



БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ

ISSN 0201-7296



#08 (223) 2014

**Геннадий
ДЕМИШЕВ:**
«Решение
о выборе АБС –
основополагающее
для любого банка»



тема
номера

Банки
и клиенты
будущего

с. 30

с. 38



с. 44



Банкинг
на пути в будущее

с. 25

Глазами клиента:
новый подход
к оценке качества IT

с. 36

Банковский
DDoS

с. 61

А
АССОЦИАЦИЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ БАНКОВ РОССИИ
Association of Regional Banks of Russia

XII Международный банковский форум «Банки России - XXI век»

XII International banking forum "Banks of Russia - XXI century"

September 3 - 6, Sochi

3 - 6 сентября, г. Сочи



XVI Банковская конференция

“Модели развития финансового сектора
в условиях глобализации:
Россия и международная практика”

XVI Banking conference

"Development models of the financial sector
in the age of globalization:
Russia and international practice"

(495) 785-2993; 785-2988
cрк@asros.ru; mts@asros.ru; kmd@asros.ru
www.asros.ru





Журнал основан 11 августа 1994 г.

ИЗДАТЕЛЬ

Д. М. Сальников (denisms@int-bank.ru)

ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР

Ю. Н. Гордеев (yugord@int-bank.ru)

ЗАМ. ГЛАВНОГО РЕДАКТОРА

О. В. Кузина (olgavk@int-bank.ru)

КОРРЕКТОР

О. Р. Тумановская

ТЕХНИЧЕСКИЙ РЕДАКТОР

В. Н. Ефросимова

ДИЗАЙНЕР

О. В. Царева

Издатель –
компания «Финанс Медиа»

**Финанс
Медиа**

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

Д. Н. Логунов (log@int-bank.ru)

ФИНАНСОВАЯ СЛУЖБА

финансовый директор Г. П. Павлова
бухгалтер Е. М. Сердюк

КОММЕРЧЕСКАЯ СЛУЖБА:

коммерческий директор

Г. И. Фурман (genaif@int-bank.ru)

зам. коммерческого директора

Т. П. Емельянова (tatyana@int-bank.ru)

М. Н. Логунов (max@int-bank.ru)

СЛУЖБА МАРКЕТИНГА:

менеджер по развитию бизнеса

М. А. Левкоева (marketing@int-bank.ru)

СЛУЖБА РАСПРОСТРАНЕНИЯ:

менеджер

Т. С. Бородина (borodina@int-bank.ru)

Производственная служба:

директор

В. Н. Ефросимова (valentina@int-bank.ru)

ИТ-СЛУЖБА:

Р. В. Заргаров

РЕФЕРЕНТ:

М. М. Ломакина (secretar@int-bank.ru)

Издание зарегистрировано в Минпечати РФ.
Рег. свидетельство ПИ № 77-12333

Научно-техническое издание

Печать офсетная. Формат 60x90/8.
Печ. л. 8. Тираж 6000 экз. Цена свободная.

ISSN 0201-7296

© «Финанс Медиа», 2014

Полное или частичное воспроизведение или размножение каким бы то ни было способом материалов, опубликованных в настоящем издании, допускается только с письменного разрешения компании «Финанс Медиа».

Редакция не несет ответственности за сведения, содержащиеся в материалах без значка **И**, и за содержание рекламных объявлений.

Редакция принимает к публикации статьи, нигде ранее не опубликованные и не планируемые к публикации в других изданиях.

АДРЕС ДЛЯ ПЕРЕПИСКИ:

Россия, 127018, Москва,
ул. Стрелецкая., д. 6, подъезд 3, оф. 29.
Тел./факс: (495) 689-81-50, 602-63-88
URL: <http://www.int-bank.ru>

UX

В последнее время многие российские банки всерьез заинтересовались понятием User eXperience (UX) — пользовательский опыт — и даже предпринимают активные действия в этом направлении. Термин UX родился несколько десятков лет назад в среде продуктового дизайна. Как говорится во всеми ругаемой, но всеми используемой Википедии, термин UX обозначает «ощущение и реакцию человека, вследствие использования или предполагаемого использования продукта, системы или услуги».

Несмотря на все сложности, с которыми сталкиваются дизайнеры продуктов, использующие в своей работе понятие User eXperience (нужно учитывать различия в привычках поведения и характерах пользователей, их привычки и способы использования продуктов и т. п.), задача банка, стремящегося воплотить в своих действиях модель UX, неизмеримо сложнее. Комплекс параметров, которые могут повлиять на впечатления пользователя, гораздо шире. Помимо привлекательности самого продукта, нужно обеспечить такое обслуживание, которое удовлетворит клиента во всех точках его соприкосновения с банком. Это значит, что и отделения должны быть чистыми, а персонал вежливым и компетентным, и интернет-банк работал без нагромождений паролей, логинов и других средств идентификации, но при этом абсолютно безопасно, и операторы call-центры были абсолютно грамотны, обладали речью дикторов (советского!) телевидения и разбирались во всех вопросах, включая философские. Да, и при этом, чтобы кредиты были дешевыми, а вклады — с высоким процентом.

Тем не менее, есть ряд банков, которые, несмотря на все трудности, неустанно работают в направлении внедрения высоких стандартов UX во всех проявлениях своей деятельности и благодаря этому добиваются серьезных успехов на рынке.

Хотя, в конечном итоге, более успешным все же является тот банк, который имеет доступ к более дешевому фондированию.



Юрий Гордеев
Главный редактор



>> СОБЫТИЯ

16
Компании BSS —
20 лет!



17
Альфа-Банк
и VISA дали старт
масштабному
МОЗГОВОМУ
штурму

>> ТЕМА НОМЕРА

25
Банкинг на пути
в будущее



>> COVER STORY



18 Геннадий Демишев:

«Решения о выборе АВС —
основополагающее для любого банка»

В 2014 г. АКБ «Инвестторгбанк» завершил проект по переходу на новую IT-инфраструктуру. По итогам реализации проекта в банке была внедрена новая АВС, модернизировано серверное оборудование, обновлен ряд информационных систем. Платформой

для обновления IT-инфраструктуры банка стали решения компании ЦФТ. О подробностях проекта, причинах его реализации и дальнейших планах работы над IT-платформой рассказал руководитель блока информационных технологий (CIO) Инвестторгбанка Геннадий Демишев.

>> ТЕМА НОМЕРА

30
Михаил Батуев
Альфа-Банк
Инновации в современном банке
и как они работают



32
Денис Охримович
Банк24.ру
«Банк 3.0» и с чем его едят



34
Алексей Казаков
ОТП Банк
Взгляд клиента банка на мир
через призму финансовых услуг



36
Алексей Перов
Абсолют Банк
Глазами клиента: новый подход
к оценке качества IT



38
Санал Пахомкин
Гринфилдбанк:
«В новых условиях потребуются
тесное взаимодействие служб PR и IT»



Все для счастья Частного Клиента

BSS
www.bssys.com

- Свобода управления финансами
- Прозрачные отношения с банком
- Любимые мобильные устройства



«ДБО BS-Client. Частный Клиент» — комплексная система для организации дистанционного обслуживания розничных клиентов банка.

ИНТЕРНЕТ-БАНК И МОБИЛЬНЫЙ БАНК | ПЕРЕВОДЫ И ПЛАТЕЖИ | ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ СЕРВИСЫ