

25 февраля 2011

## **В Москве обсудили новые ИТ-решения для финансового сектора**

**«Информационные технологии в финансовом секторе. Автоматизация от А до Я» - бизнес-конференция с участием Microsoft, «КОРУС Консалтинг», «ЦМД-софт» и CSBI Group прошла в Москве 18 февраля. Организаторы и партнеры рассказали о последних технологических достижениях в сфере автоматизации финансового сектора. Конференция объединила бизнес-консультантов, экспертов в области построения и модернизации бизнес-процессов, разработчиков автоматизированных банковских систем, разработчиков комплексных платформ автоматизации или уникальных специализированных отраслевых решений.**

Открыл конференцию Владимир Водянов, директор департамента по продвижению бизнес-решений Microsoft, который рассказал о том, что рынок после кризиса изменился: покупатели стали более требовательны к приобретаемому ПО, все большую роль стали играть скорость окупаемости инвестиций в ИТ и возможность постоянного развития систем.

Особый интерес участников вызвала секция с историями реальных проектов. Представители клиентов поделились опытом автоматизации ключевых бизнес-процессов в своих компаниях - автоматизация ипотечного кредитования в компании DeltaCredit, управление безопасностью и



идентификационной информацией в "Альфа-Банке", автоматизация процессов розничных и корпоративных продаж, кредитования, создание личного кабинета клиента в Банке "Санкт-Петербург".

### **Организации – как люди: растут и стареют**

Со вступительным докладом «Жизненные циклы компании и ИТ-инструменты» выступил генеральный директор «КОРУС Консалтинг» Александр Семенов.

Любая организация проходит ряд этапов жизненного цикла. От рождения идеи, «младенчества», «бурных лет юности» компания вступает в расцвет, за которым неминуемо следует спад и старение. Каждый из этапов цикла имеет свои характеристики и практически любую организацию можно классифицировать в соответствии с ними – соответственно, зная признаки того или иного этапа, можно управлять развитием компании, в том числе – применять те или иные ИТ-инструменты. Например, на этапе расцвета, когда в компании существуют мощные внутренние силы для движения вперед, идет рост оборота и прибыли, началось институциональное управление – этому этапу соответствует проведение четкой и осмысленной ИТ-политики, развитие ERP-платформы, CRM-системы, часто именно на этом этапе осуществляется внедрение BI-инструментов для анализа показателей. Или на этапе позднего старения, когда компания больше не развивается и представляет собой объект для поглощения, ИТ-инфраструктура рассматривается как один из активов предприятия, влияющий на капитализацию при возможном слиянии. Важны инструменты для анализа финансовых показателей (ERP, CRM, BI), CRM как один из показателей

положения компании на рынке и клиентской базы.

### **Microsoft: 9,5 миллиардов долларов на исследования**

Работу Microsoft в области решений для финансового сектора осветил Евгений Голод, сотрудник Microsoft Consulting Services. Он отметил, что Microsoft тратит на R&D существенно больше других мировых разработчиков ПО. Так, за период с 2008 по 2010 год корпорация затратила 9,5 млрд долларов на исследования. Для сравнения: IBM - 6,3, Cisco – 5,2, Sony – 4,9, Oracle и Google – по 2,8 млрд. Инвестиции в технологии являются для Microsoft ключевой стратегией, которая позволяет обеспечивать соответствие предлагаемых корпорацией бизнес-решений быстро меняющимся запросам рынка.

Современный банк, по мнению Microsoft - мультиканальный бизнес, в котором есть несколько участков, где автоматизация жизненно необходима: это фронт-офис, интернет-банкинг, колл-центр и система банкоматов. Сегодня клиенты банков ожидают более высокой скорости обслуживания, мобильности, больше онлайн-услуг. Банк должен создать для клиента ощущение «присутствия» - когда пользователь может связаться с банком по различным каналам и по всем получить быстрый результат. Microsoft в финансовой сфере предлагает решения по трем основным блокам: эффективность сотрудников, оптимизация процессов и удовлетворенность клиентов. Продукция компании, особенно решения на базе MS Dynamics, предоставляют все необходимые инструменты для эффективной автоматизации кредитных учреждений, отметил директор Microsoft Business

Solutions в России Владимир Водянов.

## **CRM: необходимое условие для роста прибыли**

Мария Бар-Бирюкова, руководитель Департамента CRM компании «КОРУС Консалтинг» отметила в своем докладе ряд преимуществ, которые получает от автоматизации бизнес-процессов банковский сектор.

Ключевым элементом автоматизации банковского учреждения является CRM-система, отметила эксперт. Пример – как продать уже существующему клиенту услугу «депозит плюс карта»? Сотрудник, который занимается работой с клиентом, видит в CRM -системе, что последний разговор с клиентом состоялся относительно предложения по акции, о чем говорит автоматически созданная при проведении маркетинговой кампании в системе запись. В единой системе отображается полный портфель банковских продуктов клиента, которые автоматически передаются из различных учетных систем банка. Сотрудник, не выходя из системы, оформляет продажу комплексного продукта: депозита и карточки. Большая часть параметров «подтягиваются» автоматически. Вводимые данные автоматически передаются в другие учетные системы. Полный пакет необходимых документов формируется автоматически, на основании имеющейся в системе информации. После оформления сделки сотруднику автоматически формируется задача об уведомлении клиента о готовности карты.

