информационные технологии

Доверяй, но проверяй

Условия рынка заставляют банки пересматривать свои ИТ-бюджеты и инвестировать только в то, что необходимо и наиболее эффективно решает задачи бизнеса. При этом банки являются одними из ключевых клиентов ИТ-компаний.

— сектор рынка —

Сегодняшнее время участники рынка и аналитики характеризуют как смутное для банковской индустрии. В 2014 году Центробанк продолжит политику оздоровления отрасли. По прогнозу рейтингового агентства «Эксперт РА», кандидатами на отзыв лицензий в текущем году могут оказаться порядка 50 банков. Именно это количество финансовых компаний соответствует хотя бы одному из критериев на вылет. Среди них: достаточность капитала менее 11%, объемы капитала менее 300 млн руб. к 1 января 2015 года, признаки большого количества сомнительных операций.

Обстановка усугубляется тем, что спрос на кредиты начинает уменьшаться, а клиенты стараются перейти в крупные банки, имеются проблемы с ликвидностью, растут объемы проблемных активов.

По прогнозу «Эксперт РА», по итогам нынешнего года активы и кредитный портфель в целом по рынку прибавят не более 11% и 13% соответственно. Для сравнения: в прошлом году эти показатели составляли 15% и 17%. Впервые за последние пять лет снизилась совокупная прибыль банковского сектора с 1011,9 млрд руб. в 2012 году до 993,6 млрд в прошлом году. Наряду с этими тенденциями конкуренция между банками обостряется.

Полное досье

В этих непростых условиях банки стремятся к внедрению и использованию информационно-технических средств, которые позволили бы сократить затраты, при этом поддержать лояльность пользователей и повысить продажи за счет правильно сконфигурированных предложений для клиентов.

Евгений Закрепин, первый заместитель управляющего директора компании «Техносерв», говорит, что стремление к экономии средств, в частности желание снизить стоимость обслуживания каждого клиента, проявилось пару лет назад в том, что банки начали активно внедрять единые CRM-системы. Это снимает необходимость обращения к множеству разных программ во время общения с клиентом: вся информация о нем доступна в одном приложении, причем независимо от того, через какой канал коммуникаций он обратился.

Такие возможности достигаются, только если банк позаботился о создании интегрированной информационной системы всего своего предприятия. По словам господина Закрепина, именно внедрение интеграционных шин — это то, чем продолжает заниматься банковская отрасль в 2014 году.

Интернет-банкинг продолжит активно развиваться потому, что это гораздо менее затратный способ взаимодействия банка с потребителем по сравнению с оффлайновыми отделениями. Так, по планам ВТБ 24 к 2016 году банк будет обслуживать через онлайн-кабинет 4 млн человек, что в три раза больше, чем по показателям второго полугодия 2013 года.

По данным CNews Analytics, сегмент решений для дистанционного банковского обслуживания (ДБО) физических лиц все еще содержит значительный потенциал роста. В 2013 году всего 85% банков, входящих в топ-100, использовали такие системы. Заметно выросла популярность решений для мобильного банкинга: их в 2013 году используют в 64% банков топ-100 против 54,1% годом ранее.

Опасные связи

По данным исследования B2B International, проведенного совместно с «Лабораторией Касперского» в 2013 году, 98% пользователей используют онлайн-финансовые сервисы, при этом почти треть из них не проверяет те сайты, на которых вводит свою конфиденциальную информацию.

«В 2013 году нашими продуктами было заблокировано 1,9 млн атак банковским вредоносным ПО»,— рассказывает Владимир Заполянский, руководитель отдела технологического позиционирования «Лаборатории Касперского».

Согласно тому же исследованию, за предшествующий год с киберугрозами, нацеленными на получение доступа к онлайн-счетам, в мире столкнулись 62% пользователей, а в России — 74%. В 2013 году произошли значительные изменения, связанные с усовершенствованием законодательства, активными действиями правоохранительных органов разных стран, которые вывели из строя некоторые наиболее одиозные преступные группы. Тем не менее, как рассказывает господин Заполянский, место крупных игроков криминального рынка стали занимать мелкие группировки и все большее количество мошенников стало обращать внимание на финансовые организации. В целом мировая тенденция такова, что системы ДБО банков атакуются все чаще.

При этом банковские угрозы быстро эволюционируют не только с точки зрения их количества, главное — они становятся все более сложными. Безусловно, банки осуществляют ряд эффективных мер по борьбе с онлайн-мошенничествами, такие, как CVV2, двухфакторная аутентификация, токены и другие, но, по мнению господина Заполянского, для эффективного противостояния современным угрозам этого не достаточно.

