

21 января 2022

О тенденциях 2022 года в IT-отрасли

КАКИЕ IT-РЕШЕНИЯ БУДУТ НАИБОЛЕЕ ВОСТРЕБОВАННЫМИ В 2022 ГОДУ?

Уровень автоматизации банков в России неоднородный: кто-то строит экосистемы, а для кого-то цифровым прорывом становится внедрение CRM-системы. Причем это не зависит от стажа на рынке: часто финансовые стартапы создаются IT-подразделениями и с самого начала неплохо технически оснащены. Один из базовых запросов банков — создание омниканального контакт-центра (КЦ). Для КЦ численностью от 100 операторов банки приходят к внедрению систем класса WFM.

Максим Потапов,
эксперт, руководитель проектов ГК «КОРУС Консалтинг»



Крупные финансовые организации активно смотрят в сторону речевой аналитики решений для анализа сообщений в неголосовых каналах. Это позволяет сократить нагрузку на специалистов за счет перевода части диалогов в автоматический режим (например, боты), либо за счет классификации обращений на основе AI и далее — автоматических ответов, либо за счет точечного назначения на профильного оператора.

По последним запросам мы видим, что банки часто приходят с потребностью в лидогенерации и автоматизации этого процесса в розничном и корпоративном сегментах. Один из инструментов — аналитическая подсистема, которая помогает делать выборки и точечные предложения существующим клиентам на основании их текущего опыта работы с банком. Крупные банки начали активно строить экосистемы, многие в своей деятельности используют агентские и партнерские каналы.

Мы видим рост запросов на PRM-решения, в которых реализуются процессы работы с партнерами — онбординг, расчет комиссионных вознаграждений и пр. В топ-5 запросов банков на автоматизацию также входят инструменты для распределения клиентов между подразделениями и сотрудниками.

Банки уходят от привязки просто на основе отрасли или географии в сторону более тонкого назначения на основе грейдов сотрудников, результатов их работы, текущей и прогнозной загрузок. Запросы, связанные с отчетностью, всегда были среди лидеров. Если оперативная отчетность может быть легко получена на основе данных из правильно построенной CRM-системы, то для

руководителей этого недостаточно.

Среди инструментов для руководителей востребованы аналитические системы отчетности, хранилища данных, BI-решения, позволяющие анализировать текущие показатели и строить прогнозы. Финансовые организации традиционно консервативны в выборе инструментов и технологий. Тем отраднее выглядит тот факт, что возросло использование инструментов класса low code / no code, в частности, для проверки гипотез. Такие инструменты сокращают время на создание решения и не требуют существенного привлечения разработчиков.

Модель цифрового банка предполагает замену физических офисов цифровыми сервисами, а сотрудников — роботами и ИИ. Это глобальная перспектива развития финансовой отрасли, а цифровизация — инструмент на пути к достижению цели.

В 2022 году продолжится сокращение и расслоение финансовой отрасли: развитие и формирование новых экосистем вокруг укрупняющихся банков, переход небольших игроков в нишевые.

Юлия Амириди,
заместитель генерального директора по развитию бизнеса
Intersoft Lab

На фоне жесткой конкуренции в онлайн-банки продолжают инвестировать в следующие направления:

- цифровые каналы обслуживания клиентов;
- удаленную аутентификацию, в том числе с использованием биометрии;
- защиту персональных данных;
- [оперативную клиентскую аналитику](#) на основе больших данных для подготовки персонализированных предложений;
- машинное обучение для прогнозирования поведения клиентов при обслуживании банковских продуктов;
- предсказания состояния портфелей банка и проактивного управления капиталом, ликвидностью и другими рисками, прибыльностью и затратами.

Одним из трендов в 2022 году станет рост финтех-отрасли с уклоном на быструю и эффективную разработку финансовых инструментов и сервисов.

Руслан Косарим,
заместитель технического директора по развитию бизнеса
группы компаний Angara

Модель экосистемы на примере лидирующих компаний в России показала свою эффективность, что придаст импульс другим финансовым организациям

создавать клиентоцентричные интегрированные решения.

