

Как облегчить жизнь своим клиентам

Крупные компании давно осознали необходимость управления ликвидностью, контроля расходов и в целом управления финансами. Многие банки также хотели бы иметь возможность предложить такие услуги своим ключевым клиентам. О том, как это сделать, мы беседуем с Юрием Дубровским, ведущим бизнес-аналитиком ЗАО «Синимекс-Информатика», к.т.н.



Юрий Дубровский

- Российские предприятия и организации привыкли видеть в банках поставщиков традиционных услуг, прежде всего, в области кредитования и расчетов. Какие еще услуги юридическим лицам могут предложить банки?

Юрий Дубровский: В настоящее время многие банки предоставляют не только финансовые услуги, но и услуги управления и анализа информации, составляющие неотъемлемую часть современных комплексных банковских продуктов. Тенденцию развития таких информационных сервисов можно наблюдать в рамках продуктов cash management для среднего и крупного бизнеса, где наряду с решением традиционных задач организации финансовых транзакций банк также предлагает решение информационных задач, таких как контроль и управление лимитами, классификация и контроль платежей в рамках бюджета компании и т.п. Такие сервисы (их часто объединяют под названием «Расчетный центр корпорации») обеспечивают клиенту снижение потребностей и издержек в поддержании ряда финансовых компетенций, не относящихся к его основному бизнесу. Предоставление такого рода услуг требует наличия соответствующего уровня информационно-технологического взаимодействия клиента и банка.

- Какие группы клиентов банка заинтересованы в «продвинутых» расчетных услугах? Есть ли такие клиенты у небольших банков?

Юрий Дубровский: Клиенты любого банка могут быть разделены по условиям предоставления банковских услуг. Если обычные, «массовые» клиенты могут выбирать из набора стандартизированных продуктов и услуг банка, то важные для банка клиенты могут рассчитывать на значительную кастомизацию, разумеется, если их запросы не противоречат действующему законодательству и технологический уровень банка позволяет такую кастомизацию выполнить.

Как правило, существенная кастомизация расчетных и платежных сервисов банка необходима крупным корпоративным клиентам. Малым компаниям обычно достаточно ДБО и эквайринга, средним иногда требуется cash pooling, то есть материальное или виртуальное объединение остатков на расчетных счетах группы предприятий. Кроме размеров корпорации, потребности в индивидуализации банковских услуг для клиента могут определяться принятыми клиентом организационными технологиями, когда изменения устоявшихся процедур работы сопряжены с существенными затратами времени и средств, и проще адаптировать услуги банка к потребностям клиента. Более того, в этом случае банки могут попасть в конкурентную ситуацию: кто первым предложит подходящие клиенту условия, у того клиент и будет обслуживаться, если он не готов менять свои бизнес-процессы.

- Предлагаются ли данные сервисы зарубежными банками?

Юрий Дубровский: Зарубежные банки, например JPMorgan, Merrill Lynch и др. предоставляют широкий спектр информационных сервисов для корпораций. В России сервисы этих банков не работают ввиду существенных отличий законодательной базы, однако российские банки активно развивают для корпоративных клиентов этот сегмент сервиса.

Помочь внедрению новых услуг может стандартизация информационного обмена в финансовой сфере. Активные усилия в этой области ведет



Текст:
Андрей
Новиков

SWIFT, предлагающий транспортный сервис теперь и корпорациям, продвигающий открытый стандарт взаимодействия ISO 20022. Банк России также ведет работы по адаптации и поэтапному внедрению этого стандарта.

Проще, чем кажется

- Для того чтобы получить расчетные услуги на более «продвинутом» уровне, клиенту придется проделать некоторый объем работы: заключить договоры между всеми компаниями группы, внедрить и настроить специализированное ПО. Насколько большие сложности это вызывает у клиентов?

Юрий Дубровский: Это не совсем так. В традиционной модели работы с банком, когда клиент пользуется типовым дистанционным банковским обслуживанием, на стороне клиента приходится существенно адаптировать ИТ-инфраструктуру к задачам обмена с банком. А если клиент обслуживается в нескольких банках, то интеграция обычно своя для каждого банка. Это требует от клиента ощутимых затрат на разработку и поддержку программных средств на своей стороне, а подключение к новому банку – это полноценный проект. При использовании наших наработок большинство изменений происходит на стороне банка: банковские специалисты своими силами проводят существенный объем кастомизации банковской услуги и предлагают клиенту близкое к готовности типовое решение, которое снижает затраты на адаптацию на стороне клиента.

Если у клиента работает централизованная ERP-система, то окном к банковскому сервису становится именно эта система, либо интеграционное решение между ERP-системой и специализированным банковским ПО. В частности, если компания поддерживает международный стандарт ISO 20022, то она может использовать именно этот стандарт сообщений для обмена информацией как между своими подразделениями, так и с банком. При этом на стороне клиента не потребуются доработок, за исключением процедур подписания документов ЭЦП, поскольку в этой части российские правила отличаются от международных. Известная проблема множества подписей в холдинге, объединяющем большое количество юрлиц, к сожалению, не имеет универсального решения...

