

Сергей Новицкий: «Мы играем в премьер-лиге»

Банк Хоум Кредит стремится стать лучшим банком для обслуживания физических лиц. Благодаря инновационной стратегии «Финансовый магазин», которая выражается в трех словах «Просто. Быстро. Удобно», в 2012 году банку удалось добиться заметных позиций на рынке – 3 место по объему кредитов физическим лицам и 10 место на рынке вкладов. О том, как в банке организована ИТ-поддержка стремительного развития бизнеса, мы беседуем с Сергеем Новицким, директором департамента сопровождения ИТ Банка Хоум Кредит.

ТЕКСТ
Елены Некрасовой

Каковы направления развития ИТ в Банке «Хоум Кредит»? Почему именно эти направления выделены в качестве приоритетных?

— В последние годы бизнес банка развивался темпами, существенно превосходящими рынок. Такой рост требует постоянных изменений и масштабирования ИТ-составляющей банка, применения мощных промышленных решений.

Бизнес имеет свою проактивную позицию, ставя перед нами задачи. И мы, сотрудники Блока ИТ не просто принимаем эти задачи — мы их полностью разделяем. Создавая и развивая технологическую составляющую банка, мы стараемся привлекать лучший мировой опыт, апробированный финансовыми институтами Европы и Америки, ищем на рынке продукты и технологии, которые позволили бы нам совершенствовать текущие ИТ-решения.

В 2012 году мы совершили мощный рывок в плане модернизации ИТ-инфраструктуры, инвестировали во внедрение новых решений. В 2013 году мы делаем акцент на повышении стабильности и надежности ИТ-систем. Наш слоган «Просто. Быстро. Удобно». И во многом это достигается именно за счет информационных технологий.

Этот девиз, в разных вариациях, выдвигает практически каждый банк, работающий на российском рынке...

— Сказать и выполнить — совершенно не одно и то же. У меня есть собственный опыт кредитования. Ради эксперимента я получал кредиты в разных банках и сравнивал полученный опыт. На его основе я могу сказать, что пользоваться банковскими услугами самых разных банков, в том числе, федерального масштаба, удобно не всегда.

Выстраивая систему обслуживания в Банке Хоум Кредит, мы сразу проектируем ее так, чтобы клиентам было удобно во всем.

В следующем году мы начнем внедрение нескольких систем, которые позволят нам не только понимать клиента, анализировать его предпочтения и ожидания, но и оценить собственный потенциал: что мы можем сделать проще, быстрее и удобнее.

В частности, внедряются системы мониторинга бизнес-транзакций, которые позволят понимать и оценивать, как быстро клиент, зайдя в офис банка, получает требуемый сервис. Цель — искоренить очереди, сделать взаимодействие банка и клиента максимально оперативным и комфортным.

Хочу отметить, что две системы из семи ключевых систем банка созданы нашей собственной командой разработчиков. У нас достаточно много проектов собственной



разработки — в этом наша специфика и отличие от многих других банков. В частности, нами создана система для работы фронт-офиса.

В рамках каких проектов вы проводите модернизацию ИТ-ландшафта банка?

— Сейчас в Банке Хоум Кредит близится к завершению ряд масштабных и амбициозных проектов. Прежде всего, нам необходимо обеспечить качественное взаимодействие с клиентами по различным каналам: это Интернет и телефон, банкомат и офис и т.д.

Таким образом, на ИТ-подразделения ложится огромная ответственность за поддержку клиентского сервиса банка. В связи с этой задачей мы уже внедрили ряд процессов и подходов, новых ИТ-инструментов и технологий, которые позволяют нам не оставить без внимания любое обращение клиента.

Другой масштабный проект — внедрение собственного процессинга. Все карточные продукты, которые выпускает банк, мы будем обслуживать самостоятельно. Это долгосрочная, масштабная задача и большая ответственность для ИТ: мы должны организовать работу так, чтобы любой человек, который захочет расплатиться карточкой в магазине, снять деньги в банкомате, мог сделать это быстро и беспрепятственно.

