

Консервирование ИТ

Александр КАЛИГИН

Банковская сфера в России является одной из наиболее технологически развитых. Но финансовый кризис затормозил процесс внедрения инноваций в финансовых организациях. Бюджеты на развитие ИКТ на 2015 год были сокращены, а требования к окупаемости новых проектов ужесточились.

Обострение экономической ситуации оказало существенное влияние на российский ИКТ-рынок. Из-за изменения валютного курса в 2014 году объем рынка по разным оценкам сократился на 15-30%. По словам генерального директора ЗАО «АМТ-ГРУП» Александра Гольцова, большинство компаний рассчитывали бюджеты на 2015 год еще в начале осени прошлого года, когда курс был относительно стабилен. В результате девальвации рубля запланированные проекты перестали вписываться в утвержденные бюджеты, что привело к пересмотру приоритетов,

остановке и переносу части проектов на будущее. Александр Гольцов отмечает, что отложенными оказались в основном стратегические проекты по развитию ИТ-инфраструктуры.

Руководитель отдела маркетинга и продаж АТС ООО «Панасоник Рус» (Panasonic) Николай Школьников добавляет, что помимо экономического кризиса на российский ИКТ-рынок оказала влияние и политическая ситуация, а именно запрет на приобретение американского и европейского оборудования для некоторых российских государственных и окологосударственных

структур. В большинстве случаев от этого пострадали поставщики решений и интеграторы, вынужденные вписываться в ранее согласованные рублевые бюджеты заказчика, существенно сокращая рентабельность.

Кризисный фактор

Банковская сфера оказалась более инертной. По наблюдениям Николая Школьникова, несмотря на резкое подорожание оборудования и программно-обеспечения (ПО), банки продолжают использовать привычные решения, многие из которых стали корпоративными стандартами и глубоко внедрены в бизнес-процессы каждого конкретного банка. Но, уточняет он, это касается только самых крупных игроков банковской сферы, а небольшие банки переориентировали ИТ-проекты на более экономичные решения.

Директор департамента по работе с финансовыми институтами SAP СНГ Василий Жилев полагает, что поскольку банки являются «кровеносной системой экономики», то изменение ситуации в стране сразу отражается на них. Руководство банков пересматривает бюджеты, в том числе и на развитие ИТ. Василий Жилев условно разделяет банки на несколько категорий. Одни – производят сокращение затрат механически, отказываясь от новых ИТ-проектов или даже

закрывая существующие. Другие – продолжают развитие ИТ более низкими темпами и предпочитают использовать собственные разработки либо недорогие нишевые продукты, рассчитывая получить на этом сиюминутную выгоду. Третья категория банков – это стратеги, выстраивающие эффективную ИТ-инфраструктуру с учетом будущего развития. «Они также могут испытывать недостаток финансирования, но предпочитают решать этот вопрос при помощи разбиения больших ИТ-программ на небольшие проекты. Результатом является снижение рисков и ускорение возврата инвестиций от ИТ», – комментирует представитель SAP.

Руководитель направления по работе с ключевыми заказчиками финансового сегмента подразделения IT Business АО «Шнейдер Электрик» (Schneider Electric) Николай Зуев с сожалением отмечает, что сложившаяся ситуация заставляет российские банки сокращать бюджеты административно-хозяйственных отделов. По его словам, заказчики стали отказываться от строительства новых и фокусироваться на поддержке уже имеющихся ИТ-объектов с вложением минимальных средств. Сокращения подвергаются даже действующие контракты на обслуживание, несмотря на то что из-за этого резко возрастают риски

Функции ИТ-подразделений российских банков, наиболее часто передававшиеся на аутсорсинг в 2014 году

- Хостинг, поддержка сайтов
- Сервис поддержки рабочих мест, сервис печати
- Обслуживание специализированного банковского оборудования
- Разработка, тестирование и сопровождение ПО
- Администрирование сетевого и серверного оборудования
- Процессинг операций по банковским картам
- Инженерная инфраструктура ЦОДов

Источник: Банк «Уралсиб»



