



# Екатерина ЛОЗОВАЯ:

## «Выигрывает тот, кто правильно пользуется накопленной информацией»

На вопросы журнала «Банковские технологии» о текущей ситуации на рынке BI-решений, новых инструментах, появившихся на рынке, и тенденциях в области бизнес-аналитических систем ответила заместитель директора компании «Терн»



**«Банковские технологии»:** Екатерина Александровна, какие события уходящего года, по вашему мнению, стали наиболее заметными на рынке? Какие тенденции стали основными?

**Екатерина Лозовая:** Это интерес к аналитическим решениям со стороны финансовых компаний. Осенью 2010 г. были проведены несколько конференций, посвященных этой теме, которые пользовались большим успехом. В октябре состоялся Форум Адама Смита, на который съехалось большое количество финансовых директоров различных компаний, и все активно обсуждали данную проблематику, способы решения этих вопросов. Мероприятие было очень содержательным, мы принимали в нем активное участие. Кстати, наш доклад о принципах построения информационно-аналитических систем, на деле помогающих руководителям финансовых департаментов оперативно принимать эффективные управленческие решения, был встречен аплодисментами аудитории.

На Форуме компании IDC, посвященном технологиям бизнес-анализа (Business Intelligence, BI), также было отмечено большое количество участников и высокая заинтересованность аудитории в обсуждении предложенных тем.

Повысился уровень творческого мышления, осмысления текущей проблематики. Значительно выросло внимание к серьезным аналитическим системам. Вообще, по сравнению с предыдущим годом изменился настрой участников рынка. Преобладали позитивные мотивы, повысилась активность на рынке. Видно, что последствия кризиса постепенно преодолеваются, и большинство компаний настроены на развитие. При этом денег на рынке не так много, все вынуждены внимательно просчитывать вложения и отдачу от них. Осмысленные ограниченности ресурсов привело к повышению внимания к аналитическим инструментам, проблемам консолидации информации, автоматизации процессов



**Екатерина  
Лозовая:**  
*«Осмысление  
ограниченности  
ресурсов привело  
к повышению  
внимания  
к аналитическим  
инструментам...»*

подготовки отчетности и к обеспечению полноценной информационной поддержки принятия решений.

**«Б. Т.»:** Были ли в области бизнес-анализа какие-нибудь направления, представляющие наибольший интерес для банковских организаций?

**Е. Л.:** Явный интерес со стороны банков был отмечен к решениям для анализа клиентской базы и автоматизации этого процесса. Решения Customer Care находятся в числе самых востребованных на банковском рынке. Тот, кто знает своего клиента, кто может предсказать спрос на те или иные продукты, получает серьезные преимущества на рынке. Для этого нужно обеспечить учет потребностей клиента, собрать всю информацию по взаимодействию банка с клиентом, предоставить инструменты для анализа этой информации. На основе исторической информации можно спрогнозировать дальнейшее поведение клиента, его потребность в каких-то продуктах или услугах и предложить их клиенту в наиболее подходящее для этого время. Это можно назвать более тонкой, продуманной работой с каждым клиентом, которую невозможно проделать без средств автоматизации.

Большой спрос в 2010 г. был на проекты по созданию информационных панелей руководителя. Объем данных, которые необходимо обрабатывать для принятия верных решений, растет в геометрической прогрессии. Инструмент, который позволяет консолидировать информацию из разных источников, обработать ее и выдать в подготовленном виде в соответствии с определенными параметрами, незаменим для современного руководителя. В этом году мы внедрили решение, позволяющее работать с терминалами iPad и iPhone, на которые выводятся данные, подготовленные для информационных панелей. Многим руководителям часто приходится перемещаться в процессе своей деятельности, поэтому инструмент, позволяющий получать консолидированную и профильтрованную информацию в любое время и в любом месте, оказался очень востребованным. Удобство управления самим устройством за счет функций сенсорного экрана и предоставления информации нашим решением неизмеримо повышает эффективность управления. И это оценили наши заказчики.

**«Б. Т.»:** О каком решении вы говорите?

**Е. Л.:** Это пакет Business Objects. Его функциональность была расширена за счет возможности работы с iPad и iPhone. Вся информация, доступная на традиционной панели руководителя в виде ЖК-экрана на стене кабинета, может быть транслирована на экран iPad или iPhone. В 2010 г. это решение стало очень популярным среди руководителей российских компаний. Технология, дающая возможность быстро, практически в любой момент времени и в любом месте получать доступ к необходимой информации, объективно принимать решения, прогнозировать тенденции и быть готовым к изменениям, меняет сам подход к управлению, делает его намного более эффективным. Выигрывает тот, кто правильно пользуется накопленной в банке информацией.