Серьезно растет производительность труда персонала, уменьшается время выполнения операций, соблюдаются четкие регламенты – благодаря этому минимизируется возможность совершения ошибок. В результате

автоматизация приводит к росту прибыли компании.

## **Фронт-офис встречает клиентов**

Одной из главных задач любой кредитно-финансовой организации является быстрая и бесперебойная обработка больших потоков информации. Решение «Фронт-офис для розничного блока кредитной организации на базе MS Dynamics CRM» представил Василий Марченко, директор департамента CRM-систем компании «ЦМД-софт».

Типичные проблемы, с которыми сталкивается любой банк, предоставляющий кредитные услуги в розницу – разрозненная информация о клиентах, длительный срок ожидания клиентов при обращении в банк и долгий срок подготовки документов. Фронт-офис «ЦМД-софт» позволяет оптимизировать все основные бизнес-процессы: регистрацию и распределение обращений по менеджерам, подбор кредитных программ – кредитный калькулятор, ввод и печать данных по участникам сделки, контроль комплектности документов. Решение позволяет проследить движение заявки клиента по этапам, настроить уведомления клиента и менеджера.

Ярослав Шелин, директор по информационным технологиям банка «Санкт-Петербург», рассказал о своем опыте внедрения CRM-системы. Банк активно занимается услугами на рынке розничного кредитования, и до внедрения CRM в нем существовали очевидные проблемы, связанные с отсутствием единого хранилища электронных кредитных досье юридических и физических лиц – если клиент обращается за кредитом, сотрудник банка не может оперативно посмотреть его кредитную историю. В результате много



времени персонала банка уходило на сбор информации. «Мы рассматривали несколько платформ автоматизации работы с клиентами, - рассказал Ярослав Шелин. – В результате остановились на MS Dynamics CRM, прежде всего, благодаря гибкости этой платформы, которая позволяет вносить быстрые изменения в систему. С учетом высокой динамики развития банка такая возможность была принципиальна. Также подкупали широкие возможности масштабирования системы, наличие готовых решений для банковского сектора, низкая совокупная стоимость владения и отсутствие скрытых платежей».

### **Silverlight для партнеров**

Ведущий разработчик CRM-систем компании «ЦМД-софт» Дмитрий Лобода поделился опытом построения системы для партнеров кредитной организации на примере решения для банка DeltaCredit. В ситуации, когда у кредитной организации есть партнерская сеть, проще всего организовать доступ к CRM-системе банка с помощью тонкого веб-клиента, который не требует дополнительного ПО на стороне партнера и позволяет создавать специализированный, интуитивно понятный интерфейс, не требующий обучения сотрудников. Партнер DeltaCredit, посредством веб-клиента на базе Microsoft Silverlight, получает доступ к данным CRM-системы банка, куда вносит информацию о потенциальном клиенте. В системе сотрудники DeltaCredit проверяют полученные данные на соответствие требованиям кредитной организации. Документы, включая скан-копии, размещаются в централизованном хранилище, организованном на базе Microsoft SharePoint, которое используется как электронный архив. Далее в банке происходит андеррайтинг платежеспособности заемщика. В случае получения

положительного решения сотрудник банка-партнера заносит информацию об объекте недвижимости в систему и направляет запрос на оценку объекта в оценочную компанию. А затем отправляет информацию об объекте недвижимости в DeltaCredit для андеррайтинга предмета залога. В результате сотрудник банка-партнера получает уведомление о результатах андеррайтинга предмета залога и проводит сделку. Практика показала, что скорость обработки документов вырастает в несколько раз.

### **Как обеспечить безопасность: пример «Альфа-банка»**

Важным элементом автоматизации банковского учреждения является система управления идентификационной информацией – это необходимый элемент системы безопасности. Подробный доклад о внедрении СУИИ сделал заместитель директора по сопровождению информационных систем «Альфа-банка» Алексей Маланин.

Проблема любого банка – большое количество сотрудников, работающих с конфиденциальной информацией. При этом в системах нет централизованного источника данных о пользователях: записи проверяются редко, изменения атрибутов не контролируются. Отсутствуют механизмы разграничения прав доступа: роли и привилегии в каждой системе согласуются и предоставляются вручную. Банку требуется централизованное решение, которое бы позволяло управлять доступом в различные информационные среды на основе информации об оргструктурной принадлежности пользователей и служебных признаков. В качестве базовой программной платформы в «Альфа-банке» выбрали Microsoft Identity Integration Server. Была проведена интеграция со службами каталогов, с



системой документооборота, с автоматизированными банковскими системами и со всеми остальными элементами ИТ-инфраструктуры банка. В результате внедрения решения экономится 200 часов рабочего времени специалистов Service Desk в месяц и 700 часов экономии времени системных администраторов, отметил Алексей Маланин. Сократилось время простоя бизнес-пользователей и существенно снизились риски информационной безопасности.

### **Вместо резюме**

«Современное финансовое учреждение не может быть конкурентоспособным, если оно не использует ИТ-инструменты на всех участках своей деятельности, - подчеркивает генеральный директор «КОРУС Консалтинг» Александр Семенов. – Задачи банка – ускорить обслуживание клиентов, стать к ним ближе, оптимизировать собственные затраты и использование ресурсов. С помощью ИТ эти задачи решаются контролируемо точно и надежно».