Фото: СТАНДАРТ

Руководитель отдела маркетинга и продаж АТС ООО «Панасоник Рус» Николай Школьников отмечает, что на российский ИКТ-рынок оказал влияние запрет на приобретение американского и европейского оборудования для некоторых российских государственных и окологосударственных структур



Фото: Gemalto

По мнению менеджера по развитию бизнеса компании Gemalto Ильдара Скрижалина, развитие электронных каналов обслуживания приоритетно для банков

для бизнеса. По данным Николая Зуева, у некоторых банков ИТ-бюджеты были урезаны вдвое, а у кого-то и в 10 раз.

Директор департамента ИТ-инфраструктуры и сервиса ООО «Автелком» Михаил Живов тоже отмечает двукратное сокращение ИТ-бюджетов финансово-кредитных организаций и более чем 70%-ное снижение их инвестиций в развитие. По его опыту, деятельность ИТ-департаментов большинства банков сфокусирована на поддержке действующего ИКТ-ландшафта и оптимизации стоимости владения программно-аппаратным комплексом, а реализация новых масштабных проектов откладывается.

Начальник управления по работе с банками центра программных решений ЗАО «Инфосистемы Джет» Дмитрий Сергеев более оптимистичен в оценках. По его сведениям, в некоторых организациях рублевые ИТ-бюджеты уменьшились в среднем на 15-20% по сравнению с 2014 годом. Однако, считает Дмитрий Сергеев, нельзя сказать, что спрос финансовых организаций на ИТ-услуги существенно упал, – скорее, изменилась его структура. Некоторые стали интересоваться возможностью замещения продуктов западных вендоров аналогами, поэтому появились проекты с использованием восточных либо российских разработок, а также открытого ПО.

«ИТ-модернизация в ряде отраслей, включая

банковскую сферу, является системообразующим фактором, не зря крупнейшие банки в мире называют себя ИТ-компаниями», – утверждает менеджер по работе с финансовым сектором компании EMC в России и СНГ Виталий Титов. Он уверен, что ИТ-подразделения способны не только закрывать текущие потребности, но и генерировать дополнительную прибыль, предлагать услуги и помогать банкам диверсифицировать бизнес.

Виталий Титов отмечает, что новые условия диктуют трансформацию подхода к приобретению и использованию ПО и обслуживания заказчиками. Компания EMC готова участвовать в софинансировании проектов, которые позволяют банкам осуществлять ИТ-трансформацию в комфортных финансовых условиях.

Экономический фактор сказался и на сроках реализации ИТ-проектов. По словам заместителя генерального директора ЗАО «КРОК инкорпорейтед» по работе с ключевыми заказчиками Ивана Рубцова, если в 2013 году банки от многолетних ИТ-задач переходили к проектам продолжительностью год, то в 2015 году речь уже идет о месяцах. Заказчики следят и за сроком окупаемости инвестиций в ИТ-проект, который теперь составляет от полугода до года.

Такую же тенденцию отмечает руководитель московского офиса «Войковская» ООО «Первый БИТ»

Виктор Чивиков. На его взгляд, правильнее говорить об изменении не количества проектов, а требований к качеству их выполнения и срокам реализации. «Текущая ситуация ставит новые требования к скорости отдачи от инвестиций, в том числе и в ИТ-проектах. Клиенты хотят получать качественные инструменты в виде ИТ-систем для решения конкретных бизнес-задач в установленные сроки», – рассказывает Виктор Чивиков.

Представители банков подтверждают данные тенденции. По словам вице-президента по информационным технологиям финансовой группы «Лайф» Алексея Пирогова, в конце 2014 года руководство компании приняло решение приостановить реализацию текущей ИТ-стратегии до 2016 года, как следствие – сократить бюджет на ИТ-проекты и их количество. В первую очередь это было связано с тем, что на передний план вышли другие приоритеты: повышение эффективности существующих ИТ-процессов, сохранение достигнутого и недопущение потерь и деградации ИТ-инфраструктуры. «К 2015 году мы подошли подготовленными в части ИТ-инфраструктуры. В частности, центры обработки данных, обслуживаемые внутренней службой профессионалов, обеспечивают высокий уровень доступности всех ключевых ИТ-сервисов. Это позволяет в любое время поддержать

клиентское предложение нашего бизнеса», – сообщил Алексей Пирогов.