- Насколько широко принят стандарт ISO 20022?

Юрий Дубровский: О едином стандарте электронных сообщений на финансовых рынках говорят уже достаточно давно, но движение к нему идет довольно медленно. Мировые банки предлагают решения на основе этого стандарта, некоторые международные корпорации используют ISO 20022 как внутрикорпоративный стандарт, но остальные (и большая часть российских клиентов) пока работают с собственными форматами.

Крупные глобальные компании, заинтересованные в унификации бизнес-процессов, переводят на этот стандарт свои российские подразделения, которые подталкивают к внедрению ISO 20022 российских контрагентов, в том числе, и банки. Решением пока служит традиционная в интеграции схема, когда само интеграционное ПО преобразует формат внешней системы во внутрибанковский, используя ряд адаптеров, настройки которых для различных клиентов могут отличаться. Со временем количество эксплуатируемых адаптеров будет снижаться, поскольку эволюционно вырабатывается набор форматов, наиболее полно покрывающих задачи обмена. Вполне вероятно, что таким набором станет стандартизованный по ISO 20022.

- Какие методы и системы управления, позволяющие воспользоваться современными банковскими услугами, должны быть внедрены на предприятии?

Юрий Дубровский: Если предприятие или холдинг достаточно успешно работает на глобальном рынке, то оно просто вынуждено использовать бюджетирование, а также системы, позволяющие управлять ресурсами в масштабе всего предприятия (ERP-системы). Поэтому к получению от банков информационных услуг в сфере расчетов, таких как контроль и управление лимитами, классификация и контроль платежей в рамках бюджета компании, крупные организации готовы. И даже если крупная компания планирует получать от банка только платежные услуги, то при большом количестве платежей сложно обойтись без создания «фабрики платежей», собирающей ежедневные платежи предприятия в единый реестр и отправляющей его в банк, который самостоятельно разбирает этот реестр и формирует платежные документы.

Другой интересный крупным холдингам расчетный продукт – это cash pooling, который в российских условиях многим компаниям проще использовать в его виртуальном варианте. Поэтому если у холдинга нет единой ERP-системы, и учет ведется отдельно по каждому юрлицу, то банку приходит-

ся решать достаточно сложную задачу интеграции, связывая несколько учетных систем на стороне клиента, а иногда и несколько банковских систем в своих филиалах. Как правило, сегодня и у крупных клиентов, и у банков уже работает (или внедряется) интеграционное решение, и остается только связать их между собой.

- Может ли такую интеграцию обеспечить система ДБО?

Юрий Дубровский: Традиционное взаимодействие в рамках ДБО предполагает, что на стороне клиента формируются распоряжения в электронном виде, а также получаются квитанционные документы от банка. Форматы обмена традиционно определяются банком, а для интеграции с учетными системами клиента используются де-факто устоявшиеся форматы загрузки-выгрузки платежных документов, например, почти все системы поддерживают формат, принятый в платформе 1С. Однако, в случае информационного сервиса, требуется качественно иной уровень интеграции, ведь бюджетные данные могут быть в одной системе клиента, расчетные - в другой, классификаторы - в третьей, а сам набор документов, с которыми приходится иметь дело, будет существенно расширен по сравнению с платежами. Да и на стороне банка обработку запросов клиентов могут выполнять уже аналитические системы, задачи которых не имеют отношения к финансовым транзакциям. Таким образом, в рамках предоставления информационных сервисов возникают задачи интеграции пула банковских систем и пула систем клиента, задействованных в бизнес-процессе предоставления информационной банковской услуги.

Если же во взаимодействии участвуют несколько систем, поддерживающих определенный бизнес-процесс, то наиболее близким решением является специализированное интеграционное ПО. Его задача – переслать сообщение от системы-инициатора системам-получателям, поддержать обмен информацией между системами по всей цепочке бизнес-процесса, сформировать квитанцию, отражающую результат обработки сообщения, и вернуть ее системе-инициатору.

Другая отличительная особенность услуг класса «Расчетный центр корпорации» – существенное возрастание требований к интерфейсу системы. Пользователем на стороне клиента становится не просто оператор платежей, а сотрудник корпоративного казначейства, принимающий решения,

которому обычно требуется единый интерфейс для управления всеми счетами корпоративного клиента в различных банках, что реализуемо только при организации интерфейса конечного пользователя внутри корпоративной учетной системы и интеграции с ней информационного сервиса банка.

Эти свойства помогают решать достаточно сложные задачи. Например, разбор выписки и разное платежей, который сейчас часто делается вручную. Если организовано прямое взаимодействие ERP-системы клиента и банковских систем обработки платежей, а форматы документов включают дополнительные реквизиты, помогающие идентифицировать платеж, то документы в ERP-систему могут поступать уже обогащенными идентификатором плательщика или привязанными к счету из реестра выставленных контрагентам счетов. Сегодня эта задача довольно успешно решается крупными торговыми сетями, которые уже достаточно давно внедряют современные стандарты документооборота, но постепенно к этому тянутся и предприятия других секторов экономики.