Наиболее востребованными окажутся технологии трансформации данных (ETL), системы распределенного хранения структурированных и медиаданных, а также инструменты BI для аналитики и визуализации обработки информации.

Благодаря развитию экосистем будет расти спрос на системную интеграцию, управление жизненным циклом и безопасностью API.



Компании, работающие на рынке финтеха, глобально стремятся к упрощению продукта для конечного пользователя и увеличению эффективности бизнеса за счет автоматизации. Один из главных трендов в 2022 году на рынке финтеха — использование «бандлов продуктов», когда все необходимые продукты компании — например, интернет-эквайринг, кассовое решение, автоматизация возвратов, РКО, онлайн-чаевые — находятся в одном личном кабинете. Еще один тренд — использование ИИ. Он применяется все шире: от голосовых помощников до возможности автоматического одобрения кредитов.

Хочу отметить, что в 2022 году останутся популярными направления, которые являются трендами на протяжении последних нескольких лет: блокчейн, аналитика больших данных, облачные решения, цифровые двойники и персонализация.

Дмитрий Спиридонов,
сооснователь и генеральный директор CloudPayments

КОММЕНТАРИЙ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА DOCZILLA КИРИЛЛА БУРЯКОВА,

1. Увеличение скорости обслуживания клиентов.

Компании финансового сектора стремятся сократить цикл сделки с клиентом. Любую сделку сопровождает подготовка и согласование договора, в типовую форму которого могут вноситься изменения. Большим спросом будут пользоваться интеллектуальные решения, которые будут анализировать существо внесенных изменений и включать в маршрут согласования только заинтересованные департаменты (а не все команды по умолчанию). Это позволит сократить цикл сделки и высвободить ресурсы команды.

2. Оптимизация работы с входящими документами.

Продолжается рост спроса на системы распознавания документов, которые могут не только за секунды считать данные, но и перенести их в CRM- и ERP-системы без участия человека.

Мы ожидаем, что в 2022 году количество участников среды открытых API возрастет, что приведет к появлению новых финансовых услуг и приложений, а также позволит сократить затраты на интеграцию и увеличить вариативность клиентских путей для предоставления сервисов.

Второй тренд — развитие СБП. В планах по развитию СБП указано столько новых сервисов, что мы уверены в дальнейшем росте популярности системы. В 2022-2023 годах ожидаются:

- появление платежей в С2G, в G2C;
- расширение функционала мобильного приложения «СБПэй»;
- пилотирование проекта по перечислению зарплат с использованием СБП.

Елена Вайсбанд,
коммерческий директор eKassir

В наступившем году востребованы будут решения, реализующие подключения к среде открытых API и к новым сервисам СБП. Также видится перспективным развитие приложений для розничного бизнеса, упрощающих прием платежей через СБП. Мы ожидаем развития решений по ИБ, поскольку

внедрение открытого банкинга потребует усиления мер по защите персональных данных.

В 2022 году продолжится цифровизация финансовой сферы с фокусом на кибербезопасность, а также ускоренный пандемией переход на дистанционные сервисы и дистанционную работу сотрудников, создание экосистем непрофильных сервисов вокруг банков и тренды на глубокий анализ больших данных с персонализацией услуг и роботизацию.

Всеслав Соленик,
директор центра экспертизы R-Vision

По итогам системного анализа с учетом Постановления ЦБ РФ № 716-П и рисков (геополитических и ИБ) будут реализовываться меры их обработки. Например, банкам придется учитывать тренд на технологический и цифровой суверенитет страны и связанные с этим риски. Небольшим банкам будет сложнее выдерживать конкуренцию за клиента, и они будут использовать аутсорсинг цифровых сервисов от крупных игроков либо отраслевых провайдеров.

Наиболее востребованными будут интеграционные и процессные IT- и ИБ-решения для построения и интеграции сложных экосистем, работы с большими данными, роботизации процессов (RPA/ML) и взаимодействия с клиентом. Будет происходить импортозамещение, появится фокус на

построение экосистем кибербезопасности, развитие и централизацию компетенций и сервисов вокруг них.

