

Секреты оптимизации банковских бизнес-процессов

Ключ к снижению издержек и повышению эффективности банковского бизнеса заключается в оптимизации банковских бизнес-процессов. Эти процессы разнородны — процессы обслуживания клиентов во фронт-офисе, процессы оформления сделок в бэк-офисе и т.д. Основным способом оптимизации банковских бизнес-процессов является их автоматизация с применением АБС и бизнес-приложений, а также систем электронного документооборота (СЭД), систем управления отношениями с клиентами (CRM) и платформ управления бизнес-процессами (BPM — Business Process Management). О нюансах применения BPM-платформ, практически обязательных для автоматизации явно определенных, формализованных бизнес-процессов, мы беседуем с Вячеславом Фокиным, директором по работе с ключевыми клиентами компании «Синимекс-Информатика».



Вячеслав Фокин

Имеются три четко выделенных типа процессов и задач, которые создают специфические ниши рынка, заполненные определенными продуктами различных вендоров. А вот вопрос: какой продукт конкретно использовать в рамках одной ниши? — широк и многогранен, и, чтобы давать конкретные рекомендации, необходимо видеть ситуацию целиком.

— Какие изменения следует внести в программную инфраструктуру банка для эффективного применения BPM-подхода?

Вячеслав Фокин: Для эффективного внедрения BPM-платформы в банке необходима гибкая, прозрачная и надежная программная инфраструктура, основой которой является банковское ядро или АБС. Крупные банки, зачастую, работают на АБС, унаследованных от прежних времён, которые, хорошо справляясь с внутренними обязанностями, предоставляют достаточно мало возможностей для автоматизации сквозных бизнес-процессов банка. Существует несколько вариантов решения данного класса проблем. Определённым стандартом де-факто здесь может служить Сервисно-Ориентированная Архитектура (СОА), тем более, что сейчас на рынке появляются АБС, выстроенные по принципу СОА.

Однако я, по-прежнему, вижу немалые сложности на пути интеграции нескольких АБС от разных поставщиков, а перескочить в одночасье с одной АБС на другую не может себе позволить ни один крупный банк. Приходится адаптировать собственную АБС, делать ее СОА-подобной своими силами.

Такой путь удалось пройти нескольким отечественным банкам, но он подходит не всем. Некоторые унаследованные АБС принципиально не позволяют сделать сервисно-ориентированную «обвязку» за приемлемые время и деньги. В этом случае можно применить подход, называемый компонентно-интегрированной архитектурой.

— Как эффективно использовать BPM-платформы совместно с другими системами, например, с СЭД в бэк-офисе и CRM-системами во фронт-офисе?

Вячеслав Фокин: Если говорить о СЭД и CRM-системах в контексте BPM-подхода, то надо исходить из того, что процессы бывают разные. Представляется разумным разделение всех бизнес-процессов на три группы: человеко-ориентированные, документо-ориентированные и системо-ориентированные. Называть ли при этом СЭД BPM-платформами, автоматизирующими документо-ориентированные бизнес-процессы или нет — это, скорее, спор о понятиях, что не меняет сути.



Текст:
Алексей
Резниченко

— Чем отличается этот подход?

Вячеслав Фокин: АБС перестает быть единой автоматизированной системой, внутри нее выделяются функциональные модули, к ним добавляются внешние функциональные части, зачастую, сторонних производителей, все это связывает в единое целое интеграционная платформа. Таким образом, в итоге получается распределенная АБС компонентно-интегрированной архитектуры. По завершению этапа усовершенствования программной инфраструктуры одним из рассмотренных способов, можно начинать внедрение BPM-платформы.

— Какие новые или малоизвестные решения в области BPM могут быть полезны сегодня банкам?

Вячеслав Фокин: Внедряя BPM-платформу, банк получает возможность осуществить централизацию однородного функционала. Например, если раньше начисление и взимание комиссий технически происходило в нескольких системах, то при внедрении BPM-решения банк может вынести данный функционал в единую систему, которая затем, в рамках автоматизированных бизнес-процессов, будет взаимодействовать с другими системами. Это позволит минимизировать ошибки в таком сложном процессе, как комиссии, избежать дублирования данных и действий, и сократить эксплуатационные издержки.

Для решения подобного класса задач целесообразно применять программные продукты из категории Business Rules Management — управления бизнес-правилами. Использование BRM-системы помогает эффективно выстроить соответствующие бизнес процессы с активным вовлечением в работу технологов конкретного бизнеса, в руках которых оказывается эффективный инструмент, позволяющий динамически менять параметры работы бизнес-процесса.

Говоря о BRM-системах, не могу не упомянуть такой продукт, как ILog от компании IBM, хорошо зарекомендовавший себя в ходе пилотных проектов, которые мы реализовали в нескольких крупных банках.

Приведу другой пример использования BRM-систем. При поступлении документов в АБС от операторов и через каналы ДБО в каждом случае приходится отдельно осуществлять валидацию вносимых данных. Внедрение BRM-системы совместно с BPM-платформой позволит создать централизованный сервис валидации входящих документов и при этом избежать дублирования, чтобы, в конечном итоге, получить совершенно новый уровень скорости изменения правил валидации. 

gallaDance
LIFESTYLE DANCE CLUB

реклама

Танцы - скульптор идеального тела

Все популярные
направления танцев и

ПОКОРИВШАЯ МИР



Открытие нового клуба
GallaDance Монарх Центр

Предпродажи клубных карт

-20%
с 10 сентября

обучение танцам

Москва

Лужники | Олимпийский | Мичуринский
Dream House (Барвиха) | Смоленский Пассаж
Монарх Центр (new)

+7 (495) 786 76 36

Санкт-Петербург +7 (812) 777 03 36

Екатеринбург +7 (343) 278 48 50

Пермь +7 (342) 236 40 30

Ростов-на-Дону +7 (863) 288 85 58

www.galladance.com