«Финансовым организациям необходим комплексный подход, который бы защищал онлайн-операцию и на конечном устройстве пользователя, и на стороне банка»,— говорит господин Заполянский.

Помимо направлений, связанных с обслуживанием потребителей и обеспечением защиты, банковский сектор, как и раньше, будет продолжать выделять бюджеты на соответствие требованиям регуляторов. В целом игроки ИТ-рынка рассчитывают на то, что бюджеты кредитных организаций на ИТ в 2014 году не уменьшатся.

Светлана Рагимова

«В 2013 ГОДУ ОБЪЕМ КРЕДИТОВ С ПРИЗНАКАМИ МОШЕННИЧЕСТВА ВЫРОС БОЛЕЕ ЧЕМ ВДВОЕ»

АНДРЕЙ ХРУЛЕВ, директор департамента биометрических и комплексных систем безопасности группы компаний «Техносерв», рассказывает корреспонденту «Ъ-ИТ» МАРИИ АНАСТАСЬЕВОЙ о технологии распознавания лиц, которую применяет Сбербанк для выявления мошенников.


«ТЕХНОСЕРВ»

— Зачем Сбербанк решил внедрить систему распознавания лиц?

— Уже несколько лет подряд сегмент потребительского кредитования для банков является как драйвером роста, так и зоной риска. Согласно статистике Национального бюро кредитных историй, в 2013 году объем кредитов с признаками мошенничества вырос более чем вдвое — до 153 млрд руб., а количество потенциальных мошенников может превышать 600 тыс. человек. Это подталкивает банки использовать новые высокотехнологичные инструменты для проверки потенциальных заемщиков. У Сбербанка накоплена большая база по существующим клиентам во всех регионах, которая позволяет проводить качественный анализ. Крупный банк ежедневно рассматривает до нескольких десятков тысяч заявок на выдачу кредитов, а конкуренция диктует жесткие сроки принятия банком решения по выдаче займа. Система распознавания лиц дает целый ряд преимуществ по выявлению мошенничеств, с которыми трудно в таком объеме справиться команде андеррайтеров. Например, система точно отсечет попытку получения кредита по украденному паспорту с переклеенной фотографией или даже той же (мошенник визуально похож на владельца паспорта) или отследит изменение в паспорте одной буквы фамилии. В систему заложено более десятка сценариев проверки, и этот список постоянно пополняется.

— Внедрение реализовано исключительно силами «Техносерва»?

— Проект выполнен полностью силами группы компаний «Техносерв» на основе собственного продукта «Каскад-Поиск». В его разработку компания вложила более 100 млн руб. Над проектом работал «Рексофт» — разработчик ПО, входящий в группу.

— С какими сложностями пришлось столкнуться во время внедрения?

— Это первый подобный проект в России, наложенный на федеральный масштаб Сбербанка. Количество трансакций (десятки тысяч в день) и размер базы, с которыми работает система, колоссальны. Так как система работает параллельно с другими аналитическими системами, перед нами было поставлено очень жесткое условие по скорости ответа по идентификации. Благодаря ряду инновационных решений сравнение по всем базам проходит в течение нескольких секунд (хотя каждая заявка прогоняется почти по десятку баз, некоторые из которых имеют размер, близкий к 1 млн объектов). Для достижения этого результата команде «Техносерва» пришлось погрузиться не только в бизнес-процессы банка, но и в математику процесса распознавания. Ведь силовым структурам, для которых изначально был разработан «Каскад-Поиск», такие скорости были не нужны. В итоге нами был достигнут результат более 1,5 млн сравнений на одном процессоре в секунду. Отмечу, что система работает в полностью автоматическом режиме, то есть ни одна операция не выполняется вручную. Этот проект фактически открывает целый сегмент на отечественном рынке биометрической идентификации, в котором Сбербанк стал первопроходцем.

— Как долго реализовывался проект? Сколько департаментов клиента затронул?

— Проект затронул 17 территориальных подразделений банка и занял почти два года, причем львиная доля времени ушла на аналитику, так как внедрение этой системы предполагает глубокую интеграцию в бизнес-процессы банка и создание тех самых правил и сценариев, по которым банк считает необходимым осуществлять проверку.

— Насколько точны подобные технологии распознавания лиц? Где еще могут применяться?

