

# компания «Инверсия» – работа на пересечении желаний и требований клиентов

О. КУЗЬМИН: «Мы продолжим активную экспансию на рынке программного обеспечения для банков и финансовых организаций»

беседовала Софья Мороз



Какие тенденции сейчас являются преобладающими на рынке программного обеспечения для банков и финансовых компаний? Изменились ли пожелания банков к качеству ИТ-решений, скорости их интеграции и к их ценовым параметрам? Какую роль банки придают ИТ-консалтингу, насколько востребована эта услуга? На эти и другие вопросы ответил в интервью NBJ заместитель генерального директора Олег КУЗЬМИН.

**NBJ:** Олег, с какими итогами компания «Инверсия» завершила 2017 год? Расскажите о наиболее значимых, с вашей точки зрения, проектах, реализованных компанией в прошедшем году.

**О. КУЗЬМИН:** В прошлом году нашими новыми клиентами стали 11 банков и 3 МФО. Это хороший результат, мы опять рассчитываем занять передовые позиции в рейтингах среди российских разработчиков банковского ПО. Как правило, на новые внедрения привлекаются основные силы, так что расслабляться нам не приходится. Практически все эти проекты связаны с миграцией с каких-то других систем, предполагающие выгрузку данных за приличный исторический срок, их проверку на полноту и непротиворечивость, загрузку в нашу систему. У всех клиентов есть какие-то сложившиеся практики, которые они не хотят менять или же хотят получить что-то лучшее. Все это требует всестороннего обсуждения, изучения, адаптации, настройки. Вот и в новогодние праздники большая часть нашей команды трудилась как в Москве, так и в регионах.

Кроме появления новых клиентов, мы активно развиваем сотрудничество с нашими старыми партнерами. Так, в ушедшем году мы заключили контракты на поставку наших модулей по автоматизации казначейских операций с банками «Российский капитал», Совкомбанк, Тинькофф Банк. Усиливаются позиции системы «БАНК 21 ВЕК» в качестве стандарта для «цифровых банков». В компанию к АО «Тинькофф Банк», ООО КБ «ЯР-Банк», «Touch Bank» (проект ОАО «ОТП Банк») и КИВИ Банк (АО) в 2017 году добавился АО «РФИ БАНК».

Компания «Инверсия» на протяжении всего 2017 года также активно вела работу по переводу банков на единую платформу в части обслуживания корпоративного и розничного бизнеса как наших старых клиентов, так и в рамках проектов внедрения ЦАБС у новых клиентов.

**NBJ:** Какие ключевые тенденции на рынке банковских ИТ-решений вы бы отметили в ушедшем 2017 году? С чем, по вашему мнению, было связано их формирование?

**О. КУЗЬМИН:** Тренд последних лет – усложнение программных продуктов, которые требуются банкам для их полноценной деятельности. Увеличивается количество внешних сервисов, с которыми надо уметь работать, меняются требования по регуляторной отчетности, готовятся новые форматы по обмену данными. И если с десяток лет назад многие вещи делались «на коленке», то сейчас стандартом являются требования «по одной кнопке в режиме онлайн». Борьба за клиента ужесточается, и сейчас надо предлагать лучшие практики и сервисы. А с учетом возрастающей сложности бизнеса без сквозной автоматизации не решить вопросы распухания штата обслуживающего персонала.

**NBJ:** Какие из перечисленных вами тенденций сохраняют свою силу в 2018 году, что может к ним прибавиться нового?

**О. КУЗЬМИН:** Есть несколько мировых ИТ-трендов, и банки должны им

следовать, чтобы не выглядеть динозаврами. Изменились каналы коммуникаций с банками. Новое поколение предпочитает совершать банковские операции, не отрываясь от смартфона, или через компьютер. Открытое API – это также требование рынка. Без легкой возможности интегрироваться с огромным набором новых приложений банку невозможно оставаться привлекательным для клиента.