Директор департамента информационных технологий ПАО «АКБ «Связь-Банк» Владислав Быков отмечает, что в банке была снижена активность по запуску новых ИКТ-проектов, однако продолжается работа по начавшимся до наступления финансового кризиса. Также ужесточились условия старта проектов, поскольку руководство банка существенно сократило сроки их окупаемости. «Если раньше реализацию проекта можно было запланировать на три-четыре года, то сейчас этот срок сокращен до одного-двух лет. При этом ИТ-бюджет на 2015 год сокращен, но не глобально и сравним с бюджетом прошлого года», – говорит Владислав Быков.

Множество путей

Несмотря на сложившуюся ситуацию, ИТ-директорам банков по-прежнему необходимо обеспечивать требуемый уровень поддержки и осуществлять развитие информационных систем, но в условиях крайне ограниченных ресурсов. Первый вице-президент ГК «Техносерв» Евгений Закрепин считает, что комплекс сложившихся факторов привел к необходимости поиска новых путей реализации планов по развитию ИТ. К ним можно отнести, например, использование оборудования и решений альтернативных производителей, переход на локальные программные



Фото: «Техносерв»

Первый вице-президент ГК «Техносерв» **Евгений Закрепин** уверен, что банки должны не просто обрабатывать финансовые транзакции, а обеспечить эмоциональную связь со своими клиентами



Фото: «Лайф»

Вице-президент по информационным технологиям финансовой группы «Лайф» **Алексей Пирогов** рассказал, что в конце 2014 года руководство компании приняло решение приостановить реализацию текущей ИТ-стратегии до 2016 года, сократить бюджет на ИТ-проекты и их количество

продукты или системы, разработанные под заказ, передача большего количества задач по сопровождению ИТ-ресурсов внешним поставщикам услуг, переход на комплексный аутсорсинг.

По наблюдениям Евгения Закрепина, основными векторами развития ИТ в банках являются такие направления, как мобильность, инструменты big data, тестовые среды, мониторинг ИТ-инфраструктуры.

«Клиентам нужны не банки, а услуги. Банки должны стать не просто обработчиками финансовых транзакций, а обеспечить эмоциональную связь со своими клиентами. Интернет повышает конкуренцию между банками, информация для сравнения условий и цен становится мгновенно и легко доступной», – уверен представитель ГК «Техносерв». Он полагает, что банки должны задуматься не о том, как сохранить и монетизировать через аналитику традиционно доступные данные, а о том, как собрать и обработать как можно больше информации о своих клиентах из всевозможных новых источников.

По мнению менеджера по работе с клиентами ООО «Сиско Системс» (Cisco) Дмитрия Кауфмана, в условиях кризиса «внутренние заказчики» в банках готовы поддерживать проекты, которые увеличивают производительность сотрудников и приводят к экономии расходов. Например, это могут быть решения для

совместной работы и организации системы унифицированных коммуникаций.

Руководитель направления продвижения CRM компании Microsoft в России Ольга Руснак считает мобильное направление банковской автоматизации одним из наиболее актуальных. При этом, по ее опыту, одинаково востребованы решения для фронт-офиса и для различных подразделений бэк-офиса. «Возможность работать и иметь полноценный доступ ко всем бизнес-приложениям и корпоративным системам независимо от того, где находится сотрудник, стала необходимым условием развития компаний», – говорит Ольга Руснак.

Александр Гольцов из «АМТ-ГРУП» отмечает, что наиболее интенсивно банки развивают направления, которые позволяют быстро повысить эффективность того или иного бизнес-процесса – например, работы с клиентской базой. По его мнению, банкам требуются технологии и решения для контакт-центров.

