



Интеграционные решения на базе фронтальных систем

Бадашин Вадим
Председатель Клуба
Банковских Информационных Технологий
(Клуб «БИТ»)

Варианты интеграции

- 1. Интегрированная среда (единое ПО для всех приложений).**
- 2. Единая база данных (ЦБД или DW).**
- 3. Фронтальная система.**

Эволюция интеграции

Интегрированная среда:

- *Небольшой или средний банк на этапе развития.*
- *Операционная среда формируется основной банковской системой (АБС).*

Единая база данных:

- *Развитие банка.*
- *Внедрение новых подсистем со своими базами данных.*
- *Внедрение новых банковских продуктов.*

Фронтальная система:

- *Разделение бизнес-процессов на фронтальные и бэк.*
- *Переход на системы самообслуживания.*
- *Необходимость работы в режиме мультиканального банка.*

Под фронтальной или фронт-офисной системой – будем понимать информационную систему, непосредственно общающуюся с клиентами (FIS - frontline information system).

Основная задача фронтальных систем убрать множество приложений информационной системы банка и организовать работу сотруднику банка в одном окне и с единым типом интерфейса.

Экономическая целесообразность

Для успешных проектов ФОС характерна высокая отдача от вложений, когда потраченные средства окупаются буквально в несколько месяцев (от 3 до 6 месяцев).

Это происходит потому, что развитая фронтальная система побуждает банк провести ряд улучшений в своей маркетинговой деятельности.

С ростом масштаба внедрения технологий в сферу контактов с клиентами стоимость единицы внедрения падает.

Экономическая целесообразность

Как банкиры переделывают фронт-офис

Тенденции построения фронт-офиса на российском банковском рынке:

- Максимальное использование площадей офисов для обслуживания клиентов путем перевода на централизованную обработку значительного числа внутренних операций.
- Уменьшение размеров отделений до 100–200 квадратных метров с одновременным увеличением числа офисов (лучше иметь три отделения по 100 квадратных метров, чем одно, но в три раза больше).
- Перевод части банковских операций в режим самообслуживания, то есть оборудование отделений специальными зонами, в которых располагаются автоматы по приему и выдаче денежной наличности, интернет-терминалы, телефоны для связи с call-центром банка.
- Предоставление консультационных услуг по банковским продуктам, за счет создания штата из специальных консультантов, основная задача которых — выяснение потребностей клиентов и предложение услуг.

Основные задачи

Важнейшей задачей фронтальной системы является полная интеграция деятельности вокруг клиента.

Предоставление клиенту возможность работаты напрямую с технологическими объектами.

Платформа построения ФОС

Интернет - идеальное средство сделать ФОС более действенной и эффективной.

Интернет является гибкой инфраструктурой для организации общего доступа.

Для WEB архитектуры характерны следующие особенности:

- *стоимость инфраструктуры мала;*
- *затраты на ее использование низки и одинаковы для всех банков;*
- *небольшие вложения позволят банку воспользоваться необычайно широкими и растущими возможностями системы.*

Состояние рынка

Конкурентная борьба вынуждает банки снижать стоимость каждой транзакции и повышать скорость вывода на рынок новых банковских продуктов.

Побеждают те банки, которые быстрее конкурентов могут подготовить ИТ инфраструктуру к обеспечению планов бизнеса по выходу на новые рынки, выводу новых продуктов, оптимизации бизнес процессов.

Интерес банков к системам автоматизации розничного фронт-офиса вызван тем, что они позволяют решить большую часть вышеперечисленных задач.