Из основных трендов можно выделить рост транзакционной активности в цифровых каналах обслуживания, стремительное развитие цифровых экосистем и персонализации банковских предложений.

Аркадий Лобас,
генеральный директор компании «ФлексСофт»

Банки стремятся обеспечить цифровизацию бизнес-процессов, что рождает высокую конкуренцию между ними и финтех-компаниями. Стоит отметить и рост потребности в импортозамещении банковских решений.

Эти факторы и определяют приоритетные направления IT-развития банковского сектора:

- 1.** замена устаревших АБС и переход на цифровые платформы, обеспечивающие гибкость, надежность и высокую производительность при проведении больших объемов операций, позволяющие решить любую бизнес-задачу банка на единой технологической основе;
- 2.** обеспечение минимального показателя time to market за счет использования гибких IT-решений, развитие low-code-технологией и отраслевых BPM-систем, учитывающих специфику финансового сектора;

3. повышение уровня клиентоориентированности и персонализации банковских услуг;
4. использование отечественных IT-решений.

Татьяна Бочарникова, глава представительства NetApp в России и СНГ

Финансовый сектор быстро реагирует на тенденцию к ускоренной цифровизации, которую продолжают стимулировать нацпроект «Цифровая экономика», а также удаленная работа, популярность обслуживания клиентов с помощью цифровых каналов и использование преимуществ гибридной [ИТ-архитектуры](#).

По итогам 2021 года большинство компаний в 2022-м по-прежнему будет возлагать надежды на аналитику Big Data и облачные решения.

NetApp видит эти тенденции и продолжает разрабатывать инновационные решения для аналитики Big Data, позволяющие ускорить анализ данных на 50% и обеспечить их постоянную готовность и соответствие требованиям предприятия к рабочим нагрузкам.

Ценность важных бизнес-приложений по управлению корпоративными данными продолжит расти до 2025 года, по данным IDC. Компании будут нуждаться в обеспечении высокой производительности и безопасности для легкого перемещения и масштабирования рабочих нагрузок в любое выбранное облако. Решения NetApp позволяют надежно и безопасно запускать современные базы данных на месте или легко масштабировать их в

облако.

Андрей Акинин, основатель и генеральный директор Web Control

Следующие пару лет пройдут под флагом [Agile-трансформации](#), перехода от стихийного Agile к профессиональному, перехода от цифрового бизнеса к Business Agility, распространения гибких динамичных подходов современной разработки на весь бизнес.

У каждого свой путь: кто-то будет пытаться это делать, как раньше, используя простейшие инструменты (таблицы, online-доски, планировщики задач), кто-то будет автоматизировать отдельные направления разработки (Jira с плагинами, Agile planning, инструменты DevOps), а кто-то автоматизировать весь процесс создания продукта от идеи до развертывания и поддержки, используя инструменты сквозного управления разработкой — VSM, Value Stream Management. Все зависит от зрелости IT и смелости команд.

Дмитрий Горьков, генеральный директор CASHOFF LAB

В 2021 году мы наблюдали первые масштабные проекты Тинькофф Банка и СберБанка в области кэшбэка за товар в чеках.

Инновационные банки научились загружать чеки в автоматическом режиме по банковской транзакции, максимально упростив клиентский путь. На огромную аудиторию этих банков пришли ведущие производители товаров FMCG- и Pharm-индустрий. Лидеры рынка задают тренды, на которые

ориентируются конкуренты. Уверен, 2022-й будет годом товарного кэшбэка — по нашим данным, уже более 30 банков включили его в планы развития на 2022 год.

Арман Зограбян, CEO VoiceTech-компании Neuro.net

В 2022 году в финтех-индустрии будут активнее использовать голосовых помощников.

В начале наступившего года вряд ли останутся банки, у которых не будет ассистента.

Как минимум голосовой помощник будет информировать клиентов и помогать по элементарным запросам: курсовая разница, статус заявки, навигация. Дальше банки будут добавлять функционал: например, внедрять голосовое управление счетами и другие продвинутое решения.

Еще один тренд — банки будут внедрять решения, положительно влияющие на клиентский опыт. Это касается колл-центров, техподдержки и любых маркетинговых коммуникаций. Банки придут к автоматизации, при этом предпочтение отдадут решениям, основанным на человекоподобии.