Василий Жиллов заявляет, что единственная возможность радикального сокращения затрат на ИКТ-инфраструктуру при сохранении высокого уровня автоматизации процессов – это переход к сервисной модели ИТ, то есть к облачным технологиям. Уникальность процессов стоит банкам очень больших денег. По мнению представителя SAP СНГ, финансовым организациям

следует принять тот факт, что, например, ИТ-системы управления внутривозможной деятельностью или кадровые процессы должны быть максимально стандартизированы, упрощены и выведены в облако. Это дает быструю и ощутимую экономию затрат.

Дмитрий Сергеев из «Инфосистемы Джет» наблюдает повышенный интерес со стороны финансовых организаций к ИТ-аутсорсингу и аренде оборудования. В частности, растет число запросов на услуги виртуального ЦОДа. По его словам, это альтернатива построению или расширению собственной ИТ-инфраструктуры, не требующая капитальных затрат. Причем ИТ-инфраструктура по запросу может использоваться в том числе для размещения продуктивных систем.

Руководитель отдела управления ИТ-услугами ООО «ЛАНИТ-Интеграция» Алексей Фролов обращает внимание, что увеличилось количество запросов банков на квалифицированное внедрение закупленного оборудования и ПО, а также на проекты по доработке существующих систем. По его словам, это значит, что заказчики перестраиваются на максимально эффективное использование имеющихся ресурсов. Для этого руководству ИТ-департамента необходимо сформировать четкое понимание того, как и для чего используются ИТ-ресурсы, какие затраты несет организация при

их эксплуатации. «Анализ этой информации и ее сопоставление с требованиями бизнес-подразделений позволяют оптимизировать использование имеющихся ресурсов и вычислительных мощностей для решения бизнес-задач», – считает Алексей Фролов.

Среди наиболее заметных тенденций информатизации банков в кризисный период вице-президент ООО «Ринкор.ИТ» Борис Иванов выделяет ускоренный переход к третьей платформе, которая объединяет мобильные приложения, устройства, облачные услуги, аналитику больших данных и социальные сети. Кроме того, по его словам, большое внимание банки уделяют мобильным сервисам и развитию интернет-банкинга, а также высокому уровню персонализации услуг.

С ним согласен менеджер по развитию бизнеса компании Gemalto Ильдар Скрижалин, по мнению которого развитие электронных каналов обслуживания приоритетно для банков. Интернет-банки, уже существующие у всех участников рынка, модернизируются в части дизайна, функциональности и интерактивности, становятся ближе к клиенту и индивидуальнее. «Мобильный банк – инструмент, который еще не успел стать таким же распространенным, как его интернет-аналог – наиболее динамично развивающийся сегмент среди онлайн-каналов обслуживания», – добавил представитель Gemalto.



Фото: «Автелком»

По наблюдениям директора департамента ИТ-инфраструктуры и сервиса ООО «Автелком» **Михаила Живова**, деятельность ИТ-департаментов большинства банков сфокусирована на поддержке действующего ИКТ-ландшафта и оптимизации стоимости владения программно-аппаратными комплексами



Фото: «АМТ-ГРУП»

По опыту генерального директора ЗАО «АМТ-ГРУП» **Александра Гольцова**, наиболее интенсивно банки развивают направления, которые позволяют быстро повысить эффективность того или иного бизнес-процесса – например, работы с клиентской базой

Еще одно прогрессивное направление – информационная безопасность. Перед банками остро стоят вопросы борьбы с мошенничеством и контроля за соблюдением политики безопасности.

Руководитель развития направления Kaspersky Fraud Prevention ЗАО «Лаборатория Касперского» Алексей Снегирев рассказал, что 2014 год выявил огромный интерес со стороны банков к развитию систем антифрода и противодействия мошенничеству, которому не помешал даже кризис в экономике. «Отчасти это связано с ужесточением требований регулятора, отчасти является результатом развития карточного и дистанционного банковского бизнеса в РФ в последние годы», – поясняет Алексей Снегирев.

