

информационные технологии

Заморозка по банкам

Сложившаяся в банковской сфере ситуация в самой оптимистичной формулировке характеризуется участниками рынка как плохая. В устных беседах представители банковского сектора используют более крепкие выражения, чтобы описать происходящее. Но финансовые компании не забросили ИТ полностью: правильные инструменты помогают им пережить кризис.

— финансы —

Настроения в банках поменялись буквально в первом квартале текущего года — даже черный вторник не переубедил оптимистов, которые надеялись на лучшее. Вернувшись с затяжных зимних каникул, финансисты обнаружили, что уровень просрочки недопустимо возрос, процент невозврата кредитов поставил под угрозу их бизнес. На фоне требований регуляторов относительно размера резервных фондов оборотный капитал значительно уменьшился в объемах. Автоматически это привело к уменьшению возможности кредитования, и теперь банки не могут идти на повышенные риски, стараются обслуживать только тщательно проверенных клиентов. На практике это означает, что началась жесткая борьба за кредитоспособное население и бизнес-клиентов, которые остались на плаву. И тех и других мало. А активных среди них, готовых продолжать

пользоваться дорогими банковскими продуктами, — еще меньше. Разумные владельцы бизнеса застыли в ожидании и предпочитают не кредитоваться лишний раз. За деньгами в банки идут только компании, у которых все не очень хорошо, а также неблагонадежные физические лица. На рынке говорят, что проблемы начались даже у самых крупных монстров банковского мира, которые за последнее десятилетие не показывали убытков, а в первом квартале текущего года, скорее всего, покажут.

Шарик сдулся

В таких условиях ИТ-проекты попали под удар, банки продолжают инвестировать только в инструменты, помогающие им выживать и бороться за качественных клиентов.

Ольга Рубцова, заместитель генерального директора по работе с финансовым сектором «Техносерв Консалтинг», добавляет: «Мало кому из финансовых организаций удалось в 2014 году сохранить рост оборо-



Проблемы начались даже у самых крупных монстров банковского мира

тов и прибыли. Банки испытывают существенный денежный дефицит из-за валютной разницы. ИТ-бюджеты складываются. Под нож попадает техподдержка, происходит недолицензирование. Выбор банка тех или иных ИТ делается с позиций экономики. Стоимость становится главным и нередко единственным критерием при выборе ИТ-решений».

Виталий Титов, менеджер по работе с финансовым сектором «ЕМС Россия и СНГ», добавляет, что задача номер один для ИТ-департаментов банков — обеспечить непрерыв-

ность бизнеса и защитить от потери данных на существующей архитектуре и решениях. «В большинстве организаций внимание сегодня направлено на проекты, позволяющие снизить текущие затраты, и в целом на оптимизацию бюджетов. Этого можно достичь разными способами — например, некоторые заказчики отказываются от поддержки оборудования и используемых решений со стороны производителей. Другие используют различные финансовые модели и изменения в лицензировании или аренде необходимых мощностей и ПО. Я не хочу критиковать первый подход, но на мой взгляд, второй вариант используют более дальновидные руководи-

«ИТ-игроки и клиенты осмысливают, могут ли они вписаться в новые условия»

— мнение —

ОЛЬГА РУБЦОВА, заместитель генерального директора по работе с финансовым сектором «Техносерв Консалтинг», рассказала корреспонденту „Ъ“ СВЕТЛАНЕ РАГИМОВОЙ о том, какие проекты в банках замораживаются, а во что продолжают инвестировать организации из финансовой индустрии.

— Что происходит со спросом на ИТ со стороны банковской сферы

в связи со сложившимися в стране условиями?

— Ситуация, которую сегодня можно наблюдать в банковской индустрии, крайне сложная. Это не могло не отразиться на ИТ. Во-первых, все банки сейчас тщательно пересматривают текущие проекты. Под особо пристальным вниманием находятся внедрения с долгим возвратом инвестиций. Это в первую очередь касается крупных банков, запустивших многолетние программы со сроком окупаемости в несколько лет. Сейчас такие инициативы замораживаются. За-

всю историю ИТ-рынка такого еще не было. Во время предыдущего кризиса банки не начинали новых проектов, но и не прекращали идущие внедрения. Сегодня некоторые инициативы останавливаются на полпути, даже если в них уже много вложено.

