

## **Электронные каналы доставки банковских услуг «Бухгалтерия и банки», 20.08.2007**

*Дмитрий Гусев, Генеральный конструктор компании ОТР*

***Если 5-6 лет назад вместе с бумом Интернет-компаний многим казалось, что и банки будут обслуживать львиную долю клиентов через Интернет, то сейчас понятно, что большинство клиентов все еще предпочитают прийти в отделение или позвонить в банк по телефону.***

Таким образом, на сегодняшний день мы выделяем следующие основные каналы доставки банковских услуг:

- отделение (дополнительный офис) банка, со специализированной Системой отделения;
- Call-центр, с системой поддержки работы операторов;
- полностью электронные каналы — клиент-банк, Интернет-банк, система автоматического голосового обслуживания (IVR), мобильный банк (WAP, SMS и пр.), киоски самообслуживания, банкоматы и POS-терминалы.

Под отделением (branch) банка понимаются различные по формату отдельные структурные единицы, расположенные на удаленных от центрального офиса банка (филиала) площадках и выполняющие определенный ограниченный спектр операций по обслуживанию клиентов. Именно отделение представляет собой точку продажи основных массовых продуктов банка. Поэтому розничные банки продолжают активно открывать новые, пусть и не большие, мини-отделения, и они же наиболее часто сталкиваются с задачей технологического обеспечения этих дополнительных офисов банка.

### **Варианты реализации технологического обеспечения**

Все варианты технологических решений для отделений банков, используемые в российских банках, можно классифицировать следующим образом:

- Рабочее место АБС банка
- Отличная от АБС банка многофункциональная АБС
- Автономный модуль с ограниченным функционалом
- Специализированная фронт-офисная система

Четыре года назад, на конференции Совета экспертов по банковским технологиям, мы рассматривали особенности всех вариантов и особенно отмечали последний из них, как наиболее технологически совершенный и перспективный. Однако, на тот момент мало кто у нас практически сталкивался с данными системами. К сожалению, они стали предлагаться на нашем рынке совсем недавно, хотя западный рынок систем для автоматизации отделений существует не один десяток лет. Также последние десять лет активно развивается сегмент интегрированных решений для комплексной автоматизации фронт-офиса. Это связано с тем, что многие западные банки, не желая менять годами отлаженную работу основной бэк-офисной системы, вынуждены решать задачу предоставления новых высокотехнологичных и интегрированных каналов своим клиентам.

Сегодня системы для автоматизации отделения банка предлагаются чаще всего или в составе Интегрированной банковской системы (ИБС), или как часть Интегрированного фронт-офиса банка (ИФОБ). Конечно, существуют и полностью автономные решения, но они не так интересны и их поставщики не активны на нашем рынке. Поэтому основной целью этой статьи является сравнение решений из состава ИБС и ИФОБ.

### **Сравнение Системы отделений в составе ИБС и ИФОБ**

Все основные мировые поставщики ИБС заявляют о наличии Системы отделений в составе предлагаемых ими продуктов. Под этим понимается некоторое решение представляющее собой фронт-офис ИБС для работы в отделениях банка, тесно интегрированный с бэк-офисом ИБС. Фактически, только половина поставщиков реально предлагает специализированное решение, которое можно отнести к классу Branch Automation (Branch Teller). Остальные ограничиваются интерфейсами пользователя бэк-офисной системы, которые, конечно, не могут реально конкурировать со специализированными решениями. Тесная интеграция таких систем с центральной АБС является как плюсом, так и минусом подобных решений.

Другим вариантом является Интегрированный фронт-офис банка (ИФОБ) — комплекс ПО для автоматизации фронт-офиса банка, реализованный в единой архитектуре (общий сервер приложений, единая среда интеграции и т.д.) и использующий для реализации разных каналов доставки банковских услуг единые

технологические решения, общие средства управления, взаимодействия с бэк-офисом и пр. Поставщики ИФОБ рассматривают Систему отделения в качестве одного из важнейших каналов в составе своих решений. Предлагая комплексные решения по автоматизации фронт-офиса банка, поставщики ИФОБ не ограничиваются созданием специализированных интерфейсов пользователя, стараясь наполнить свои решения дополнительным функционалом (конструктором продуктов и построителем бизнес-процессов, взаимодействием со специализированными банковскими устройствами и даже элементами систем CRM), зачастую отсутствующим в бэк-офисных системах банка. Удачным примером может служить система Siebel CRM в которой Oracle предлагает специализированные модули для работы сотрудников отделений и операторов Call-центра на базе самой продвинутой технологии CRM.

### **Функциональность**

Решения из состава ИБС в части функционала ограничены возможностями собственного бэк-офиса. Типичное решение этого класса состоит из следующих модулей:

- Расчетно-кассовое обслуживание
- Депозиты
- Кредиты
- Платежи в пользу организаций (коммунальные платежи)
- Валютообменные операции

В то же время некоторые продукты класса ИФОБ имеют, например, функционал для работы с пластиковыми картами (в том числе обработка заявок на выдачу), ориентированный на взаимодействие с бэк-офисом пластиковых карт банка, и модули потребительского кредитования, дающие доступ к функционалу специализированной скоринговой системы.

