

Один из основных критериев успеха банковского бизнеса - это ассортимент банковских услуг. Другой немаловажный фактор - доступность этих услуг для самого широкого круга потребителей. Отсюда вытекают два главных требования к системе автоматизации розничного бизнеса - это хорошая интегрированность и высокая коммуникативность.

Можно выделить три основных канала взаимодействия современного розничного банка с клиентом - физическим лицом:

- Непосредственное обслуживание клиента в банке;
- Удаленное взаимодействие клиента с банком;
- Выполнение банком прямых и косвенных поручений клиента в его отсутствии.

В конце 2003 года две ведущих Российских компании в области разработки банковского программного обеспечения - Инверсия и БСС - достигли договоренности о реализации совместного проекта в области розничных банковских технологий. Основная цель этого проекта заключалась в создании полностью интегрированной системы для комплексного розничного обслуживания физических лиц в коммерческом банке. В основу разработки такой системы были положены три следующих фундаментальных требования:

1. Розничная система должна автоматизировать процесс взаимодействия банка с клиентом по всем возможным каналам связи, будь то визуальное взаимодействие в офисе, контакты через Интернет, телефон, GSM, SMS, посредством классического клиент-банка, через механизмы удаленного обслуживания пластиковых карт или с использованием киосков самообслуживания.
2. По любому из этих каналов взаимодействия клиенту должен предоставляться весь спектр банковских услуг, возможный для данного канала связи и поддерживаемый банком.
3. Решение должно быть легко тиражируемым в любой розничный банк вне зависимости от специфики его работы.

Модель взаимодействия розничного банка с физическими лицами, на которой базируется проект, состоит из ядра на основе банковского бэк-офиса, внутри которого реализованы технологии обслуживания клиентов, клиентского окружения, представляющего потребителей банковских услуг, и средств доставки банковских услуг к их потребителям.

Весь функционал системы реализован с использованием хранимых процедур, функций, триггеров и прочих элементов СУБД, расположенных внутри самой базы данных. Благодаря этому он оказывается автоматически доступным как пользователю системы, находящемуся в самом банке, так и пользователю, работающему удаленно.

Удаленный доступ к базе данных по розничным операциям возможен через Интернет, телефон, а также в режиме классического клиент-банка. Кроме этого, с базой данных могут взаимодействовать киоски самообслуживания, являющиеся одной из последних разработок компании БСС. Многофилиальный розничный банк может предоставить удаленный доступ сразу всем клиентам всех своих филиалов, работающих в режиме он-лайн

Бэк-офисная часть системы поддерживает весь спектр банковских операций по работе с вкладами населения, учет доходов и расходов клиентов, широкий спектр операций с банковскими картами, интерфейсы со всеми основными процессинговыми центрами по международным платежным системам, коммунальные платежи, Western Union и другие переводы, дорожные чеки, а также потребительское кредитование в разрезе фронт - и бэк-офисов.

По мнению участников проекта, он может быть интересен значительной части российских банков, планирующих в ближайшие несколько лет выйти на рынок дистанционных банковских услуг. Одно из главных преимуществ данного решения заключается в том, что оно может быть достаточно легко тиражировано в любой розничный банк. Практически все ключевые процессы обслуживания клиентов имеют возможность быть сконфигурированы в довольно широком диапазоне возможностей в соответствии с требованиями банка.