

## Поступательное развитие

**О. ДРОЖДИН: «Компания БИС всегда находится в тренде, учитывая все, что происходит в банковской отрасли, оперативно перестраиваясь под требования клиентов»**

беседовала Елена Бродская



Уходящий год в сфере программного обеспечения для кредитных организаций охарактеризовался взрывным спросом на модули дистанционного банковского обслуживания и на единое окно для фронт-офисов. В ближайшем будущем банкам предстоит внедрить ИТ-решения для оптимизации бизнес-процессов и повышения качества сервиса. О тенденциях, господствующих на рынке, и планах ЗАО БИС

рассказал NBJ генеральный директор компании Олег ДРОЖДИН.

**NBJ:** Олег Львович, каковы, по Вашей оценке, основные тенденции года в сфере ИТ для банковской сферы?

**О. ДРОЖДИН:** Тенденции в банковской отрасли очень четкие. Поскольку рынок корпоративных клиентов растет не так быстро, на первый план выходят про-

дукты и услуги для физических лиц, то есть активно развивается именно банковский розничный бизнес, ключевыми направлениями которого являются развитие сервисов дистанционного банковского обслуживания и расширение продуктовой линейки для частных клиентов. Также сегодня большое количество банков переходит на открытие «легких» офисов.

**NBJ:** Как обновляется стратегия компании в связи с изменениями, происходящими на рынке?

**О. ДРОЖДИН:** Безусловно, мы пристально следим за тем, что происходит в банковской отрасли, и оперативно перестраиваемся под требования клиентов. Мы стали активно продвигать решения по интернет-банкингу, а также единое окно для фронт-офиса. Кроме того, наши специалисты подготовили прототип мобильного банкинга. Мы не спешим его выводить на рынок, так как хотим сначала довести до ума с помощью профессиональных средств, чтобы представить клиентам по-настоящему качественный продукт. Это будет единое приложение для всех мобильных платформ. Причем все интерфейсы будут удобными и понятными, чтобы ими мог воспользоваться даже человек, шапочно знакомый с высокими технологиями.

**NBJ:** В чем, по Вашему мнению, преимущества российских разработчиков по сравнению с западными?

**О. ДРОЖДИН:** По своим возможностям наши системы не уступают системам западных разработчиков, кроме того, подчеркну, что мы работаем на современных программных продуктах и реше-

ниях от известных мировых лидеров этой отрасли. Наши обновления выходят раз в месяц, служба поддержки, естественно, русскоговорящая. Особенно важно то, что запуская проект с нашей компанией, клиент может четко планировать сроки его окончания. Прошли те времена, когда считалось, что западное – значит лучшее. Уже известны случаи, когда такие внедрения начались давно, трудно идут и до сих пор адаптируются. А мы находимся всегда рядом и готовы в нужный момент прийти на помощь, ведь, как известно, промедления в бизнес-процессах могут привести к неприятным последствиям и ненужным рискам.

**NBJ:** Каким стал уходящий год для компании БИС? Расскажите, пожалуйста, о самых значимых проектах.

**О. ДРОЖДИН:** Большинство проектов в банковской отрасли носят долгосрочный характер. Мы продолжаем работать с нашими клиентами, в числе которых ведущие банки России и стран СНГ: Россельхозбанк, ВТБ24, банк «УРАЛСИБ», также ведутся масштабные проекты с ДБ АО «Сбербанк» (Казахстан), Белгазпромбанк (Беларусь) и многими другими кредитными организациями. Продолжено сотрудничество с Энергомашбанком по развитию ДБО и обслуживанию физических лиц. Также ведется работа с ЛЕНОБЛБАНКом, связанная с развитием услуг для повышения качества обслуживания клиентов. Продолжается проект по переходу региональных филиалов Гута БАНКа на централизованную версию АБС и объединению филиальной сети КС Банка. Компания БИС и СЭБ Банк продолжают сотрудничество в сфере развития услуг для обслуживания юридических лиц. С банком «Финансовый капитал» и Таурис Банком ведутся работы по карточным проектам. НаваховКапиталБанк завершил проект по интеграции карточного модуля с процессингом банка «УРАЛСИБ». Большое количество наших клиентов приобрели модуль ГИС ГМП в соответствии с требованиями Закона № 210-ФЗ.

Из новых клиентов БИС можно назвать такие компании, как КРК, Торговый Городской Банк, КБ «НеваСтрой-Инвест», НКО «21 ВЕК», Строительно-

Коммерческий банк, НКО «Мобильная карта», ЕВРОСИБ БАНК, АКБ «СТРАТЕГИЯ», АКБ «Приобье», а также Мир Бизнес Банк.

**NBJ:** Какие из ваших продуктов пользуются наибольшим спросом?

**О. ДРОЖДИН:** Линейка программных решений QBIS. Мы вывели ее на рынок в 2009 году и продолжаем расширять, ведь, как известно, нет предела совершенству. К настоящему времени QBIS превратился в достаточно разнообразный и обширный набор решений, позволяющих удовлетворить все нужды современных финансовых организаций. Оговорюсь: не все, а почти все, так как требования банков меняются вслед за запросами времени и потребностями клиентов, и мы вслед за рынком также постоянно совершенствуем наши ИТ-решения и программные продукты.

