

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

Фролова Е. А.,

научный руководитель кандидат технических наук Пупков А. Н.

Институт управления бизнес-процессами и экономики

Пользуясь услугами коммерческих банков, порой приходится подолгу стоять в очередях, а задумывались ли Вы, почему так происходит? Зачастую мы виним сотрудницу банка, но проблема может быть в программном обеспечении.

В связи со стремительным ростом рынка банковских услуг на постсоветском пространстве и большими территориями страны развитие банков сталкивается с рядом технических проблем. Одну из которых, рассмотрим в данной статье на примере ОАО «*** Банка».

*** Банк — универсальная кредитная организация с широким спектром банковских услуг и продуктов для любых клиентов, присутствует в более чем 3 300 населенных пунктах в России и занимает второе место в стране на рынке экспресс-кредитов. Услугами банка постоянно пользуются более 1,7 млн. клиентов. Основное конкурентное преимущество – политика обслуживания, ориентированная на клиентов, главным принципом которой является быстрота обслуживания.

Банк имеет следующую структуру: головной офис находится в Москве; филиалы располагаются в областных и краевых центрах; в городах сосредоточены дополнительные и операционные офисы, кредитно-кассовые офисы. Банк занимается обслуживанием как физических и юридических лиц, так и выдачей экспресс-кредитов в магазинах.

Для проведения банковских операций используется автоматизированная банковская система «Ва-Банк» компании «ФОРС–Банковские системы», обеспечивающая своевременное и корректное отражение деятельности банка в рамках существующих процедур бухгалтерского учёта.

Для работы с клиентами используется программный продукт компании Oracle - CRM Siebel 8, позволяющий построить комплексную корпоративную информационную систему, автоматизирующую следующие операции: обработка заявок на кредиты и кредитные карты, автокредиты, ипотеку, предоставление данных по задолженностям, оформление договоров, здесь также имеется база данных по всем клиентам за весь период работы банка.

Работа всех отделений банка по стране осуществляется посредством программного обеспечения, находящегося на серверах банковской системы в головном офисе.

Для того чтобы сотрудник дополнительного офиса или операционного офиса начал свою работу, ему нужно авторизоваться в домене, далее у него появляется доступ к сетевым ресурсам на уровне филиала, к которому он относится. Но чтобы пользоваться автоматизированной банковской системой, ему нужно послать запрос, который проходит через филиал, по каналам связи на получение данных в головной офис, а затем он получает запрашиваемый данные (см. рисунок 1).

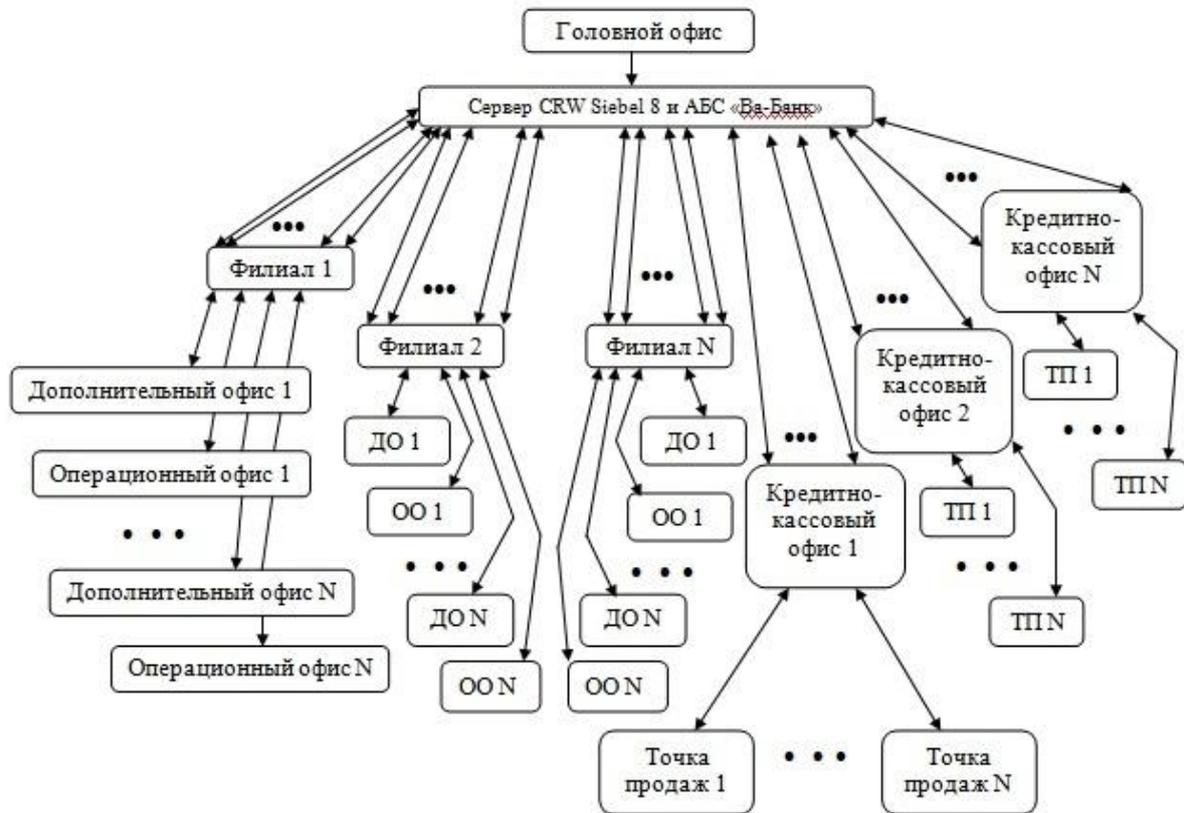


Рисунок 1. Запросы к серверу в головном офисе от всех отделений банка

По мере расширения присутствия банка в регионах и выходом на федеральный уровень практически во всех субъектах РФ у банка возникла серьезная проблема, связанная с централизацией серверов банковской системы в головном офисе.

