

Harvard Business Review Россия №1, 2011

ЦФТ. Верхом на облаке

Крупный разработчик программного обеспечения готов решать задачи российских банков с помощью «облачных» вычислений. Насколько оправдан такой подход? Эти решения распространены на западных рынках, но не факт, что к ним готовы российские банки.

Интернет дает возможность бизнесу любого масштаба удаленно производить практически любые необходимые операции. Именно поэтому программное обеспечение по требованию, или SaaS, одна из наиболее перспективных технологий на сегодняшний день. По прогнозу аналитической компании IDC, в течение пяти лет эти сервисы будут развиваться в шесть раз быстрее любого другого сегмента отрасли корпоративных IT-решений. К 2013 году IT-компании будут инвестировать в разработку SaaS-сервисов около пяти миллиардов долларов в год, уверены в IDC.

Первыми это поняли в США более 15 лет назад. Сейчас крупные IT-компании там предлагают клиентам «облачные» приложения практически во всех сферах: почтовых и музыкальных сервисах, программах для хранения и редактирования документов, компьютерных играх. Многие сервисы и вовсе полностью построены по этому принципу: поисковые системы, социальные сети, интернет-магазины.

На откуп SaaS-решениям крупные западные корпорации порой отдают некоторые IT-функции целиком. Например, в 2002 году American Express прекратила заниматься процессингом своих карт и заключила договор на четыре миллиарда долларов с IBM Global Services по обработке всех карточных транзакций. Поначалу это казалось абсурдом: платежная система отказывается от обслуживания собственных карт. На деле оказалось, что передача технологического обслуживания в руки IBM позволила компании сэкономить сотни миллионов долларов.

В России также существуют решения на основе SaaS, хоть и не так распространены. Многие процессинговые сервисы в финансовой сфере уже по факту построены по этим принципам. Например, решения интернет-банкинга, которые позволяют клиентам управлять деньгами на счетах с помощью браузера. Это позволило банкам сделать поддержку удаленного обслуживания централизованной и менее затратной.

Центр Финансовых Технологий (ЦФТ) входит в пятерку крупнейших российских разработчиков программного обеспечения. Основная деятельность ЦФТ связана с проектированием, разработкой и тиражированием высокотехнологичных решений, оказанием широкого спектра процессинговых услуг, IT-консалтингом и обучением банковских специалистов. Совокупная выручка – 4,16 миллиарда рублей в 2009 году. Прогнозируемый прирост доходов в этом – 40%. Сейчас ЦФТ рассматривает возможность направить значительную часть своих ресурсов на развитие SaaS-сервисов.

Мощная фактура

У компании уже есть опыт запуска подобных решений. В 2001 году начал работать по принципу «облака» сервис Faktura.ru, который дает банкам возможность создать систему онлайн-банкинга быстро и без значительных капитальных вложений. Оплата при этом идет по факту использования.

Продвижение сервиса на российском рынке не было безоблачным. Запуск пришелся на время не только политической, но и финансовой нестабильности, поэтому на рынке был дефицит доверия игроков друг к другу.

Банки тогда организовывали свои структуры по принципу феодальных княжеств – в виде закрытых и самодостаточных систем. Предполагалось, что для минимизации риска все должно быть своим, поэтому создавались собственные АБС, процессинговые центры, даже платежные

системы. Faktura.ru предложила рынку принципиально новый подход – облачную организацию сервисов дистанционного банковского обслуживания.

Предложение нашло спрос на рынке. К концу 2001 года Faktura.ru была внедрена в нескольких сибирских банках. Их привлекли три вещи. Во-первых, не нужно было платить за эксплуатацию, если банк на нем не зарабатывает. Комиссия за использование отчислялась из доходов банка, полученных в результате использования сервиса клиентами.

Во-вторых, банки получали возможность увеличивать свои комиссионные доходы, поскольку у Faktura.ru были реализованы полноценные платежные сервисы, востребованные клиентами.