В декабре 2017 года Госдумой принят закон об удаленной идентификации клиентов. Что здесь получается: через некоторое время активная часть населения, в первую очередь молодежь и люди старшего поколения, регулярно пользующиеся услугами банков, пройдут однократную первичную регистрацию в банке с правами проводить регистрацию физических лиц в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) и Единой биометрической системе (ЕБС). После этого все эти физические лица смогут становиться клиентами разных банков без обязательного их посещения. Для кого это актуально? Этим воспользуются граждане, которые будут дробить свои накопления и размещать средства в нескольких банках в рамках страхования вкладов. И это самый простой вариант. Если какие-то банки будут предлагать различные услуги через Интернет, то они смогут массово переманивать к себе клиентов, предлагая им «в один клик» открыть у себя счет и либо разместить депозит, либо воспользоваться какими-то уникальными сервисами. Найти эти особенности, продумать сценарии для спонтанного принятия решения физическим лицом об открытии счета в банке и нажатия кнопки в интерфейсе приложений – вот новые задачи для маркетологов в банках. Так что теперь активный прирост клиентской

базы физических лиц может быть связан не только с повышенными процентными ставками по вкладам.

**NBJ:** На протяжении нескольких лет фиксировалась тенденция к сокращению объемов вложений банков в ИТ-составляющую. Можно ли к настоящему моменту сказать, что она преодолена?

**О. КУЗЬМИН:** Мы всегда работали без большой маржинальной составляющей. Так что снижения цен на свою продукцию и услуги мы не делали. А увеличение интереса на рынке к нашим продуктам, наблюдаемое в последние годы, мы относим к тому, что ряд наших клиентов стал аккуратнее считать свои расходы. И мы оказались при этом в популярном сегменте, на пересечении желаний и требований, с одной стороны, и с разумными ценами, с другой стороны.

если раньше многие вещи делались «на коленке», то сейчас стандартом являются требования «по одной кнопке в режиме онлайн». Борьба за клиента ужесточается, и сейчас надо предлагать лучшие практики и сервисы

**NBJ:** Как изменились требования и пожелания банков к ИТ-решениям, срокам и условиям реализации ИТ-проектов с участием компаний-вендоров и интеграторов?

**О. КУЗЬМИН:** Качественно, недорого и быстро. Эти требования остались неизменными. И ответить классически – выбирайте любые два из этих трех условий – не удастся. Мы всегда ищем разумный компромисс, чтобы удовлетворить требования заказчика.

А вот то, что навсегда поменяло рынок, – практически не осталось мечтателей, пытавшихся закрыть все

области автоматизации в одиночку, самостоятельным коллективом в банке или одной отдельно взятой компанией. Да и желающих класть в одну корзину все яйца найти сейчас сложно. Поэтому открытое API (интерфейс программирования приложений. – *Прим. ред.*) и готовность разрабатывать гибкие интерфейсы для удобной интеграции различных приложений стали сейчас нормой. Подавляющее большинство наших проектов – это интеграция и активная работа еще с несколькими вендорами. И каждый такой проект уникален.

**NBJ:** Изменились ли принципы и критерии, на основании которых банки выбирают себе подрядчиков и партнеров при реализации ИТ-проектов? Что они в настоящее время ценят больше всего в них?

**О. КУЗЬМИН:** Даже в самых крупных проектах мы регулярно сталкиваемся с ситуацией, когда банк привлекает к каким-то задачам новые компании, имеющие в своем портфеле всего единицы заказов. Но, как правило, это какие-то инновационные направления, где риск того, что это

«не взлетит» или сроки реализации окажутся далеки от ожидаемых, не критичен. Что касается технологической платформы, на которой строится ключевой бизнес – ядро системы, автоматизированная банковская система (АБС), то там требования гораздо более жесткие. Как правило, выбирается надежный поставщик, работающий на рынке много лет, имеющий приличное количество успешных проектов и определенную базу действующих контрактов, которые генерируют финансовый поток, дающий уверенность в финансовой стабильности

компания. Уж больно велики здесь риски, а замена АБС – это дело затратное и финансово, и по времени растягивающееся на многие месяцы или годы. Увы, но были уже случаи, когда компании-разработчики, имеющие десятки и сотни клиентов, уходили с рынка.

Кроме финансовой стабильности, не менее важны и другие критерии, например, грамотная архитектура решения, нацеленность компании на длительное сотрудничество, качественная поддержка, разумные цены. Но все эти вопросы были важны всегда, так что здесь я Америку не открою.