В декабре 2012 мы открыли третий контактный центр, во Владивостоке. Мы — банк федерального масштаба. Когда на Дальнем Востоке наши клиенты уже просыпаются, на западе страны еще ночь. Благодаря новому контактному центру мы можем еще более эффективно осуществлять клиентскую поддержку на территории Сибири и Дальнего Востока.

В банковских отделениях сейчас идет внедрение системы элек-

тронной очереди. Отмечу, что это не просто управление очередью — это одновременно и система контроля качества и улучшения тех услуг, которые мы предоставляем клиентам.

Вы упомянули о том, что несколько ключевых систем банка создаются собственной командой разработчиков. Почему было принято решение о разработке сложных, масштабных решений собственными силами?

— Исторически сложилось так, что фронт-офисная система банка создавалась в течение восьми лет внутренней командой разработчиков, расположенной в Чехии. Сейчас система внедрена во всех странах, где работает Группа Хоум Кредит. Более двух лет назад, когда российская команда взяла революционный курс на масштабное расширение спектра услуг банка, мы начали серьезно масштабировать



наш бизнес, открывать по новому офису практически каждый день.

Поэтому было принято решение, что разработка и поддержка ключевой, стратегической системы банка должна переместиться в Россию. Сконцентрировав ИТ в России мы смогли легче и быстрее адаптировать наши системы под реальные потребности рынка. Наша ИТ-команда сумела доказать, что она способна сопровождать интенсивное и экстенсивное развитие бизнеса.

Естественно, наша задача — не просто внедрить систему, но и организовать ее сопровождение, поддержку и развитие. Мы всегда нацелены не просто на введение инноваций, а на то, чтобы любые инновационные начинания в конечном итоге были эффективны, качественны и полезны бизнесу. Качество — наивысший приоритет службы ИТ нашего банка.

Стремительный рост бизнеса неизбежно сопровождается стремительным ростом объема данных, усложнением транзакций. Как вы развиваете ИТ-инфраструктуру банка в таких сложных условиях?

— Если проводить аналогию с футболом, то можно сказать, что банк из второй лиги совершил скачок сразу в премьер-лигу. И сразу стал играть с совершенно иными соперниками, обладающими мастерством и экипировкой международного класса. Поэтому, чтобы удержать достигнутый уровень и совершенствоваться дальше, нам необходимо создавать соответствующую ИТ-инфраструктуру.

На 2013-14 годы мы серьезно продумали и тщательно пошагово спланировали масштабные проекты модернизации ИТ. Естественно, мы делаем акценты на технологии ведущих вендоров, которые появились на ИТ-рынке относительно недавно. Мы не ориентируемся на единственного вендора, а стремимся создать интегрированное решение из лучших компонентов, представленных на мировом рынке. Мы внимательно изучаем инновационные технологии IBM, Oracle, EMC, HP. Мы стремимся испытать, протестировать, проверить эти технологии и создать на их основе оптимальное решение для бизнеса нашего банка.

Эти решения позволяют не только держать на плаву громадный «лайнер» нашего бизнеса, но и менять его курс, беспрепятственно обходить любые подводные камни. На

следующий год запланированы достаточно серьезные проекты по модернизации ИТ-инфраструктуры. Уже сейчас реализован ряд фундаментальных проектов, в том числе в партнерстве с компанией IBS Platformix.

Какие наиболее интересные проекты были реализованы совместно с IBS Platformix?

— Благодаря специалистам IBS Platformix мы смогли реализовать новые технологии создания тестовых сред на базе решений IBM Storwize и IBM Power Systems.

Другой знаковый проект — создание инфраструктурной основы для хранилища данных аналитической системы на платформе Oracle. Мы заранее обрисовали цели и конечные результаты, которых хотим достичь — с точки зрения скорости принятия решений, скорости обработки огромного массива данных, своевременности предложений для клиентов. На основе тестирования и испытания проведенного с коллегами из IBS Platformix, для решения поставленных задач были применены комплексы IBM Power Systems P795. Они позволили не только наиболее эффективно решить текущие задачи, но и создать запас прочности с учетом дальнейшего роста бизнеса.