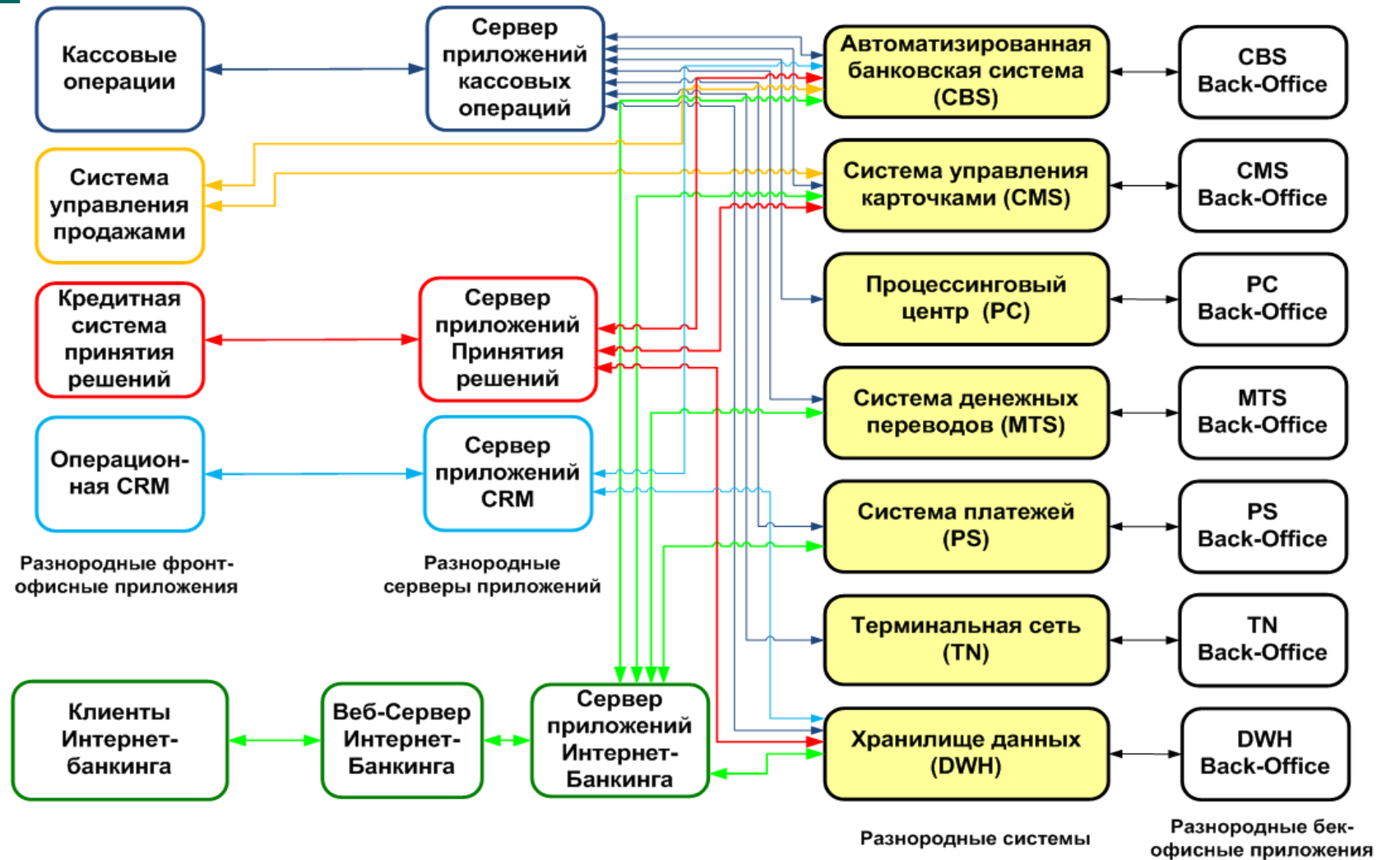
Эволюция банковских систем

Автоматизированные банковские информационные системы Украины строились на базе Операционного Дня Банка (ОДБ) и несли в себе исключительно бухгалтерские, учётные и бэк-офисные функции.