Во-вторых, даже по продолжающимся проектам пересматриваются бюджеты. Подрядчики часто оказываются перед фактом: бюджет проекта уменьшился. За этим вырастает непростая дилемма для ИТ-поставщика — возможно реализовать проект на новых условиях или лучше отка-

заться, и тогда клиент объявляет новый конкурс с меньшим бюджетом. Чаше всего это касается контрактов в валюте. В общем, и ИТ-игроки, и клиенты осмысливают, могут ли они вписаться в новые условия.

— Помимо двух названных тенденций наблюдаются ли еще какие-то?

— Третье, что можно отметить: многие банки осознанно идут на недолицензирование, либо уменьшают уровень поддержки, либо вовсе отказываются от сопровождения. К примеру, SLA (Service Level Agreement) 24/7 меняют на пятидневное обслуживание восемь часов в сутки. Оставляют только то, на что хватает денег.

— Крупные долгострои замораживают, но в какие-то ИТ продолжают инвестировать?

— В отдельных случаях большие проекты не прекращают целиком, пересматривают подходы к ним, разбивают на блоки, выделяют те части, которые могут дать быстрый эффект, и реализуют только их. Не так давно банки стали вкладывать в клиентский сервис, пытаюсь при этом сократить свои расходы на обслуживание клиентов. Появлялись проекты по созданию систем единого фронт-офиса. Такие решения помогают построить комфортную среду для обслуживания клиентов, а не переключаться между множествами окон, дублируя информацию, совершая ошибки и пр. Например, в банке, где единый фронт-офис заменил собой 24 системы, время обслуживания одного клиента сократилось на 40%. В масштабах всей структуры это дает колоссальное сокращение издержек. Понятно, что внедрение таких ИТ-решений выгодно, но в настоящем моменте забота о клиенте — большая роскошь. Зато осталась необходимость в инструментах, способных поддерживать уровень продаж, повысить доходность каждого клиента. Эту задачу решают ИТ-системы для управления маркетинговыми кампаниями (campaign management), часто встроены в единый фронт. На одном из наших проектов только первый месяц запуска единого фронта, интегрированного с системой campaign management, увеличил объем дополнительных продаж банка на 8%.

— Кроме этого на что еще есть спрос?

— Поскольку просрочка по кредитам растет, банки ищут способы справиться с этой проблемой. Показательно, что ИТ-инструменты для сбора задолженностей используются спросом даже сейчас. Раньше большинство банков эти функции перекладывали на АБС либо пользовались какими-то самодельными решениями на базе Excel и т. д. Волна популярности промышленных продвинутых решений была в 2008 году: все банки начали ими интересоваться, многие успели внедрить. В 2010 году интерес пошел на спад в связи со стабилизацией экономики. Те банки, которые не внедрили коллекторские системы, развивали модули в своих АБС, пользовались старыми подходами. Сейчас набирает силу новая волна спроса: коллекторские решения становятся все более востребованными, хотя на их внедрение выделяются мень-

тели. Ведь остановив развитие сегодня, завтра можно не догнать постоянно растущие требования бизнеса и конечных заказчиков», — добавляет господин Титов.

Игроки ИТ-рынка стараются обратить взор клиентов из банковской сферы в перспективу, напоминают о том, что за кризисом обязательно последует рост, к которому нужно готовиться уже сегодня. Но ресурсов на такую подготовку на рынке стало крайне мало. Андрей Волосевич, руководитель направления департамента по работе с финансовыми организациями «Энвижн Груп», говорит: «Крупные банки и банки с господдержкой, как мы ожидаем, реализуют запланированные на 2015 год ИТ-бюджеты на 50–70%. Это предварительная оценка, уточнить ее можно будет в середине года. Если игроки поймут, что ситуация выправляется, то объявят конкурсы по придрержанным темам».

Инвестиции в новые ИТ зависят в первую очередь от выбранной банком стратегии. «Если банк консервативен и осторожен, ставка делается на традиционные решения: обеспечение бесперебойности и ИБ, автоматизацию бизнес-процессов и повышение их эффективности, снижение затрат», — говорит господин Волосевич. — Если же банк придерживается более агрессивной стратегии, готов рисковать, то даже в этот непростой период он продолжит вкладываться в инновации. Кстати, такой подход вы-

бирают не только молодые, но и не-которые крупные игроки».

