

Нюансы автоматизации банковских бизнес-процессов

Эксперты постоянно называют оптимизацию банковских бизнес-процессов ключом к повышению эффективности бизнеса. Основной способ оптимизации разнородных процессов (рассмотрения кредитных заявок, обработки платежных поручений, хозяйственных закупок и т.д.) — компьютерная автоматизация. И сами процессы, и технологии их автоматизации в разных банках заметно отличаются, но автоматизированная банковская система (АБС), система электронного документооборота (СЭД) и система управления отношениями с клиентами (CRM) используются почти повсеместно. Из других систем автоматизации заслуживают внимания недавно появившиеся на рынке платформы управления бизнес-процессами (BPM — Business Process Management), вызывающие противоречивые мнения экспертов.



Вячеслав Фокин

Директор по работе с клиентами компании «Синимекс»

Говоря о СЭД и CRM-системах в контексте BPM-подхода, сначала надо классифицировать бизнес-процессы. В профессиональном сообществе устоялось их разделение на три группы: человеко-ориентированные, документо-ориентированные и системно-ориентированные. СЭД можно называть BPM-платформами, автоматизирующими документо-ориентированные бизнес-процессы (с этим можно поспорить, но это спор о терминах, не меняющий сути).

Для каждого из трех типов бизнес-процессов имеются специфические ниши рынка, заполненные продуктами разных вендоров. Для ответа на вопрос, какой именно продукт лучше использовать в рамках каждой ниши, надо видеть ситуацию целиком. Давать конкретные рекомендации по внедрению можно только после проведения исследования бизнес-задачи и существующего программного ландшафта банка.

Для эффективного внедрения BPM-платформы в банке нужна гибкая, прозрачная и надежная программная инфраструктура, основой которой является АБС (банковское ядро). Крупные банки зачастую работают на АБС, доставшихся в наследство от прежних времен. Такие АБС обычно хорошо справляются с внутренними обязанностями, но предоставляют мало возможностей для межсистемного взаимодействия, которое является основой автоматизации сквозных бизнес-процессов банка.

Есть разные способы решения этой проблемы. Стандартом де-факто является сервисно-ориентированная архитектура (СОА); сейчас на рынке по-

являются новые АБС, разработанные по этому принципу. Но на пути интеграции двух АБС от разных поставщиков есть немалые сложности, а перескочить в один миг со старой АБС на новую не может себе позволить ни один крупный банк. Это часто приводит к появлению в одном банке нескольких АБС. Иногда приходится адаптировать собственное ядро, делать его СОА-подобным своими силами.

Такой путь удалось пройти нескольким отечественным банкам, но, к сожалению, всем он не подходит. Некоторые АБС принципиально не позволяют внедрить сервисно-ориентированный подход за приемлемые время и деньги. Выходом может служить компонентно-интегрированная архитектура. В этом случае АБС перестает быть единой автоматизированной системой. Внутри нее выделяются функциональные модули, к ним добавляются внешние компоненты, зачастую сторонних производителей, и все это связывает в единое целое интеграционная платформа. В итоге получается распределенная компонентно-интегрированная АБС.

Выбрав один из рассмотренных способов и успешно завершив этап модернизации программной инфраструктуры, можно уверенно начинать внедрение BPM-платформы.

В качестве одного из плюсов внедрения BPM-платформы банк получает возможность централизовать однородный функционал. Например, если раньше начисление и взимание комиссий технически происходило в нескольких системах, то в процессе внедрения BPM-решения банк может вынести этот функционал в еди-

ную систему, которая затем, на каких-то шагах автоматизированных бизнес-процессов, будет взаимодействовать с другими системами. Это позволит минимизировать ошибки в таком сложном предмете, как комиссии, избежать дублирования действий и данных, а также сократить издержки на эксплуатацию.

Для решения подобных задач целесообразно применять программные продукты из категории управления бизнес-правилами (BRM — Business Rules Management). Их использование помогает качественно выстроить соответствующие бизнес-процессы с активным вовлечением в работу технологов конкретного бизнеса, в руках которых оказывается эффективный инструмент, позволяющий динамически менять параметры каждого бизнес-процесса. Говоря о BRM-системах, необходимо упомянуть IBM ILOG — продукт, хорошо зарекомендовавший себя в ходе пилотных проектов, реализованных нашей компанией в нескольких крупных банках.

Приведу пример использования BRM-системы. Документы, поступающие в АБС от операторов и через каналы ДБО, проходят валидацию вносимых данных. В зависимости от источника документа, эти проверки приходится осуществлять в различных системах. Внедрение BRM-системы совместно с BPM-платформой позволяет создать централизованный сервис проверки входящих документов и при этом избежать дублирования. Гибкость BRM-инструментов позволяет получить совершенно новый уровень скорости изменения правил валидации.