### **Универсальность**

Нельзя забывать, что Системы отделений из состава ИФОБ, в отличие от решений из состава ИБС, являются частью комплексных решений по автоматизации фронт-офиса. Это означает что любые продукты и услуги, реализованные на платформе Системы отделения, становятся (во многом автоматически) доступными через другие каналы. При необходимости меняется способ и форма представления, но не бизнес-логика.

Например, заявка на потребительский кредит может быть фактически без доработок использована и для автоматизации удаленных точек агентов в магазинах через Интернет, и, с минимальными изменениями интерфейса, предложена для самостоятельного заполнения клиенту, через систему Интернет-банк.

С противоположной стороны, реализация любого подобного функционала на основе ИБС, в случае потребности предоставления его вне отделений банка, потребует не только разработки аналогичной функциональности, но и создания дублированных интерфейсов к бэк-офисной системе, к системе скоринговой оценки и т.д.

### **Интегрируемость**

Важнейшим свойством фронт-офиса является его способность к интеграции с различными бэк-офисными системами банка. Система отделений из состава ИБС фактически полностью технологически ориентирована на соответствующий бэк-офис, и часто использует собственные закрытые интерфейсы и стандарты для интеграции, что усложняет организацию взаимодействия с системами третьих производителей.

Хотя и существуют Системы отделений в составе ИБС (например, Flexcube Branch), которые используют для связи с системой бэк-офиса открытые стандарты (обмен XML-документами через MQSeries, JMS), часто из-за политики поставщика они не могут считаться открытым решением с точки зрения интеграции. Большинство из решений ИФОБ изначально создавалось как универсальное открытое для интеграции решение. Используя открытую платформу и технологии, они могут взаимодействовать с системами третьих сторон, включая устаревшие системы, а также системы с поддержкой промышленных стандартов (XML, EJB и т.п.).

У поставщиков ИФОБ имеется большой опыт интеграции с различными системами множества поставщиков на разных платформах.

### **Расширяемость**

Системы фронт-офиса должны быть способны расширять свой функционал на любом этапе жизненного цикла, как при внедрении, так и в ходе эксплуатации решения. Системы, входящие в состав ИБС, как правило, не обладают достаточно гибкими и проработанными механизмами расширения функциональности, за исключением ограниченных возможностей по изменению экранных форм.

В тоже время решения ИФОБ позволяют настраивать бизнес-процессы, представление экранных форм и порядок их вызова, вид отчетов. Многие поставщики используют решения на Java, благодаря которым для разработки могут быть использованы практически любые популярные средства разработки для технологий J2EE и JSP. В составе лучших решений предлагаются BPM компоненты, что делает прозрачной бизнес-логику работы системы и дает относительную легкость изменения бизнес-процессов.

### **Локализация**

Локализация фронт-офисных решений для российских банков, в отличие от локализации бэк-офисных решений, не требует столь сложных и нетривиальных решений, но предполагает большой объем переделок (до 80% функционала), связанный с необходимостью фактически полного изменения экранных и печатных

форм, а также бизнес-логики взаимодействия с бэк-офисом, являющихся основной составляющей любого фронт-офиса.

В такой ситуации на первый план выходит легкость и, следовательно, стоимость проводимых изменений, а также текущее состояние локализации данной системы. Простоте развития решений достаточно уделили внимания в предыдущем пункте. Важно заметить, что подобные глобальные изменения во многом сводят на нет преимущество изначальной интегрированности решений из состава ИБС (например, локализация расчетов и кассы предполагает изменение не только экранных и печатных форм, но и форматов обмена, а также обработчиков сообщений на стороне бэк-офиса).

Из имеющихся на рынке решений на данный момент полностью локализована только система EBA компании Misys. Локализации Систем отделений компаний i-flex, Infosys, по имеющейся информации, еще не начинались. При участии компании ОТП завершается локализация системы Gemini Branch Automation компании BSC.

### **Стоимость приобретения**

Все предлагаемые в составе ИБС решения оцениваются поставщиками как модули, имеющие собственную и немалую стоимость. Учитывая дополнительную стоимость локализации и интеграции с третьими системами, общая стоимость приобретения данных решений не позволяет однозначно утверждать об экономической целесообразности приобретения решения «от одного поставщика» в данном случае.

С другой стороны, использование отдельного решения для автоматизации фронт-офиса, с которым зачастую работает большая часть сотрудников банка, позволяет уменьшить стоимость лицензии на систему бэк-офиса за счет существенного уменьшения количества пользователей этой системы. С учетом возможной (существенно 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 ИБС.

Итак, идеальное технологическое обеспечение отделения банка должно представлять собой целостное и максимально независимое от бэк-офиса решение, способное удовлетворить все потребности банка при обслуживании клиента в любом отделении. Задачи, под которые создавались решения из состава ИБС, лишь частично соответствуют потребностям в Системе отделения, актуальным в настоящий момент для российских банков. Большинство реализуемых проектов требуют более продвинутых и комплексных решений.

В случае же наличия текущей или перспективной потребности банка в комплексной автоматизации и других каналов доставки услуг, выбор в пользу использования решений ИФОБ очевиден. Он позволит не только существенно повысить скорость и качество предоставления услуг, но и существенно сократить затраты на запуск и эксплуатацию многоканальной системы обслуживания клиентов, без которой невозможно представить современный розничный банк.