**NBJ:** Один из базовых продуктов вашей компании – централизованная автоматизированная банковская система «БАНК 21 ВЕК». Расскажите, пожалуйста, о том, как она совершенствуется, дополняется ли ее функционал?

**О. КУЗЬМИН:** Тут сложилась интересная ситуация. Когда-то мы создали систему, которая пережила уже несколько революционных преобразований. Менялась архитектура решения, расширялись возможности, оптимизировался код. Этот процесс беспрерывен, потому что мы должны отвечать желаниям многочисленных заказчиков, регуляторов, современным стандартам архитектуры ИТ-систем. Не меняется одно – название системы. И еще один важный выбранный нами принцип заключается в том, что, как бы серьезно мы ни модернизировали нашу систему, все наши партнеры получают новации параллельно с обновлениями и версиями, оплачивая только такой сервис, как поддержка приобретенного продукта. Но, конечно же, система состоит из множества логически и информационно связанных блоков, и конфигурация у каждого банка зависит от набора приобретенных модулей. Когда-то мы приняли решение, что нель-

зя обьять необьятное и отказались от попытки автоматизировать абсолютно все, что может понадобиться банку. Мы решили, что тогда это будет слишком дорогое ПО, потому что нельзя быть хорошим специалистом во всем. И наше решение о поставке системы как открытого кода с набором открытого API оказалось стратегически правильным – клиенту это понравилось.

**NBJ:** В чем главные преимущества этого решения перед аналогичными ПО, предлагаемыми другими участниками рынка ИТ?

**О. КУЗЬМИН:** Перечислю то, что уже озвучивал: грамотная архитектура, открытое API, сотня текущих проектов с постоянной поддержкой и развитием, открытая политика компании, направленная на максимально выгодное долгосрочное сотрудничество с заказчиком.

**NBJ:** Среди услуг вашей компании значится ИТ-консалтинг. Насколько велик интерес банков к этой услуге? Расскажите о ней подробнее, что она в себя включает?

**О. КУЗЬМИН:** Консалтинг начинается с предпроектного обследования нашего потенциального заказчика. За годы работы компании у нас накопилась серьезная экспертиза в области банковских технологий, и обычно мы стараемся не просто повторить бизнес-процессы, сложившиеся в банке, а привнести что-то новое, передовое, то, что мы уже изучили и прошли с другими нашими партнерами. И замена АБС в банке – это не просто смена программного обеспечения, а ряд шагов вперед для клиентов для получения более прозрачной отчетности как для акционеров и руководства банка, так и для регуляторов.

Также периодически мы сталкиваемся с тем, что после перехода

банка на штатную работу в новой АБС через некоторое время из-за ротации кадров в банке, из-за потока обновлений, в которых часто делаются очень серьезные новации, сотрудники банка продолжают работать «по старинке». Так, как их учили на этапе запуска. Бывало и хуже. Смена кадров без нормального переобучения новых сотрудников приводит к деградации деятельности: они, не зная всех необходимых возможностей системы, что-то начинают делать не так, вручную. Не все готовы штудировать описания системы, они большие и скучные. И мы тогда предлагаем провести заново изучение бизнес-процессов в банке, сформировать для соответствующих служб так называемые технологические карты, в которых кратко и емко будут прописаны скриншоты, сценарии типовых ситуаций и действий.

**NBJ:** Сохраняется ли интерес со стороны банков к разработке и внедрению мобильных банковских приложений?

**О. КУЗЬМИН:** Не смогу назвать ни одного банка, который бы не предлагал сейчас возможности дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для работы с физическими и юридическими лицами. Просто часть банков приложения именно на смартфонах и планшетах продвигают только для физических лиц, полагая, что для юридических лиц с учетом более повышенных требований и с точки зрения безопасности надо использовать только приложения на компьютерах. Но тем не менее это направление мы не считаем для себя приоритетным, хотя и по нему есть наработки. Здесь мы больше пошли на активное сотрудничество с теми вендорами, которые занимаются этим направлением. Наиболее частый случай в нашей практике – когда банк меняет АБС, оставляя те же решения для ДБО,

что уже используются его клиентами. Поэтому для нас важнее иметь работающие интерфейсы, чтобы оперативно через них провести интеграцию с уже работающими приложениями для клиентов. Здесь наши основные усилия направлены на постоянное расширение спектра новых функций и сервисов, которые востребованы клиентами банков.