Средство интеграции

- Разбор выписки – достаточно масштабная задача, часто требующая ручной обработки, срок выполнения которой не гарантирован. Насколько жесткие требования к сроку ответа сопряженных систем выдвигает интеграционное ПО?

Юрий Дубровский: Система интеграции отличается от простого адаптера передачи-приема файлов, в частности, возможностью работы по достаточно сложному алгоритму обработки событий. Если получатель данных не отвечает на запрос в течение определенного времени, есть возможность направить обработку по альтернативному пути, например, поставить сообщение в очередь или уведомить оператора.

Таким образом, интеграционное ПО можно настроить на обеспечение гарантированной доставки сообщений, при этом возможно организовать защищенную доставку сообщений между системами, встроив механизм внутренней электронной подписи, а также обеспечить гарантированное время ответа за счет наличия альтернативных способов обработки сообщения: если информационная система не смогла его обработать автоматически, его можно переадресовать на оператора. Все это существенно помогает банку обеспечить выполнение соглашений о качестве обслуживания

(SLA), которые так любят заключать «продвинутые» клиенты.

- Вы сказали, что сегодня во многих банках уже работают интеграционные решения. Почему нельзя просто доработать соответствующий адаптер и подключить к этой же шине данных систему клиента?

Юрий Дубровский: Действительно, задача интеграции множества систем для банковской отрасли не нова. Интеграция банковских приложений ведется достаточно давно и успешно внутри самих банков, разработаны и внедрены, в частности, нашей компанией, внутрибанковские системы интеграции, в том числе, включающие процессное взаимодействие систем. Уделено значительное внимание вопросам надежности, безопасности, производительности таких решений. Таким образом, интеграторами, и нашей компанией в том числе, накоплен весь необходимый технологический бэкграунд решения таких задач.

Однако напрямую подключать клиента к банковскому интеграционному решению неразумно. При интеграции внутри банка уровень производительности и защищенности (в том числе, юридической значимости передаваемых сообщений) определяется условиями эксплуатации внутри банковской сети, в рамках одной организации. Включение во взаимодействие клиента требует, зачастую, более высокого уровня защиты, использования ЭП, отвечающей требованиям законодательства, при передаче сообщений, обеспечение инфраструктуры ЭП клиента, что обычно уже решено на уровне систем клиент-банк, но не везде используется в интеграционных внутрибанковских взаимодействиях, поскольку такие жесткие требования к ним не предъявлялись. Тем не менее, наш опыт свидетельствует, что построение систем интеграции с клиентами на основе проработанного решения внутрибанковской интеграции позволяет в достаточно короткие сроки получить работающую систему.

Хорошие перспективы с компетентным партнером

- Как давно компания «Синимекс-Информатика» занимается внедрением интеграционного ПО?

Юрий Дубровский: Наша компания специализируется на внедрении интеграционного ПО в банках уже более 10 лет. Мы успешно сотрудничаем со многими крупнейшими российскими банками,

и наработали достаточно большую экспертизу. Есть у нас и своя практика в области внедрения ERP-систем, как в банках, так и в крупных корпорациях. Поэтому мы вполне готовы к тому, чтобы обеспечить взаимодействие информационной системы любого банка с информационной системой предприятия или холдинга.

В основном, мы работаем с интеграционным ПО компании IBM (компания «Синимекс-Информатика» имеет статус IBM Premier Business Partner), но также есть опыт взаимодействия с решениями Oracle, SAP.

Решения, внедренные нашей компанией, содержат в себе репозиторий форматов, средства настройки маршрутов и построены на совокупности адаптеров к разным системам, позволяющих подключать к системе новые компоненты и новые форматы. Сейчас мы работаем над расширением этой гибкости, чтобы иметь возможность подключить новую учетную систему, используемую российскими предприятиями, настройками существующих решений и без разработки дополнительного ПО.

- Каковы перспективы данного вида банковских услуг на российском рынке?

Юрий Дубровский: На данном этапе интерес к информационным банковским сервисам в России проявляют крупные национальные холдинги из самых разных секторов экономики. Мы активно участвуем в работах по интеграции систем обработки платежей банков и корпораций.

В ближайшее время технологическая база банков должна будет подстраиваться под процессное взаимодействие с системами клиента: во-первых, это означает снижение издержек, во-вторых, постепенное внедрение стандарта ISO 20022 облегчает это взаимодействие и снижает риски провала проекта, и, наконец, на российском рынке появляются крупные глобальные компании, которые получают подобные услуги от зарубежных банков и рассчитывают на аналогичные сервисы от банков российских.

Внедрение «продвинутых» расчетных сервисов потребует не просто предоставления «окна» для передачи документов, а полноценного интеграционного сервиса, позволяющего решать задачи включения систем клиента и банка в единый бизнес-процесс. Мы, обладая опытом успешного построения внутрибанковских систем интеграции, работаем в данном направлении и уверены, что наш опыт будет успешно применен и в этой нише.