Дальнейшее развитие банковской системы привело к пониманию того, что бухгалтерская обработка и продажа банковских продуктов - совершенно разные процессы. Для них требуются разные процедуры, бизнес процессы и разные ИТ системы.

Эволюционное развитие информационных систем банка привело к тому, что на фронт-офисной части банка используется достаточно много различных и по архитектуре и по интерфейсу программных приложений.

Информационные системы банков



Фронтальные приложения

В различных банках число фронтальных приложений находится в пределах от 3 до 12, что требует определённой подготовки сотрудников фронт-офиса - значительно снижая качество и эффективность обслуживания клиентов банка.

Существующие проблемы

По сути происходит не обслуживание клиента банка и продажа банковских продуктов, а борьба с фронтальными приложениями ИС.

Большинство подсистем банка разрабатывались разными поставщиками решений и в настоящее время не отвечают современным требованиям.

Существующая в большинстве банков технология взаимодействия фронт и бэк-офисных систем не отвечает новым рыночным требованиям.

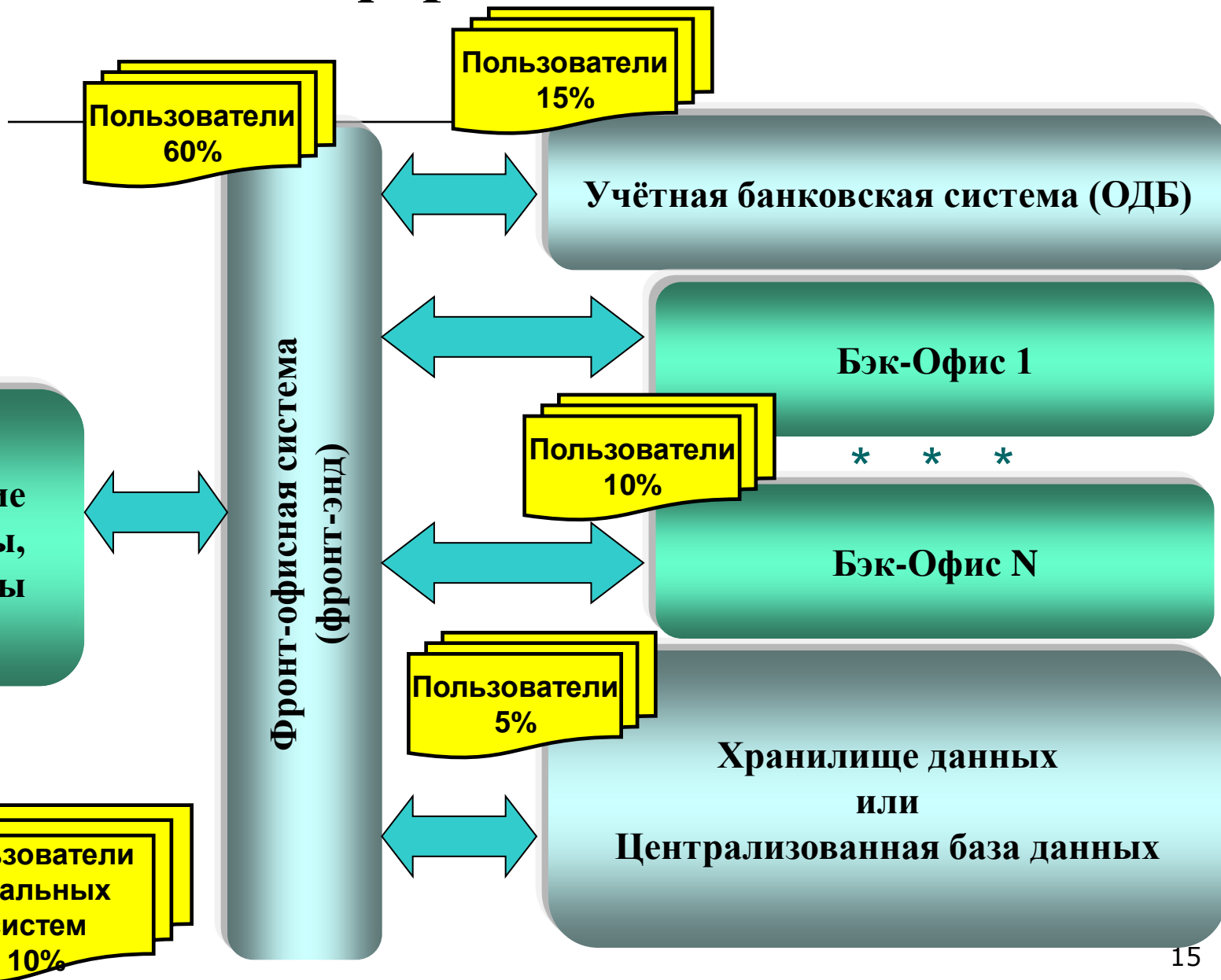
Существующая система взаимодействия фронт и бэк-офисов многих банков устарела. Причина - в низкой эффективности фронт-офисной ориентации банков.