— Точность распознавания зависит как от качества движка системы, так и в значительной степени от качества входных данных (сканов документов, настройки камер). Если говорить о финансовом секторе, то возможности систем распознавания могут быть востребованы в сегменте депозитов, ведь получать вклад может прийти совершенно другое лицо. Такие системы позволяют эффективно решать не только задачи обеспечения безопасности покупателей, например обнаружение оставленных предметов, распознавание лиц посетителей и выявление среди них лиц, находящихся в розыске. Также они предоставляют уникальную информацию для аналитиков, например подсчет числа посетителей, определение траекторий движения покупателей и соответственно выявление зон наибольшего интереса, контроль работы персонала и т. д. Распознавание лиц используется для обеспечения транспортной безопасности — в частности, «Техносерв» сейчас участвует в проекте по проектированию такой системы в интересах Московского метрополитена. Такие технологии уже давно работают в штатном режиме в Великобритании и других странах. Общемировой объем данного рынка исчисляется $3–4 млрд с ростом 20–25% год.

Борьба с энтропией

— обзор рынка —

с13

«Для IBS одна из главных точек роста — это прежде всего все, что связано с интеграцией и анализом больших объемов бизнес-данных — Big Data,— рассказывает Сергей Мацоцкий.— В этом направлении уже появились и растущий спрос, и понятное продуктовое предложение, и первые проекты. С точки зрения инфраструктурной интеграции мы делаем ставку на строительство частных „облаков“».

По оценкам IDC, среднегодовые темпы роста сегмента «облачных» решений до 2017 года составят 49%, что является самым высоким показателем среди всех направлений отрасли. Точных цифр по развитию «облаков» в России в прошлом году у экспертов пока нет. Однако уже сейчас можно сказать, что отдельные компании показали очень высокий рост в этом сегменте. Так, по данным IDC, доход Microsoft от продаж «облачного» решения Office 365 в прошлом году показал примерно пятикратный рост, для сервиса MS Azure эта цифра еще выше. Такие российские компании, как «Мой склад» («облачные» решения для управления логистикой) или Parking.ru (реализует проекты по построению всех типов «облаков»), в прошлом году увеличили свой бизнес в разы. Говоря о возможностях для компаний в кризисных условиях, Борис Бобровников отмечает, что несомненный рост будут показывать такие направления, как аутсорсинг, решения в области информационной безопасности, услуги в телекоммуникационной отрасли. «Как всегда, в кризис востребованы услуги, повышающие эффективность бизнеса,— считает он.— Еще одна тенденция: российский рынок постепенно переходит на модель мультисорсинга, когда несколько интеграторов решают задачи заказчика, работая в команде».

Другой особенностью российского ИТ-рынка в ближайшем будущем, по мнению председателя правления группы «Астерос» Юрия Бякова, станет его переменчивость как с точки зрения лидеров рынка, так и основных заказчиков. «Прежде всего следует признать отсутствие явного и неоспоримого лидера в том же сегменте системной интеграции. Да, мы можем замерять выручку, оборот или другие финансовые показатели, но стабильные позиции год от года удерживают единицы, а в тройке лидеров постоянно происходят изменения,— рассуждает он.— Также мы наблюдаем медленное нивелирование понятия „якорный заказчик“ и появление новых возможностей для бизнеса в тех клиентах, с которыми раньше в силу различных барьеров это было бы невозможно. Что произошло? На фоне экономических встрясок возрос уровень конкуренции, интеграторы стали в хорошем смысле более голодными, что потребовало от них активных действий в завоевании новых рынков. В результате сложилась ситуация, при которой на коне сегодня вполне может оказаться интегратор, прежде не имевший опыта работ с компанией-заказчиком, но при этом готовый предложить свои компетенции, оптимальную стоимость услуг и качество реализации проекта».

Государство и ИТ

Отдельного внимания заслуживают отношения ИТ-компаний с государством, которое по-прежнему остается крупнейшим заказчиком для российских компаний. Однако и здесь не все безоблачно.

«Мы отмечаем активное появление в последние годы собственных ИТ-структур — „карманных интеграторов“ — у большинства крупнейших корпоративных заказчиков. Все чаще в крупные федеральные проекты назначаются единственные исполнители — государственные институты и специализированные интеграторы. Что это означает для рыночных ИТ-компаний? Конечно, ограничение возможностей работы с крупнейшим ИТ-клиентом, ведь сегодня им является государство в лице органов власти и госкорпораций»,— делится опасениями Тагир Яппаров.

Однако не все участники рынка разделяют эти тревоги. «Про причины неуспешности „карманных“ ИТ-компаний уже много раз говорилось. Я думаю, эта мода постепенно пройдет,— считает Сергей Мацоцкий.— Что касается закупок госведомств, то здесь подавляющее большинство проектов выполняется силами коммерческих поставщиков. К счастью, государство пока не пытается монополизировать сферу ИТ-госпроектов. Новый закон о федеральной контрактной системе №44-ФЗ, я надеюсь, устранит перекосы и злоупотребления, которые были раньше при проведении государственных конкурсов — это дополнительно улучшит положение с конкуренцией в этом секторе. Думаю, государство останется в ближайшие годы крупнейшим заказчиком на российском рынке ИТ».

