

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ В «ТУЧНЫЕ» ГОДЫ СТОРИЦЕЙ ОКУПАЕТСЯ В КРИЗИС

1 Растёт интерес к двум категориям решений — фронт-офисным системам и аналитическим разработкам. Наше решение ПрограмБанк.ФронтОфис востребовано любым банком, который работает с розничными клиентами или с малым и средним бизнесом. При этом, естественно, среди наших фронт-офисных решений сейчас особенно актуален блок сбора просроченной задолженности — ПрограмБанк. Взыскание.

Если же говорить о кредитных конвейерах, то мы наблюдаем изменение фокуса банковских интересов. Вместо «базового» конвейера типа «хватай больше, кидай дальше» банки ищут решение, которое позволит работать с более требовательными клиентами и более сложными продуктами — в первую очередь с ипотекой и другими залоговыми кредитами. Банкам нужен «умный конвейер», который позволит согласовать интересы клиента и банка.

Помимо бизнес-задач, в 2015 году ряд запросов рынка связан с существенными законодательными изменениями. Некоторые из них, такие как положение 448-П, масштабны, но находятся в привычной логике Центрального банка. А вот такая задача, как FATCA, которая совмещает общемировые требования с сугубо российской спецификой, принципиально нова для банков, и, по нашему мнению, её серьёзность пока недооценивают. Главная особенность требований FATCA в том, что на текущий момент задача взаимодействия с американскими налоговыми органами выглядит локальной. Но крупные банки уже сейчас видят, что решение должно поддержать требования и 2017-го, и 2018 годов, поэтому вкладываются в профессиональную разработку. В настоящее время мы внедряем ПрограмБанк.FATCA в двух банках из Топ-50.

Если же говорить о том, что банковский рынок стал «рынком заказчика», то да, это несёт не только отрицательные, но и положительные стороны. Во-первых, это стресс-тестирование для взаимоотношений банков и IT-компаний. Если на первом месте стоит борьба за общие интересы, взаимопонимание и поддержка, то партнёры и в кризис держатся вместе и выручают друг друга. Если же в период бума разработчик вёл себя по принципу «куда вы денетесь с подводной лодки», то при «рынке заказчика» ему аукнется такое отношение к клиентам.

Отдельный момент — кадровый. Не секрет, что в IT-сфере мы традиционно имеем «отрицательную безработицу». Сейчас,



Виталий ЗАНИН

Директор по работе с клиентами и маркетингу компании «ПрограмБанк»

одновременно с «рынком заказчика», наступает «рынок работодателя» с очевидными плюсами для IT-компаний.

Текущий кризис дисциплинирует сотрудников, мотивирует их развиваться, чтобы быть востребованными на рынке труда.

2 Да. В первую очередь, это активная работа с небанковскими сегментами финансового рынка: страховыми и инвестиционными компаниями, микрофинансовыми организациями. Как известно, с 1 января 2017 года на единый план счетов переходят профессиональные участники рынка ценных бумаг, а с 2018-го — и микрофинансовые организации. Часть небанковских финансовых организаций ожидают, что IC поддержит все требования Центрального банка, а наиболее крупные или прозорливые ищут профессиональные решения. В частности, в октябре мы начали проект по переходу на единый план счетов в компании «Ингосстрах».

Нашим преимуществом на новых рынках является готовый пакет решений по работе с финансовыми инструментами — как на уровне бэк-офисов, так и на уровне аналитики,

и длительный опыт сотрудничества с финансовыми компаниями, среди которых такие лидеры рынка, как «ВТБ Капитал» и «Ренессанс Капитал».

3 Надеяться хорошо. А свою стратегию мы просчитываем так, чтобы компания пережила дальнейшее продолжение и, не дай Бог, углубление кризиса.

Клиентоориентированность в «тучные» годы сторицей окупается в кризис.

4 Наш заказчик — это не IT, а руководство банка и его бизнес-подразделения. Со стороны заказчика нет «спроса на АБС» или «спроса на отдельное приложение», ему надо решать конкретные бизнес-задачи. А вот ответственность разработчика — предложить не только наилучшее решение, но и наилучшую стратегию изменения IT-ландшафта. Мы считаем, что необходим поэтапный план. Один из наиболее верных вариантов «завалить» проект — начать решать сразу все задачи, которые выдвинули различные

подразделения банка. Подход компании «ПрограмБанк»: во-первых, быстро предоставить заказчику первый результат (для бизнеса), во-вторых, обеспечить клиенту возможность выбора в дальнейшем — использовать отдельное приложение с текущей АБС или, получив положительный опыт с новой архитектурой и постепенно обучив IT-подразделение, начать внедрение других приложений на этой платформе или заменить АБС в целом.

Понятно, что есть задачи, где изначально рассматриваются только отдельные приложения: ПрограмБанк.FATCA, решения для материального учёта и т.д.

5 В первую очередь импортозамещение дало толчок нашему фронт-офису. Множество CRM-систем, построенных на западных платформах, сейчас вызывают естественные сомнения у потенциальных пользователей, они предпочитают российские разработки. Что касается системного программного обеспечения, то мы, как и большинство компаний, готовы к переходу на OpenSource. ■