Разделение функций фронт и бэк-офисных систем

Необходимость разделения структуры банка и архитектуры информационной системы на фронт и бэк-офис связана с оптимизацией бизнес-процессов.

В ряде банков разделение процессов на фронт и бэк офис произошло, однако при этом существующая архитектура информационной системы не поддерживает предложенную организационную структуру, что приводит к неэффективной работе всего банка.

Информационная система банка



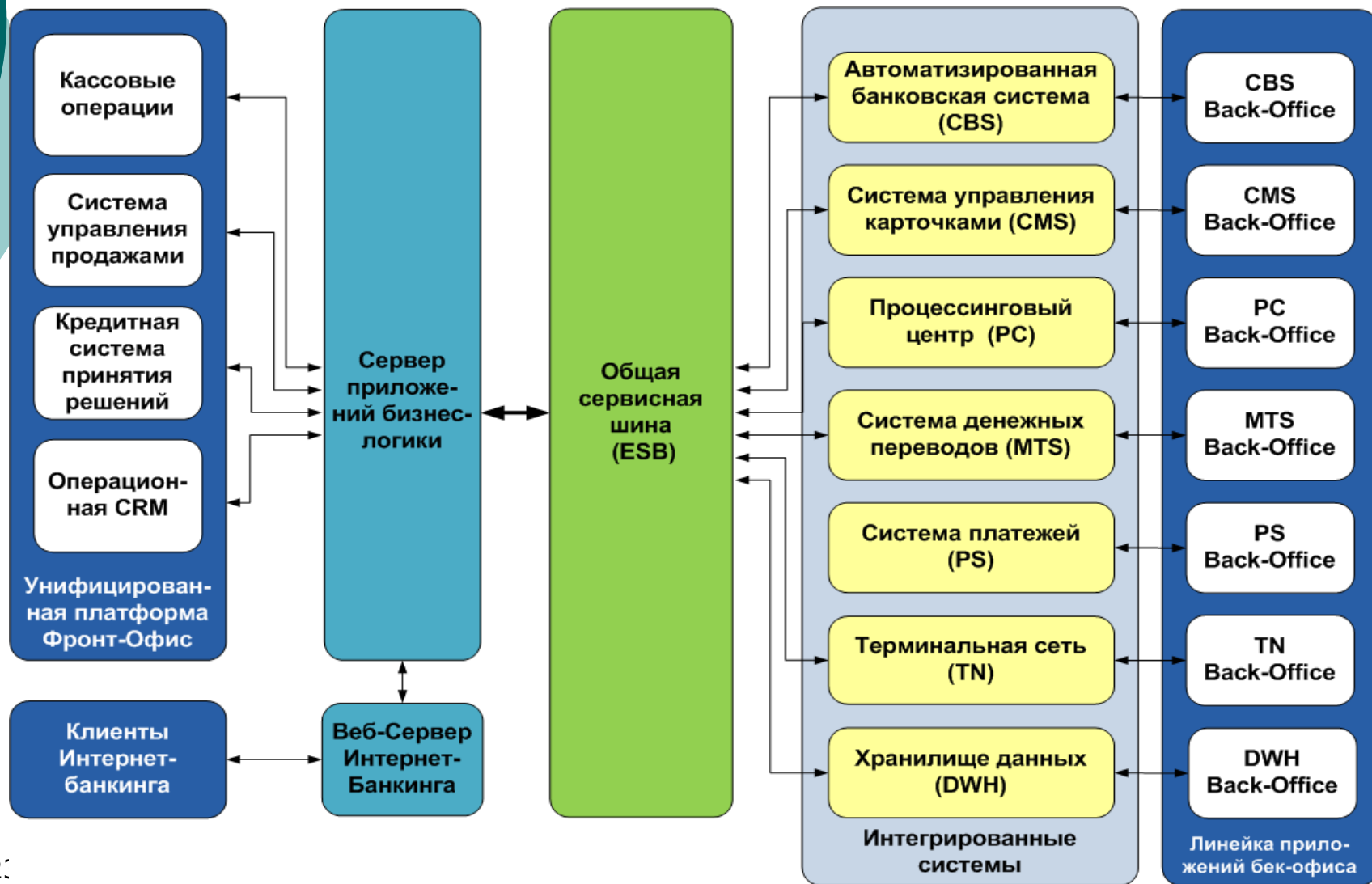
Состав фронтальной системы

В состав ФОС входят следующие системы:

- *Единое окно работы с клиентом.*
- *Управления продажами.*
- *Операционная CRM.*
- *Принятия кредитных решений.*
- *Интернет-ритейл система.*
- *Управление карточными продуктами.*

СОА как средство интеграции

ИС банка



Требования

Фронт-офис должен быть полностью отделен от бэк-офиса, поскольку нецелесообразно «засорять» бэк-офисную систему транзакциями, которые не совершаются.

Фронт-офисная система будет рассматриваться как полная база клиентов - с одной стороны существующих, а с другой в ней содержатся данные о потенциальных клиентах.

Фронт-офисная система должна определять клиента, быть способной подготовить всю необходимую клиенту информацию и исполнить те операции, которые клиенту необходимы.