**NBJ:** Какова Ваша оценка перспектив развития ВРМ-технологий?

**О. ДРОЖДИН:** Перспективы хорошие, как и во всем мире, однако не все клиенты и их бизнес готовы к таким технологическим решениям. Основная проблема заключается в том, что многие, услышав этот термин, не понимают, где и как его можно применить. На самом деле ВРМ-технологии будут особенно актуальны на уровне мидл-офиса.

Во внутренних процессах ВРМ-технологии могут принести громадную пользу. Используя ВРМ, банки наконец-то найдут слабые места в бизнес-процессах. Именно этот подход помогает компаниям понять, как у них в принципе устроены внутренние процедуры. Кроме того, ВРМ позволяет перераспределить загрузку сотрудников в отделениях и отслеживать их производительность труда, а также контролировать своевременное выполнение задач.

Например, в одном из банков до внедрения этой системы у руководства не было четкого понимания, какие стадии проходит кредитная заявка, где и на каком этапе происходят торможения и сбои. Подобная неразбериха оборачивается недовольством клиента, его заставляют заново приносить утерянные бума-

ги, лишняя раз отвлекая и выдергивая из своего бизнес-процесса. Чаще всего принятие кредитного решения сильно затягивается. В результате клиент остается неудовлетворенным, и это напрямую влияет на его дальнейшую активность при использовании продуктовой линейки или услуг банка. В конечном счете страдают показатели прибыльности финансово-кредитной организации. Использование ВРМ позволяет этого избежать, выявляя слабые места, давая возможность максимально оптимизировать процесс.

**NBJ:** Как известно, с января 2013 года российские банки обязаны направлять информацию об уплате государственных и муниципальных платежей в Государственную информационную систему о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП), которая находится в ведении Федерального казначейства. Как идет развитие сервисов для доступа к СМЭВ (системе межведомственного электронного взаимодействия)?

**О. ДРОЖДИН:** Мы разработали адаптер СМЭВ – программное решение, предназначенное для обеспечения взаимодействия АБС с сервисами СМЭВ. Потребность в таком адаптере на рынке возникла в связи со следующими обстоятельствами: банки используют различные АБС, а у Федерального казначейства своя система. Компания БИС вывела на рынок свое оригинальное решение, которое безусловно будет полезно финансовым структурам, обязанным предоставлять информацию в ГИС ГМП. Она уже используется рядом банков. Преимущества нашего модуля по сравнению с разработками конкурентов очевидны – это скорость внедрения и цена.

**NBJ:** Каким образом защищена ваша система ДБО?

**О. ДРОЖДИН:** Она защищена сразу по нескольким направлениям. Все наши системы удаленного банкинга используют сертифицированные решения российских регуляторов в части защиты информации, а также поддерживают работу международных стандартов инфраструктуры открытых ключей (PKI) с использо-

ванием российской криптографии. Наши специалисты проводят регулярный аудит всех систем на отсутствие уязвимостей. Мы, как любая современная организация, соответствуем требованиям ISO 9000. Это тот минимальный уровень, который дает возможность вхождения в рынок и показывает степень надежности и адаптивности компании.

Встроенный антифродовый модуль отслеживает профиль типовых операций клиента и вылавливает нетипичные для него операции. После выявления и подтверждения этого факта о нем незамедлительно сообщается клиенту. Система уже проверена на нескольких банках. Кроме того, есть разработки по части создания доверенной среды аутентификации клиентов и их транзакций. Эта технология уже сегодня позволяет клиенту безопасно использовать электронную подпись на платежных документах и отправлять их в банк, не опасаясь искажений и хакерских атак.

**NBJ:** Как меняется отношение банков к аутсорсингу?

**О. ДРОЖДИН:** В положительную сторону, но пока не очень быстро. Банки применяют российский подход «лучше сделаю все сам, пусть дороже, но надежнее». На самом деле маленьким универсальным кредитным организациям содержать специалистов разных профилей не по карману и разумнее вывести непрофильные направления бизнеса на аутсорсинг. Крупные банки предпочитают иметь профильных специалистов в своем штате и могут себе это позволить, хотя с экономической точки зрения это тоже невыгодно. В любом случае отношение банков к аутсорсингу меняется, и выбор «быть или не быть» всегда останется за клиентом.

**NBJ:** Поделитесь, пожалуйста, планами БИС на 2014 год.

**О. ДРОЖДИН:** Нас ждет большой объем работы. Часть договоров уже заключена, также достигнуты предварительные договоренности о подписании новых контрактов. Следуя стратегии развития компании БИС, мы и впредь будем оказывать всю необходимую техническую и информационную поддержку банкам и другим организациям, которые являются нашими клиентами. В заключении хочу отметить, что на сегодняшний день качественный клиентский сервис, в том числе и во взаимоотношениях банков с клиентами, без внедрения современных технологий и инноваций невозможен, об этом много говорится на самом высоком уровне. Компания БИС готова предоставить своим клиентам все необходимые сервисы и программные продукты с учетом индивидуальных потребностей бизнеса, отвечая быстро меняющимся вызовам времени. <sup>NBJ</sup>