Наконец, с банка снимался вопрос обеспечения информационной безопасности. Эксплуатация собственной системы автоматически предполагает полную ответственность банка за ИТ-безопасность сервисов. Облачная система переносит существенную часть этих рисков на поставщика сервиса.

Одна из основных трудностей в продвижении Faktura.ru, кроме дефицита доверия, заключалась в неразвитости каналов связи. Кроме того, были сложности интеграции с различными АБС, многие из которых были созданы «на коленке» специалистами банков.

По мере развития сервис обрстал новыми возможностями. Некоторые решаемые задачи, поставленные заказчиками, со временем превратились в дополнительную услугу – кастомизацию сервиса для отдельных банков. На данный момент клиентами Faktura.ru являются более чем 200 российских банков.

Коммуналка и лояльность

Faktura.ru не единственный облачный сервис, разработанный компанией для банков. Например, система сбора коммунальных и прочих платежей «Город» позволяет банку предложить клиентам сервис по оплате услуг многочисленных сервис-провайдеров. Банк при этом зарабатывает на комиссии.

Рынок коммунальных платежей является одним из самых емких в денежном исчислении и при этом ежегодно растет в среднем на 20%. Долгое время на нем господствовали «Сбербанк» и «Почта России». Несколько лет назад он стал интересен и коммерческим банкам. Основной проблемой, мешающей скачкообразному росту этого бизнеса, было отсутствие в системах интернет-банкинга региональных поставщиков услуг. Их подключение потребовало бы от банков массы рутинной и непрофильной работы, связанной с заключением огромного числа договоров с поставщиками.

Эти функции и взял на себя ЦФТ с системой «Город», в базе которой 15 000 поставщиков услуг. Подключаясь к сервису, кредитная организация автоматически добавляет их в свою базу. Эта услуга тоже оказалась востребована рынком: сегодня с использованием технологии системы «Город» работают более 500 банков России.

Наконец, ЦФТ реализует по принципу «облака» программы лояльности для банков и торговых сетей. Решений, которые позволяют это сделать, в портфеле компании более 250. Здесь трудность в том, что рынок находится в динамическом состоянии: тренды постоянно меняются, компании экспериментируют с различными модификациями локальных, сетевых, коалиционных программ лояльности. Общее одно – все они работают на облачных технологиях, ведь брать на себя всю техническую часть – дорогое удовольствие.

Компании подключаются к этим программам потому, что лояльность клиентов конвертируется в доходы.

Взгляд в будущее

В ЦФТ уверены, что интеграция – это основной тренд рынка в ближайшей и среднесрочной перспективе. Для этого существуют объективные причины: стремление участников рынка минимизировать издержки; желание получить синергетический эффект от объединения ресурсов, технологий и клиентской базы; сформировавшаяся потребность рынка в мультисервисных и многофункциональных платежных инструментах.

Сейчас ЦФТ хочет предложить рынку перевести на принципы SaaS и некоторые традиционные банковские продукты. Компания создала технологическую платформу нового поколения и «Каталог Приложений», включающий в себя более 600 продуктов, автоматизирующих определенные бизнес-процессы банков (catalog.cft.ru). Часть из этих продуктов ЦФТ планирует реализовать на принципах SaaS.

Например, по такому принципу может быть организована работа бэк-офиса розничного банка в части работы с операциями пользователей по пластиковым картам. Такое приложение может работать на серверах в ЦФТ. Сотрудники банка получают удаленный доступ и проводят все операции, связанные с эмиссионной и эквайринговой деятельностью банка с учетом всех

разграничений прав. Приложение формирует необходимые документы для процессингового центра и интегрируется с основной АБС банка.

Также для банка может быть организовано полностью автоматизированное приложение, которое будет выполнять все функции учета, файлового обмена, отражения на счетах и других функций в полностью независимом и прозрачном режиме. Преимущества облачных сервисов для банков: отсутствие необходимости дополнительных работ по интеграции с ПЦ; минимизация сроков и затрат на внедрение – решение запускается 1,5-2 недели; минимизация расходов на поддержание работоспособности данного решения; минимизация затрат на поддержание ИТ-инфраструктуры.