Технологии, связанные с управлением данными и знаниями, тоже будут иметь большое значение для банковского сегмента. Это связано с быстрой ротацией кадров: от качества обучения сотрудников зависит уровень удовлетворенности сервисом. Важно ничего не потерять, для этого нужна автоматизация управления знаниями.

В 2022 году банки встанут на путь трансформации. Из традиционных банков они будут превращаться в IT-компании. Развивая для собственного использования инновационные IT-технологии и продукты, банки начнут на них зарабатывать. Так уже сделал один из крупных российских банков. Сначала в компании разрабатывали технологии для себя, а потом стали их продавать. Сейчас департамент разработки банка, по разным оценкам, начал приносить компании до трети всей выручки. Это бизнес уже совсем другого уровня.

Антон Кузьмин, руководитель центра кибербезопасности CyberART ГК Innostage

Финансовая сфера технологична, при этом остается огромный потенциал для внедрения различных цифровых решений — от развития удаленных сервисов и механизмов обмена данными с применением открытых API до пересмотра механизмов криптовалютных операций и появления полноценных экосистем. На первый план выходят вопросы ИБ, так как появляются новые угрозы. Конфиденциальность и защита данных приобретают первостепенное значение на фоне роста мошенничества. Это стимулирует строить системы безопасности, способные защитить всех участников рынка.

На данный момент самыми перспективными направлениями являются облачные технологии, ИИ и нейросети. Среди решений ИБ стоит отметить рост предложений и инструментов безопасности SaaS (в частности,

инструментов SaaS Security Posture Management), активное использование модели контроля доступа ABAC и расширенное внедрение DevSecOps, применение которого возможно только благодаря эффективному взаимодействию кроссфункциональных команд.

Антон Якимов, технический директор ГК «Иннотех»

Финансовые организации продолжают внедрять продукты, основанные на инновационных решениях, и в дальнейшем аккумулируют все сферы нашей жизни в рамках своих сервисов.

Нам стоит ожидать продолжения сращивания реального сектора и банков и как следствие партнерства последних с топовыми игроками рынка. Из-за высокой конкуренции и ускоренных темпов цифровой трансформации финансовые организации будут нацелены на получение поддержки технологических партнеров, например, таких, как Innotech, у которых есть профильный опыт и компетенции в передовых разработках. При таком сотрудничестве банк получает конкурентные преимущества, не перестраивая свою привычную работу и доверяя стратегические решения профессионалам.

Виталий Баланда, руководитель практики цифрового консалтинга «Рексофт»

Основными трендами финансовой индустрии в 2022 году будут виртуализация, платформизация и децентрализация.

Виртуализация как перевод бизнес-процессов банков в цифровую форму в большой степени поддерживается платформизацией, то есть предоставлением финансовых сервисов различным участникам рынка для встраивания в их конечные бизнес-процессы. Виртуализация и платформизация потребуют новых решений в доменах пользовательского опыта, «быстрых данных» и микросервисных архитектур.

Децентрализация с точки зрения инструментария будет строиться на блокчейн-технологиях, экспериментальных правовых режимах и технологиях кибербезопасности, которые останутся одной из ключевых потребностей финансовых организаций в 2022 году. Совместно эти тренды обеспечат реализацию новых бизнес-моделей лидерами рынка.

Алексей Кулешов, директор департамента аудита и консалтинга ГК «ОТР»

Тренды и перспективы развития цифровизации финансовой сферы повторяют базовый контур цифровой трансформации. Ожидается, что в 2022 году лидерство сохранят:

- аналитика больших данных и технологии машинного обучения для поддержки принятия управленческих решений, особенно в управлении рисками;
- внедрение облачных цифровых платформ в качестве основы для реализации онлайн финтех-сервисов, спрос на которые вырос в текущих условиях;

- внедрение решений класса RPA для быстрой сквозной интеграции бизнес-процессов, автоматизированных на унаследованных технологиях в целях повышения продуктивности финансовых институтов.