Стоит упомянуть и проект формирования инфраструктурной основы систем на базе платформы SAP. Понимая, что удовлетворить растущие потребности бизнеса старая архитектура не в состоянии, мы рассмотрели различные рыночные предложения. Коллеги из IBM сумели на реальных тестах продемонстрировать, что получает банк, если выберет качественное передовое решение IBM Power Systems P770 и P740. Решение оптимально по соотношению «цена-качество», что радует наших заказчиков — финансистов. А нас, ИТ-специалистов, привлекла возможность гибко и динамично масштабировать инфраструктурную платформу в зависимости от того, как пойдет развитие бизнеса: его двукратное, трехкратное его увеличение не создаст нам никаких проблем. Успех проекта был достигнут в немалой степени благодаря высокому профессионализму партнеров по внедрению — консультантов IBS Platformix. В рамках проекта наши бизнес-заказчики были приятно удивлены, когда в одно прекрасное утро их работа

стала быстрее и удобней в несколько раз. Думаю, что после таких достижений наше сотрудничество будет продолжаться.

Расскажите, пожалуйста, подробнее о задаче создания тестовых сред. Что представляет собой данное решение, почему возникла необходимость в нем?

— Новые ИТ-инструменты должны внедряться и актуализироваться постоянно. Разработка и развитие каждого из ИТ-решений развитие происходит на тестовой платформе — так называемом «мини-банке». Там закладывается основа для будущих production-систем. Базовым фундаментом для работы подобного инкубаторов является инфраструктура. Еще год назад от тестовой инфраструктуры требовалось одно: пусть она работает. Теперь же к ней предъявляются

рые сейчас позволяют нам все быстрее и быстрее выдавать новые решения для бизнеса. Мы убедились в надежности, функциональности решений IBM.

Как вы решаете кадровую проблему в условиях такого колоссального роста объема задач?

— За последние два с половиной года численность штата подразделения эксплуатации ИТ-систем выросло в десять раз. Банк бурно развивается. Нагрузка на ИТ ложится колоссальная. Понятно, что в период такого взрывного роста кадры решают все: чем профессиональнее команда, тем больше она может достигнуть. Нашим специалистам приходится одновременно решать пять-семь задач: масштабных, критичных для бизнеса, с множеством нюансов. Поэтому мы подбираем команду с особой тщательностью.



Новые ИТ-инструменты должны внедряться и актуализироваться постоянно. Разработка и развитие каждого из ИТ-решений происходит на тестовой платформе — так называемом «мини-банке»

качественно новые требования: она должна быть на уровне инфраструктуры для production-систем — быстрой, надежной, способной совершать миллиарды операций в секунду, эмулировать полную и достоверную картину того, как система будет работать в продуктиве.

Мы долго обдумывали, каким быть новому решению, осознали новые горизонты, новые цели и задачи. Тестирование — это задача, которая требует быстрого развертывания и настройки инфраструктуры, а затем быстрой и качественной работы без перебоев. Для исследовательских работ требуется совершенно иной класс систем. В итоге, становились на том, что наилучшим образом изменить всю нашу платформу и максимально удовлетворить требованиям разработки и бизнеса, смогут решения IBM. Мы произвели колоссальные изменения в архитектуре тестовых сред, которые затронули принципы организации инкубаторов. В короткие сроки мы построили несколько десятков новых инкубаторов, кото-

Перевод разработки фронт-офисной системы в Россию потребовало огромных усилий по формированию команды поддержки и эксплуатации, созданию абсолютно новых для ИТ процессов, постановке задач и их реализации в сжатые сроки. Отмечу, что все ИТ-системы банка изначально были централизованы. Преимущество такого подхода — в простоте и экономичности управления огромной, многокомпонентной ИТ-составляющей банка. Нам достаточно внести изменения в центре — и все 27 тысяч сотрудников банка, которые трудятся по всей стране, сразу одновременно получают новые ИТ-инструменты и новые возможности для работы. Но централизованный подход к управлению ИТ-инфраструктурой и приложениями накладывает на ИТ-департамент особую ответственность, ведь любая наша ошибка мгновенно окажет действие на работу сотрудников банка по всей стране. Поэтому развитию, обучению и росту ИТ-экспертов мы уделяем особое внимание. 