Подобную точку зрения разделяет и Юрий Бяков из «Астероса»: «Государственные бюджеты независимо от появления сита в виде „карманных“ структур все равно будут занимать значительную долю в структуре выручки крупных интеграторов. На информатизацию запланировано израсходовать в 2014 году около 83 млрд рублей, и я замечу, что тот объем задач, впечатляет не меньше этой цифры… Эти долгосрочные задачи должны и будут решаться в сотрудничестве государства и бизнеса, имеющего опыт реализации подобных задач».

По мнению председателя консультативного совета компании «Техносерв» Сергея Корнеева, именно федеральные программы наряду со сложными интеграционными проектами продолжат оставаться точками роста на ближайшие годы, среди них: программа «Безопасный город», аутсорсинг созданных систем, работа над проектами, гарантирующими доступность и сохранность данных, причем от физического создания ЦОДа до внедрения систем виртуализации и „облачных“ структур».

Появление так называемых карманных интеграторов усугубляет острую кадровую проблему, давая дополнительный импульс нерыночному росту зарплат.

«Сервисный бизнес российских ИТ-игроков в большинстве случаев развивается так, что увеличение объемов бизнеса требует соответствующего роста числа сотрудников. А кадрового резерва у отрасли практически нет. Дефицит персонала на ИТ-рынке становится чуть ли не ключевым сдерживающим фактором развития отрасли и приводит к неоправданному росту издержек за счет постоянного увеличения зарплат и дополнительных расходов на поиск и переподготовку ИТ-специалистов до нужного профессионального уровня,— поясняет Тагир Яппаров.— „Карманные интеграторы“ активно скупают специалистов, предлагая зарплаты в разы больше рыночных».

Все, что не убивает, делает нас сильнее

Прошлый год и первые месяцы текущего уже дали ясно понять, что время стремительного роста доходов ИТ-компаний на фоне восстановления экономики после кризиса пятилетней давности и налаженной схемы работы системных интеграторов безвозвратно ушло. Кроме того, модель бизнеса, при которой системный интегратор выступал фактически в роли перепродавца оборудования, оказывая услуги по установке, разработке ПО и обслуживанию иностранного «железа», также перестает быть эффективной. Однако этот непростой этап в жизни ИТ-компаний по счастливой случайности совпал со стремительным развитием новых технологий и связанными с ними структурными изменениями рынка в целом.

«Ситуация на российском корпоративном ИТ-рынке непростая. В то же время можно предположить, что в результате проходящей трансформации через несколько лет мы получим более сильный и зрелый национальный ИТ-рынок. У российских ИТ-компаний есть достаточно интересные возможности по реализации новых стратегий развития»,— находит повод для оптимизма Тагир Яппаров.

Речь идет о разработке собственных продуктов и технологий, так как будущее за теми компаниями, которые смогут предложить заказчику собственные решения, разработанные на основе глубокой экспертизы. Кроме того, по мнению председателя совета директоров «АйТи», компаниям необходимо расширять географию присутствия, создавая продукцию, ориентированную на экспорт. «По данным РУССОФТ, объем экспорта из России ПО и услуг по его разработке достиг в 2013 году $5 млрд, что вполне сравнимо с потреблением ПО на внутреннем российском рынке»,— напоминает он.

Александра Ромова



«Тематическое приложение к газете «Коммерсантъ» («Информационные технологии»). Учредитель: ЗАО «Коммерсантъ. Издательский дом». Адрес: 127055, г. Москва, Тихвинский пер., д. 11, стр. 2. | Владимир Желонкин — президент ИД «Коммерсантъ» | Павел Филенков — генеральный директор ИД «Коммерсантъ» | Азер Мурсалиев — шеф-редактор ИД «Коммерсантъ» | Павел Кассин — директор фотослужбы | Валерия Любимова — коммерческий директор ИД «Коммерсантъ». Рекламная служба: Тел. (499) 943-9108/10/12, (495) 101-2353 | Алексей Харнас — руководитель службы «Издательский синдикат» | Светлана Рагимова — выпускающий редактор | Наталия Дашковская — редактор | Сергей Цомык — главный художник | Виктор Куликов — фоторедактор | Екатерина Бородулина — корректор | Адрес редакции: 125080, г. Москва, ул. Врубеля, д. 4. Тел. (499) 943-9724/9774/9198