Одним из основных трендов, по мнению ОТП как ведущего системного интегратора, стоит отметить постепенную подготовку банковского сектора к переходу на отечественные IT-инструменты.

Успешный финансовый институт — это прежде всего IT-компания, которая умеет конкурировать с финтех-стартапами, оставаясь в рамках нормативных банковских ограничений. Здесь важны гибкость и высокая скорость адаптации под новые требования.

Павел Борченко, генеральный директор компании ROBIN

Классическая автоматизация рутинных операций с помощью программных роботов продолжит развиваться, но станет доступней для сегмента МСБ за счет упрощения платформ роботизации и перехода на облачную инфраструктуру некоторых вендоров.

Отдельно развитие получит концепт цифрового сотрудника — это объединение технологий RPA с машинным обучением, OCR, модулями чат-ботов и голосового управления. Такие цифровые сотрудники будут разворачиваться на машинах пользователей и помогать им в выполнении рутинных операций на локальных и удаленных машинах. Способ обмена информацией между пользователями и цифровыми сотрудниками будет многоканальным: через интерфейс после заполнения определенной

экранной формы, через голос или общение с чат-ботом. Такой обмен информацией работает в обе стороны.

Михаил Соломонов, директор по развитию бизнеса Haulmont

Негативные факторы и отсутствие фундаментальных оснований для роста клиентской базы обостряют важность удержания банками существующих клиентов и предложения им лучшего сервиса или уникальных преимуществ, особенно в корпоративном сегменте.

Рост инвестиций со стороны государства в развитие инфраструктуры будет формировать спрос на цифровые финансовые сервисы со стороны B2B-клиентов. Мы считаем, что тут существует значительное пространство для улучшений со стороны игроков банковской сферы:

- цифровизация сервисов лизинга;
- цифровизация факторинга;
- цифровизация контрактного кредитования и страхования;
- централизация внутренних сервисных функций.

Создание возможности получения комплексных цифровых продуктов вместе с финансовой услугой сделает новые предложения привлекательней для корпоративного сегмента за счет прозрачности и дополнительных выгод.

Развитие собственной цифровой платформы для банка является основополагающим для быстрой разработки и вывода на рынок новых цифровых продуктов и сервисов. Мы ожидаем рост спроса на платформенные решения, позволяющие быстро создавать собственные

продукты и унифицировать внутренние процессы разработки.

Платформизация и развитие экосистемы цифровых продуктов продолжают доминировать в трендах цифровизации в 2022 году.

Тимур Кайданный, руководитель комитета по инновациям ICL Services

Основной тренд — схлопывание классической бизнес-модели банкинга.

Инструменты работы с личными финансами (например, приложения для инвестирования на всевозможных рынках либо сервисы по удобному и безопасному переводу денег между счетами в разных банках или даже в разных странах) продолжают «вымывать» из «классических» банков денежную массу.

С другой стороны, на классические банки продолжают оказывать давление «цифровые экосистемы», желающие резко снизить свои финансовые издержки на банковское обслуживание внутренних транзакций. Хотя в случае экосистем типа «Яндекса» или Сбера понятие «внутренние транзакции» становится более условным.

Банки будут вынуждены переходить от модели удовлетворения интересов «среднестатистического физического/юридического лица» к поиску «настоящего» клиентского сегмента и максимальной специализации на удовлетворении потребностей данной категории клиентов.



Юлия Кошкина, директор технического центра компании «Инфосистемы Джет»

Ключевыми трендами остаются совершенствование дистанционных каналов продаж и обслуживания, а также ускорение вывода новых сервисов и продуктов.

Быстрое внедрение изменений находится в центре внимания. Для этого банки перестраивают свою инфраструктуру, следуя микросервисному подходу и принципам тотальной автоматизации и глубокой интеграции с разработкой. В «Инфосистемы Джет» мы назвали этот тренд «Инфраструктура 3.0». Кстати, все крупнейшие банки или уже построили, или близки к тому, чтобы построить у себя такое гибкое и быстрое IT.