В ФГ «Лайф» в рамках антикризисных мер проводят оптимизацию ИТ-инфраструктуры, осуществляют пересмотр неиспользуемого оборудования и аутсорсинговых контрактов. «Последние несколько лет мы активно инвестировали в новые технологии, и у нас есть накопленный потенциал. В 2014 году мы создали собственную систему управления частным облаком на основе Mirantis OpenStack. Наш следующий шаг – научиться монетизировать наш потенциал», – сообщил Алексей Пирогов.

Особое же внимание в ФГ уделяют развитию каналов дистанционного банковского обслуживания (ДБО), как одного из самых

перспективных и востребованных в ближайшие годы направлений. По словам Алексея Пирогова, количество пользователей интернет- и мобильных банков, как для физических, так и для юридических лиц, постоянно растет, а сами сервисы регулярно занимают высокие места в рейтингах российских банков.

Основным направлением развития ИКТ в «Связь-Банке» также является ДБО во всех его проявлениях. Большое внимание уделяется оптимизации и реинжинирингу банковских бизнес-процессов и технологий.

Для «Связь-Банка» – дочерней организации Внешэкономбанка, переход на программное обеспечение с открытым кодом стал важным направлением в ИТ-развитии. «Мы планируем в 2015 году детально проработать возможность такого перехода, выполнить ряд пилотных проектов, а в 2016 году – приступить к миграции», – поделился планами Владислав Быков. Таким образом в банке собираются сократить расходы на лицензионные платежи и техническую поддержку системного ПО, а также значительно снизить возможные последствия от санкций.

Безопасность – помеха

Помимо экономического кризиса ИТ-департаментам банков приходится преодолевать и ряд иных проблем. По опыту Александра Гольцова, в большинстве крупных банков бизнес-процессы прописаны

и формализованы и зачастую не просто вносить в них изменения, которые неизбежно происходят при внедрении ИТ-систем.

Борис Иванов сетует, что банки очень осторожно подходят к новым технологиям. По его словам, часто выбор оборудования объясняется лишь известностью бренда, поэтому, будучи отечественным производителем, компания «Рикор.ИТ» вынуждена конкурировать с ведущими зарубежными производителями в психологическом, а не в технологическом аспекте.

Николай Зуев из Schneider Electric основной проблемой работы с банками называет слабые и неэффективные связи между различными департаментами заказчика и наличие серьезных ограничений, диктуемых требованиями электронной безопасности.

Николай Школьников из компании Panasonic тоже в качестве проблемы отмечает высокие требования к безопасности и резервированию ИТ-систем. Он считает, что по этой причине банки не могут пока перейти на IP-платформы, так как сохраняются требования к поддержке традиционной телефонии и некоторых старых протоколов. Этот же фактор тормозит и распространение облачных сервисов в финансовом секторе. «Также политика безопасности банков не всегда позволяет отдавать обслуживание аутсорсинговым компаниям», – говорит Николай Школьников.

Алексей Снегирев выделяет необходимость

большого объема экспертной работы при внедрении любого решения по предотвращению мошенничества в финансовом секторе. По его словам, каждый банк заинтересован в «панacee», гарантирующей защиту от любых видов атак. «Иногда, чтобы покрыть риски банков, приходится создавать революционные решения, которые опережают тренд востребованности, но от этого не становятся менее эффективными в данный момент», – рассказал представитель «Лаборатории Касперского».

По мнению Ивана Рубцова, банковская сфера является одной из наиболее продвинутых отраслей российской экономики по внедрению ИТ. Бизнес всех банков зависит от качества ИТ, и особое внимание в любом проекте уделяется надежности, доступности систем, а также вопросам безопасности. Представитель компании «КРОК» отмечает, что именно поэтому требования заказчиков данного сегмента к качеству и срокам всегда очень высоки. Они с большим интересом относятся к новым решениям, которых нет у конкурентов. «Поэтому чаще всего именно с заказчиками этого сегмента мы запускаем «пилоты» и тщательно проводим предварительные исследования. Тогда и вероятность того, что реализуются самые неприятные проектные риски, можно свести к разумному минимуму», – резюмирует Иван Рубцов.