В идеале это можно описать следующей процедурой: клиент приходит в банк, подходит к киоску самообслуживания и несколькими простыми движениями выполняет любые, в том числе и сложные операции.

Мифы или заблуждения

Можно перечислить ряд утверждений, которые можно отнести к заблуждениям:

- *Системы «клиент-банк» - являются фронт-офисными системами.*
- *Системы «интернет-банкинга» можно доработать во фронт-офисные системы.*
- *Системы ввода кредитных заявок и принятия решений являются полностью заменяют фронт-офисные системы.*
- *Фронт-офисные системы выполняют только автоматизацию рабочего места операциониста в точке продаж.*
- *На базе CRM системы можно создать фронт-офисную систему.*
- *Имея в наличии средства разработки СОА можно создать фронт-офисную систему разработчиками банка.*
- *ФОС можно построить на базе украинской АБС!!!*
- *Любая фирма не имея опыта в состоянии разработать ФОС.*

Рынок фронт-офисных систем развивался эволюционным путем - банки искали и разрабатывали индивидуальные пути решения проблем.

Как следствие, даже сейчас существуют разнообразные подходы к определению функциональности фронт-офиса.

Анализ рынка ФОС показывает, что будущее за системами, построенными на принципах SOA (сервисно-ориентированной архитектуры) с использованием промышленной BPM-платформы.

Данный подход позволит собирать индивидуальные конфигурации фронт-офиса под конкретные бизнес задачи.

Спасибо за внимание!



Вадим Бадашин
050-310-48-18