Продолжит расти спрос на продвинутые инструменты аналитики и сегментацию клиентской базы. Банки стремятся максимально персонализировать общение с потребителем и формировать для каждого уникальное предложение. Для того чтобы сделать эту коммуникацию бесшовной и более удобной, банки и другие игроки финансового рынка продолжают внедрять инструменты омниканальности.

С массовым переходом в «цифру» и дистанционное обслуживание вырос спрос на системы защищенной удаленной работы для сотрудников банков. Многократно увеличилось количество проектов внедрения систем защищенной публикации, второго фактора, защиты от фишинга и т.п.

Сергей Лобов, коммерческий директор Группы Т1

Для предприятий и организаций еще большее развитие получают услуги и цифровизация вспомогательных бизнес-процессов, начиная от регистрации юрлиц и заканчивая факторингом. Для частных клиентов банки снижают стоимость входа в области, доступные только профессионалам, например инвестирование. Это будет сопровождаться внедрением систем автоматизации адаптивных бизнес-процессов. В них каждый шаг поддерживается ИИ, а любая аналитика формирует следующее действие для клиента или сотрудника и реализует его. Некоторые банки активно изучают и начинают пробовать решения для управления эмпатией. Их назначение — помочь электронным помощникам и специалистам контакт-центров правильно реагировать на человеческие эмоции, чтобы отработать наилучший сценарий взаимодействия с клиентом.

Отдельный тренд — омниканальность. Это возможность получить услугу в любом канале, независимо от шага процесса. Здесь трансформируется роль сети физических отделений. В них планируют развивать предложения новых, несвойственных банкам в классическом понимании услуг и продуктов: регистрация юридических лиц, продажа лотерейных билетов и др.

Владимир Залеский, управляющий партнер FIS

Ключевыми трендами развития цифровизации финансовой сферы в 2022 году станут:

- основные, значимые для бизнеса процессы, где сосредоточено ноу-хау, будут автоматизироваться «изнутри» силами специалистов компаний,

плотно работающих с бизнесом;

- время коробочных решений уходит — сейчас в автоматизации актуален тренд на максимально «кастомные» индивидуальные решения под потребности бизнеса, что диктуют конкуренция и критичность снижения издержек. Следствием этого является повышение спроса на программистов и разработчиков;
- в компаниях IT начнет децентрализовываться, и под каждое бизнес-направление будет собственная команда разработки — это позволит удовлетворить требования к скорости внедрения изменений;
- вследствие дефицита профессиональных программистов и их дороговизны произойдет огромный скачок в направлении использования no-code-платформ и технологий.

Наиболее востребованными IT-решениями в 2022 году в финтехе станут:

- KYC (know your client);
- уникальные персональные предложения;
- кредитование микробизнеса;
- кредитование цифровых компаний;
- антифрод-системы;
- collection-системы.

Павел Лихницкий, генеральный директор DIS Group

Основным трендом остается стремление банков выстраивать отношения с клиентами через работу с Big Data— превращение организации в Data Driven.

Это подразумевает персонализацию предложения и отказ от навязчивого сервиса, а также надежную защиту данных.

Востребованы решения по управлению данными: Enterprise Data Management, Data Governance, управление мастер-данными и категоризация критичных данных.

Активно развиваются так называемые фабрики данных, или Smart Data Lakes, которые предоставляют бизнесу сервис чистых и своевременных данных.

Будет расти фокус банков на промышленные решения по противодействию финансовым преступлениям — антифрод-системы на основе машинного обучения и ИИ.

Многие банки заменяют устаревшие корпоративные базы знаний цифровыми омниканальными системами управления знаниями с применением машинного обучения. Активно создаются офисы CDO, их эффективность постоянно повышается.

Из подходов востребованным остается DevOps — внедрение [микросервисной архитектуры](#). Это позволяет сократить количество итераций и тестирований с отладкой ошибок.

Неоднозначно использование Open Source. Идея, что можно быстро и дешево сделать продукт самим, часто страдает от нехватки специалистов и их высоких зарплатных ожиданий. В результате издержки растут. Кроме того, уровень поддержки решения на Open Source зачастую не соответствует потребностям крупного корпоративного клиента и существенно ниже уровня промышленных платформ.