**«Б. Т.»:** Объемы этой информации могут быть очень большими.

**Е. Л.:** Безусловно. Более того, для настоящего времени характерна высокая скорость поступления новой информации. Должны быть инструменты, позволяющие снять рутинную нагрузку с руководителя. Предоставляемая информация должна быть, с одной стороны, полной, а другой — не перегружать пользователя. Именно эту задачу решают информационные панели руководителя. Проекты по внедрению таких инструментов состоят из двух частей. Первая — осмысление того, какую именно информацию нужно предоставлять тому или иному пользователю, и вторая — непосредственно реализация решения. Понятно, что первая часть проекта является ключевой. Она позволяет выделить те показатели, которые необходимы для принятия верных управленческих решений. Таким образом мы позволяем руководителю получить возможности и необходимое время для творческого осмысления того, что происходит в деятельности банка.

**«Б. Т.»:** Решение о том, какая именно информация будет выводиться на панель руководителя, принимает заказчик продукта или поставщик?

**Е. Л.:** Основные направления, по которым должны предоставляться данные, рекомендуем мы как поставщик решения. По каким-то направлениям, разумеется, мы удовлетворяем запросы заказчика, который хочет получить доступ к тем или иным интересующим его данным. У нас



многoletний опыт поставок продуктов Business Objects, мы знаем, какие инструменты лучше решают те или иные проблемы. Зачастую руководителю бывает трудно сформулировать свои потребности, поэтому мы обычно предлагаем список наиболее востребованных направлений подачи информации, из которого клиент может выбрать те, которые удовлетворяют его потребности. Это существенно сокращает сроки работ и повышает эффективность реализации проекта. Наша задача состоит в том, чтобы сэкономить время руководителя, и мы стремимся достичь этого с самых первых шагов работы над проектом.

**«Б. Т.»:** Появились ли на рынке банковских технологий в завершающемся году какие-то новые, заслуживающие внимания решения или идеи?

**Е. Л.:** В этом году мы познакомились и заключили договор о сотрудничестве с компанией Golden Source. Эта компания уже около 20 лет предлагает финансовым организациям, работающим на фондовом рынке, решения, оперативно снабжающие их данными из таких источников, как Bloomberg, Reuters, D&B, SWIFT и т. д. С помощью инструментов Golden Source финансовым компаниям поставляются актуальные надежные данные, необходимые для принятия оперативных и стратегических решений по операциям на фондовом рынке. Это совершенно новое и интересное для нас направление. Они тоже строят хранилища данных, но не на внутренних источниках банка, а на внешних. Данные из внешних источников собираются в непрерывном режиме, что позволяет анализировать эту информацию, анализировать происходящие сделки, помогать сотрудникам, которые непосредственно занимаются проведением биржевых операций, сотрудникам бухгалтерии проводить расчеты, таким образом в разы сокращая расходы банка на ведение операций. Поскольку мы многие годы занимались работой по созданию инструментов для анализа данных из внутренних источников банка, а они — анализом данных из внешних источников, мы органическим образом пришли к возможности создания комплексного взаимодополняющего решения. Аналогов таких систем нет на российском рынке. Начиная с 2010 г. мы предлагаем такие решения, для которых мы видим огромные перспективы на нашем рынке.

**«Б. Т.»:** Какие технологии или направления развития представляются вам наиболее многообещающими для развития? Что будет востребовано в ближайшем будущем?

**Е. Л.:** Я думаю, потребности в инструментах для анализа данных будут только расти. Если еще два года назад освоение этого направления было довольно поверхностным, ему уделялось мало внимания, то в последний год было видно серьезное изменение отношения. Происходило осмысление новой ситуации, возникал новый, более интеллектуальный подход к рынку и к аналитическим инструментам. Думаю, в следующем году эта тенденция только усилится. Особое внимание будет уделяться возможностям систем для прогнозирования событий, инструментам план-фактного анализа. Все это делается для того, чтобы принимать более правильные решения, на основании более полной и достоверной информации и с применением средств анализа. Если еще несколько лет назад многие решения принимались спонтанно, исходя из собственного понимания руководителем ситуации на рынке и особенностей его бизнеса, то сейчас каждое действие должно быть взвешенным, приниматься на базе каких-то объективных показателей.

Думаю, большое внимание в следующем году будет уделяться CRM-направлению. Забота о клиенте, учет нюансов поведения клиентов предоставляют новые возможности для завоевания или удержания рыночных позиций. Без CRM-инструментов этого не удастся добиться.

**«Б. Т.»:** Какие новинки появятся в вашем арсенале решений в ближайшем будущем?

**Е. Л.:** Одной из наиболее заметных новинок будет наше совместное решение с компанией Golden Source. Как я уже говорила, это решение является совершенно новым явлением для российского рынка, мы будем уделять ему большое внимание.

В пакете Business Objects появляется много новых функций, новых возможностей для повышения эффективности управления данными и принятия решений. Ряд вещей уже существует в beta-версии. Как только разработчики доведут системы до промышленного уровня, мы предложим их нашим заказчикам в России. Это будет существенным шагом вперед в сегменте BI-решений. Ждите наших анонсов. 