Помимо явных проблем банкам не следует забывать еще об одной потенциальной угрозе — новых конкурентах из смежных сфер. Александр Василенко, глава представительства VMware в России и странах СНГ, говорит, что в конкуренцию с банками могут вступать самые разные компании: телекомы, госорганизации, например известная всем почтовая служба. Также рынок завоевывают банки, по сути являющиеся интернет-компаниями: без физических отделений. На игровое поле выходят и прочие интернет-холдинги, и даже производители «железа» (Apple, предлагающий переводы платежей через свои системы). «Большинство таких компаний используют именно информационные технологии как главный дифференциатор. Для них „отделением“ банка будет являться интернет-страница или приложение на смартфоне, им не нужно поддерживать деятельность большого количества региональных отделений, каждое из которых со своей архитектурой и персоналом», — говорит господин Василенко. — Чтобы противостоять новым высокотехнологичным конкурентам, банкам нужны гибкая ИТ-инфраструктура, технологии программно-определяемых центров обработки данных и классическая виртуализация как для серверов, так и для сетей и хранения данных».

с17



— Продолжают ли банки инвестировать в новые каналы взаимодействия с клиентами?

— Это еще одна категория проектов, которые остаются в продуктиве. Банкам выгодно развивать дистанционные каналы обслуживания (ДБО), потому что это ведет к прямому сокращению затрат. Причем есть тенденция к переводу разных каналов на одну платформу. Так складывалось исторически: появление нового канала порождало появление новой ИТ-платформы. Мозаику из ИТ-систем сложно и дорого поддерживать. Банки стремятся все это объединять и одновременно совершенствовать: увеличивать функциональность, привлекательность для клиентов. Мы ведем такой проект в Промсвязьбанке. ДБО у Промсвязьбанка последние несколько лет признается лучшим в России с точки зрения функциональности и возможностей. Но здесь как раз классическая ситуация: мобильный банк для юридических и физических лиц представляют собой разные системы, онлайн-банкинг тоже отдельная платформа и т. д. Назрела необходимость перевести все эти каналы на единую платформу, которая может использоваться для обслуживания всех типов клиентов, поддерживать все необходимые функции. У нас есть такая платформа — iBanking, она апробирована во многих иностранных банках, а теперь представлена и на российском рынке. Как раз в Промсвязьбанке она и внедряется.

— Какие настроения в целом в банковской индустрии? Есть ли игроки, которые используют кризис как потенциальную возможность?

— Разные банки по-своему оценивают ситуацию. Одни считают, что к лету рынок стабилизироваться и начнется движение вверх, поэтому оптимистично смотрят на 2016 год, предполагают возобновить замороженные проекты. Другие стремятся сократить расходы по максимуму, выбирают стратегию выживания. В самых пессимистичных прогнозах экономика еще не достигла дна и кризис продлится еще два-три года. Но это крайние точки зрения. Большинство банков уверены, что в текущем году ситуация кардинально не изменится, а как будет складываться будущее — покажет время.

Банки, которые видят в нынешней ситуации возможность, — малочисленная категория. Крупные игроки теряют рынок, небольшие — имеют действительный шанс увеличить свою долю. Например, ведущие банки отказались от множества корпоративных клиентов из сегмента малого бизнеса. Эту категорию активно берут на обслуживание банки из состава топ-50. Некоторые развивают продуктовый портфель, пересматривают подходы. У нас есть проекты такого рода — например, банк меняет бизнес-процессы, а наша компания помогает поддержать эту трансформацию на уровне ИТ. Но таких единиц. Скорее это исключение, и на перемены в сложное время решаются самые прогрессивные финансовые структуры.

**Интервью взяла
Светлана Рагимова**

С В Я З Ь
Э К С П О
К О М М
2 0 1 5

12–15 мая

ЭКСПОЦЕНТР

Организаторы:
• ЗАО «Экспоцентр»
• Фирма «И.Джей.Краузе энд Ассоусияйтс, Инк.» (США)

При поддержке:
• Министерства связи и массовых коммуникаций РФ
• Министерства промышленности и торговли РФ
• Федерального агентства связи (Россвязь)
• Правительства Москвы

Под патронатом Торгово-промышленной палаты РФ

27-я международная выставка телекоммуникационного оборудования, систем управления, информационных технологий и услуг связи

Россия, Москва, ЦВК «Экспоцентр»
www.sviaz-expocomm.ru