**NBJ:** Не секрет, что банки очень заинтересованы в том, чтобы их штатные сотрудники ИТ-служб профессионально совершенствовались, и зачастую они ради достижения этой цели прибегают к услугам компаний-вендоров в рамках реализации обучающих курсов и тренингов. Проводят ли такие мероприятия компания «Инверсия»? Если да, то расскажите, пожалуйста, о них подробнее.

**О. КУЗЬМИН:** Уже много лет мы регулярно проводим тренинги для работников наших клиентов. Это касается как ИТ-специалистов, так и бизнес-пользователей разных направлений.

Тренинги могут проводиться как индивидуально, для конкретного сотрудника, так и для групп работников. Для проведения тренингов у нас используются базовые обучающие курсы, но в ряде случаев учебные программы разрабатываются для конкретного пользователя. Особенно такой подход актуален для «многостаночников», сотрудников, работающих в разных модулях. Чаще всего это операционисты широкого профиля, сотрудники фронт-офисов, менеджеры клиентов. Отдельные программы разработаны и для сотрудников ИТ-подразделений.

По желанию наших клиентов-партнеров мы проводим тестирование сотрудников, обучавшихся самостоятельно. Такие услуги мы

оказываем и на нашей территории, и у заказчика. Здесь право выбора за банками, они определяют тематику, время проведения и место. Помимо тренингов, мы регулярно проводим семинары для пользователей нашей системы, связанные с выпуском новых версий или значимых обновлений. На них приглашаются как ИТ-руководители, так и ведущие бизнес-пользователи.

Последнее время мы активно используем возможности удаленных коммуникаций, такие как проведение вебинаров и обучение с помощью программ типа Skype или иной программы, согласованной со службой безопасности нашего клиента.

нужно сказать о возросшей значимости и востребованности интеграционных решений, так как принцип Best of the Best получил свое развитие и звучит теперь как Optimum of the Optimum. Поэтому мы планируем развивать шлюзы к ПО других поставщиков, пополняя спектр имеющихся шлюзов к процессингам, системам переводов, СМЭВ, хранилищам данных и т.д.

**NBJ:** Заключительный вопрос нашей беседы – каковы планы компании «Инверсия» на 2018 год?

**О. КУЗЬМИН:** Прошлый год мы завершали в стадии активных переговоров с несколькими потенциальными заказчиками. Рассчитываем, что все или большая часть этих сделок завершатся успешно и в новом году мы продолжим активную экспансию в сфере программного обеспечения для банков и финансовых организаций.

Отдельно нужно сказать о перспективах автоматизации с помощью

нашего программного обеспечения не только банков и обычных некоммерческих организаций (НКО), но и микрофинансовых организаций (МФО), рынок которых активно развивается. Мы заранее подготовились к тому, что деятельность МФО будет регулироваться ЦБ РФ и еще в 2015 году выпустили программный продукт «МФО 21 ВЕК» с учетом требований регулятора.

В части совершенствования и развития нашего ПО нужно отметить несколько направлений. В 2018 году планируется выход обновленной версии наших продуктов «БАНК 21 ВЕК» и «МФО 21 ВЕК» в новом интерфейсе. Мы не останавливаемся в развитии функциональности уже работающих модулей как по заявкам и пожеланиям наших клиентов, так и в связи с изменениями требований ЦБ РФ. Также мы разрабатываем и выпускаем в жизнь новые модули и опции.

Нужно сказать о возросшей значимости и востребованности интеграционных решений, так как принцип Best of the Best (лучшее из лучшего) получил свое развитие и звучит теперь как Optimum of the Optimum (оптимальное из оптимального). Поэтому мы планируем развивать шлюзы к ПО других поставщиков, пополняя спектр имеющихся шлюзов к процессингам, системам переводов, системам межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), хранилищам данных и прочим сервисам.

Мы не намерены уступать свои позиции лидера в области автоматизации «банков без филиалов и офисов», соответственно, будут развиваться интеграционные решения с различными фронт-офисными системами, системами CRM и ДБО. **NBJ**