

Soluții informatice la îndemână care produc bani, care salvează bani și de compliance

Fundamentele IT ale unei bănci de retail

O bancă de retail, cu milioane de clienți, trebuie în primul rând să utilizeze soluții care să-i asigure stabilitatea și performanța în susținerea proceselor de business și un control riguros al managementului schimbării (Change Management) pentru susținerea unei activități eficiente și orientate spre client. Stabilitatea se realizează prin standardizare și prin folosirea unor soluții omogene și modulare de distribuție a produselor și a serviciilor bancare de masă, prin canale de distribuție multiple integrate într-o platformă multichannel unde să se regăsească atât unitatea bancară clasică, cât și canalele alternative (internet-banking, mobile-banking, phone-banking, e-banking, kioscuri, ATM-uri, EPOS-uri etc.).

O bancă de retail de talie mare ar trebui să lucreze centralizat, atât din punct de vedere tehnic, al infrastructurii, cât și operațional. Infrastructura hardware centralizată ar trebui să respecte principiile consolidării tehnologice, astfel încât să susțină un număr mare de unități bancare teritoriale mici, flexibile, orientate spre vânzări, fără back-office. Un sistem de comunicații profesional și solid este obligatoriu. Pe o astfel de infrastructură aplicațiile bancare de front-office ar trebui să fie web-based, să necesite investiții minore la nivel de unitate bancară și să fie integrate ca orice alt canal de distribuție

într-o platformă bazată pe conceptul Service-Oriented Architecture (SOA).

Soluțiile de front-office ar trebui să aibă funcționalități de Customer Relationship Management (CRM), în vederea unui cross-selling activ și eficient. Un sistem ODS (Operational Data Store) va asigura o perspectivă integrată și unică a clientului pentru toate activitățile operaționale, pe orice canal de distribuție. O soluție de portal va integra terminalele de acces diverse, în funcție de tipul serviciului și al utilizatorului – salariat al băncii sau client extern –, pe baza unui sistem de management al identității (Identity Management). Un sistem colaborativ

avansat, integrat cu portalul de companie, trebuie să funcționeze optim.

Soluțiile de back-end (core business) ar trebui să fie specializate pe tipuri de clienți (retail, IMM, corporate, trezorerie, carduri) și să fie integrate la nivel de middleware pe baza SOA. O soluție ERP (Enterprise Resource Planning) trebuie să asigure toate funcționalitățile de întreprindere ale unei bănci (contabilitate/GL, mijloace fixe, resurse umane, logistică, achiziții etc.). Sistemul contabil ar trebui extras din aplicațiile bancare, cum operează de obicei, și plasat la nivel de ERP. Datele din sistemele de back-end și ERP trebuie transformate în informație prelucrată (knowledge systems) utilizând soluții de business intelligence (BI).

Un sistem de Datawarehouse și Data Mart-uri specializate (Sales, Marketing, Controlling etc.) trebuie să susțină tehnologic platforma BI pentru o raportare și o prelucrare adecvate către factorii de decizie. Soluțiile BI trebuie susținute și organizatoric printr-un centru de competență BI. Aceste module funcționale (ERP, DWH, BI) pot fi integrate la nivel de middleware acolo unde este nevoie.

Soluțiile informatice pot să îmbunătățească performanța, să crească diferențierea și să asigure un avantaj competitiv în 3 moduri:

- ◆ tactic – eliminarea obstacolelor tehnice și operaționale

- ◆ strategic – includerea componentelor IT în produse, servicii și moduri de operare
- ◆ dinamica informațională – utilizarea informației și a soluțiilor informatice în transformarea operațională a băncii.

Governanță corporatistă, dar și IT

Alături de guvernanța corporatistă, trebuie instituită o guvernanță IT clară, care să dezvolte și să implementeze principiile arhitecturale strategice, pe termen mediu și lung. Strategia IT trebuie să se bazeze pe strategia băncii care să definească inclusiv principiile de multi-sourcing bazate pe parteneriate și pe centre de servicii externalizate (Shared Service Centers/Brand Service Companies), dacă este cazul.

Pentru a susține această arhitectură de infrastructură și de aplicații, activitatea departamentelor IT trebuie organizată pe procese, în mod matriceal, pe baza standardului ITIL (IT Infrastructure Library), care stimulează abordarea antreprenorială a salariiților și le dezvoltă capacitățile de implicare și responsabilitate într-un mediu transparent bazat pe indicatori de performanță.

Soluțiile IT pot fi de 3 tipuri: cele care produc bani, cele care salvează bani și cele de compliance. Pentru a fi un partener de încredere și pentru ca soluțiile propuse să fie dintre cele inovatoare, care să producă bani pentru bancă, personalul IT trebuie, pe lângă organizarea sa clasică, să fie instruit corespunzător. Un sistem de furnizare a serviciilor (Delivery Management) și de gestiune a solicitărilor (Demand Management) va asigura relațiile corecte și de succes, atât cu businessul, cât și în cadrul derulării proiectelor, alături de structurile de Service Delivery și Service Support. O structură corectă de Demand Management, alături de celelalte procese ITIL, va asigura un Change Management performant la nivel de bancă.

Acest articol (sub numele „What means IT in a retail bank?”) poate fi comentat la adresa de blog: <http://www.calran.ro/wordpress/index.php>

Călin Rangu, PhD