Так как все зависит от серверов АБС, находящихся в Москве, то любые проблемы, как в программном обеспечении на серверах, так и с каналами связи приводят к практически полной остановке работы по целому ряду направлений. К тому же постоянно возрастающая нагрузка на центральные сервера банка ведет к существенному замедлению работы, возникновению ошибок, связанных с частичной потерей данных в момент передачи между регионами и головным офисом, поскольку пропускные каналы перестали справляться с резко возросшей нагрузкой.

Одним из вариантов решения данной проблемы является создание распределенной сети данных. Она подразумевает перенос основных модулей CRM Siebel 8 и АБС «Ва-Банк» в регионы. Таким образом, у каждого филиала будет свой сервер АБС, и сотрудник, авторизовавшись в домене, будет иметь возможность сразу приступить к работе в необходимом ему программном продукте (Siebel 8 или Ва-Банк), что позволяет заводить новые заявки и обрабатывать информацию на уровне филиалов (см. рисунок 2).

С целью сохранения единой базы банка и консолидации информации нужно с определенной периодичностью осуществлять перенос обновленных данных с серверов в филиалах в базу головного офиса.

В настоящее время в *** Банке приступили к внедрению автоматизированной банковской системы «Ва-Банк» в отдельных филиалах, также ведутся проработки по поводу введения CRM Siebel 8.

В результате внедрения всей АБС «Ва-Банк», будет обеспечен 4-х кратный запас производительности, позволяющий *** Банку обслуживать до 10 млн. клиентов.

Система обеспечит создание единой корпоративной среды, объединяющей данные филиалов и отделений. Основные характеристики системы: многофилиальность, возможность параллельного ведения нескольких независимых учетов, автогенерация счетов и бухгалтерских проводок, проекции учета на будущее время, гибкость внешних интерфейсов, доказанная производительность на уровне нескольких миллионов транзакций в день.

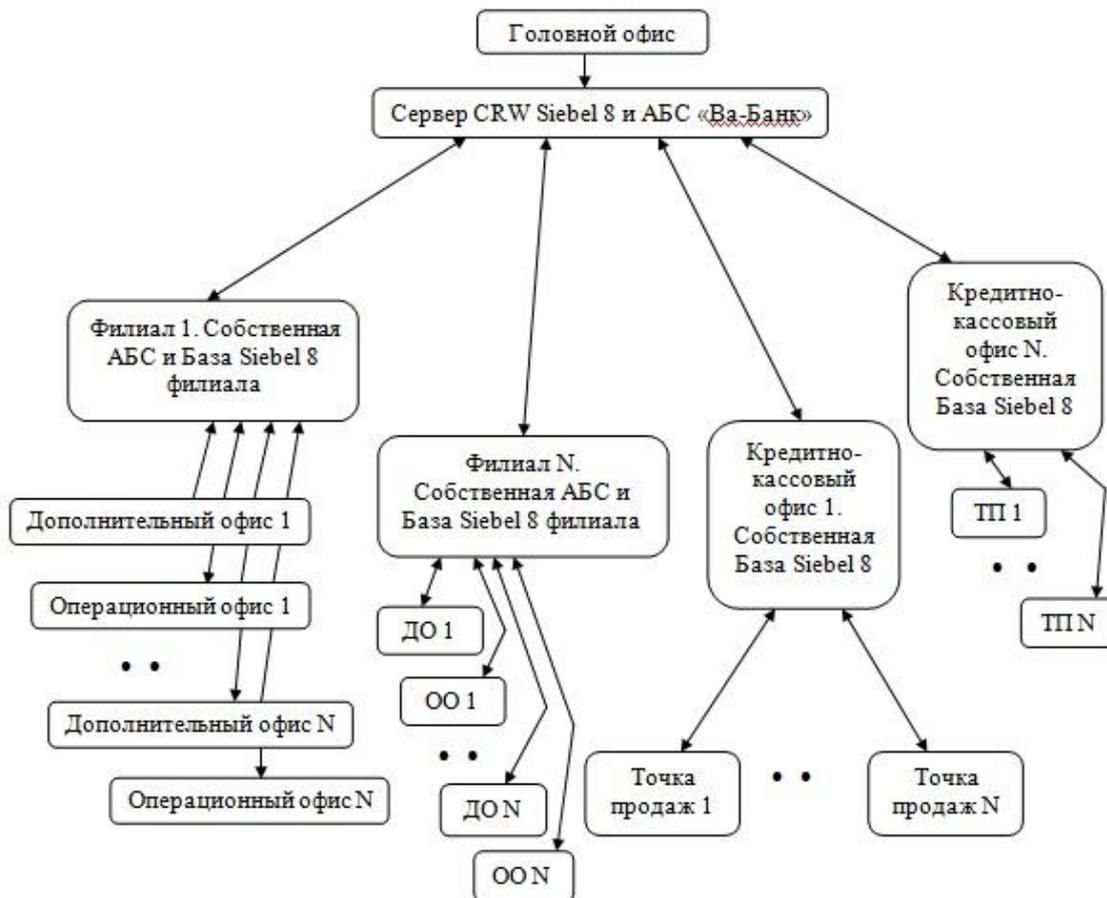


Рисунок 2. Разгрузка сервера в головном офисе

В заключении хотелось бы отметить, что полное решение данной проблемы позволило бы уменьшить время простоя сотрудников банка, разгрузить центральные серверы, уменьшить зависимость регионов от головного офиса, увеличить скорость работы с клиентами, качество обслуживания которых не должно вызывать нареканий.