивирус будет работать. А здесь нужна доводка.

«Б. Т.»: **Банки понимают, что это необходимо и что это стоит денег?**

В. К.: Понимают. Мы обсуждаем проблему, потом останавливаемся на каком-то одном пути ее решения. А дальше мы готовы делать кастомизацию (customer, клиент, потребитель), у нас есть технологии, как это сделать оперативно, и банки, с которыми мы сотрудничаем, в этом заинтересованы.

отвечать на, мягко скажем, не самые умные вопросы. «Я что-то не то назвал, что-то не то получилось, и что мне теперь делать?» — вот типичный вопрос.

«Б. Т.»: **Действительно, что с этим делать?**

В. К.: В операционной банковской работе тренинг имеет большое значение. Если у человека что-то не получается, он может обратиться к нашему курсу самостоятельно, поучиться столько, сколько ему нужно. Но если он делает ошибки, а учиться не хочет — это повод задуматься как для него самого, так и для руководства. Одна из наших целей — повышение квалификации персонала через воз-

водства, и таким образом он получит знания по исполнению других функций. К примеру, кассир может на тренинжере учиться кредитной работе, учиться выдавать вклады. Кто-то заболел, кто-то уволился, началось расширение и требуются кадры: наша работа делает кадровый ландшафт обозримым. Понятно, кто что может делать.

«Б. Т.»: **Бизнес — это люди, их возможности...**

В. К.: А банковский бизнес — особенно, потому что именно люди являются носителями знаний, технологий. ИОС — отличный инструмент, он позволяет любую передовую практику растиражировать на весь персонал.

«Б. Т.»: **Информационные обучающие системы — это, если так можно сказать, специализация вашего центра?**

В. К.: В рамках компании БИС — да, безусловно. Внутри корпорации этим занимается именно БИС-Поволжье, т. е. мы полностью закрываем все вопросы дистанционного обучения.

«Б. Т.»: **А кто реально ведет эту работу?**

В. К.: У нас есть специальный отдел. Кто-то к нам пришел будучи студентом, другие еще до прихода к нам имели большой практический опыт, один сотрудник учится сейчас в аспирантуре. Все они программисты, закончили Пензенский технический университет. И тут есть одна тонкость. Программист должен понимать предметную область. Программистов много, в том числе и высококвалифицированных. А вот тех, кто может написать обучающую программу для банковских систем — их мало. ИОС — это анализ проблем, которые возникают в процессе эксплуатации информационной системы. Наши сотрудники способны разработать контент. Это дорогого стоит.

«Б. Т.»: **Можете ли вы что-то сказать о своих планах на будущее?**

В. К.: У нас есть очень интересные идеи, но я предпочел бы рассказывать о них, когда они будут реализованы. Думаю, это произойдет достаточно скоро. □

«Электронное обучение (e-learning) достаточно широко распространено. Мы постарались использовать этот прием в узкой специализированной области, в сфере банковских технологий. Вот в этой сфере такого рода подходов, таких обучающих курсов мы не встречали.»

«Б. Т.»: **Что еще дает банку внедрение ИОС, кроме знаний и навыков персонала?**

В. К.: Это очень важный вопрос, потому что он позволяет осветить один из значимых аспектов нашей работы. Каждый банк заинтересован в том, чтобы поднять эффективность эксплуатации информационной системы. Эта эффективность зависит от квалификации персонала. Так вот, наши курсы — это не только механизм тренинга, это еще и возможность оценки персонала. Как сказал мне системный администратор одного из банков, 60% его времени уходит на то, чтобы

возможность перманентной тренировки. Еще раз подчеркну: это среда линейных работников, они сидят в окошке и взаимодействуют с клиентом. Если они работают медленно, с ошибками, то клиент ощущает это как проблему.

«Б. Т.»: **Словом, ваши информационные обучающие системы — это хороший инструмент в руках службы управления персоналом?**

В. К.: Безусловно. Но совсем не это главное. В каждой компании существует ротация кадров, плановая и неплановая. Любой специалист может пройти учебу без отрыва от произ-