

Прорывные ИТ-разработки Сбербанка

Технологические инновации и применение прорывных технологий становятся необходимыми факторами для успешного развития современного банка. Сбербанк следует мировым тенденциям и внедряет решения, которые должны удовлетворить растущие потребности клиентов.

Основой изменяющегося ИТ-ландшафта Сбербанка должна стать технологическая платформа, которая будет выступать средой, обеспечивающей функционирование бизнеса и позволяющей участникам экосистемы взаимодействовать и создавать ценность. Технологическая платформа будет включать в себя инфраструктуру, данные и средства их обработки и анализа, приложения, средства разработки, API.

Сбербанк активно применяет новейшие технологии для создания инновационных сервисов и услуг. В частности, методы работы с Big Data использованы в разработке универсальной чат-платформы для мессенджеров Telegram и Facebook. Проведен пилот системы биометрической идентификации на основе сетчатки глаза для устройств самообслуживания. При запуске проекта «Оплата по биометрии» в торговой сети «Азбука вкуса» было проведено закрытое тестирование для сотрудников Сбербанка по отпечатку пальца. Реализован пилот по разработке математической модели управления инкассацией и наличностью в устройствах самообслуживания Сбербанка, который призван сократить простой устройств и сэкономить на оптимизации хранимых объемов наличных средств.

Успешно завершена начатая 4,5 года назад Программа «Автоматизация систем управления рисками на финансовых рынках». Созданы системы для контроля лимитов рыночного и кредитного рисков, установления лимитов на финансовые институты. Внедрены системы контроля рыночности и независимой верификации цен. Уникальность этой ИТ-программы для России в том, что до сих пор не было положительного опыта решения аналогичных задач. В итоге при создании риск-инфраструктуры было сэкономлено около 360 млн рублей.

Сбербанк внедрил автоматизированную систему мониторинга кредитных заявок для выявления мошеннических действий со стороны корпоративных клиентов. Система обрабатывает большие массивы данных In-Memory, что позволяет производить проверки в режиме реального времени.

Сбербанк автоматизировал систему контроля качества андеррайтинга. Запланированное до конца 2017 года создание инструментария анализа рисков позволит улучшить качество кредитного портфеля и обеспечить поддержание высокого уровня экспертизы.

Успешно завершён пилот по развёртыванию международного карточного процессингового центра. Первым клиентом стал «БПС-Сбербанк» Республики Беларусь.

Сбербанк ввел систему, автоматизирующую сбор просроченной задолженности на этапе позднего сбора, в том числе с использованием мобильного приложения коллектора.

Сбербанк предложил клиентам «Личный кабинет инвестора», который дал им доступ к просмотру остатков по брокерским счетам, маржинальным показателям, реестру сделок, информации по вводу/выводу денежных средств, движению ценных бумаг между счетами клиента.

База данных СМС-сервиса «Мобильный банк» переведена на новый высокопроизводительный ресурс для выдерживания нагрузки в 18 млн входящих СМС от клиентов в сутки.

Создан прототип портала для внешних партнеров Сбербанка, опубликован сервис с открытым интерфейсом (API) и развернут инструмент управления жизненным циклом API для подключения партнеров «Сбербанк-Мессенджер», а также публикации API корпоративных сервисов и привлечения новых партнеров.

Создан новый канал обработки мультимедиа-сообщений в контактном центре – «Текстовый чат», что сократит расходы на оплату телефонного трафика и снизит темпы роста нагрузки на операторов.

Сбербанк внедрил у себя технологию «прямых расчетов», что позволило проводить платежи в расчетной системе Сбербанка в режиме реального времени. Таким образом, время прохождения платежа между клиентами Сбербанка было сокращено с 45 до 6 минут.

Сбербанк ввел упрощенную схему рассмотрения обращений корпоративных клиентов, в результате чего до 50 % финансовых претензий решаются за один день, обращения по самоинкассации решаются в течение часа. Максимальное время рассмотрения обращений корпоративных клиентов не превышает двух дней.

Создана Политика по управлению качеством данных, разработана уникальная для российского рынка Программа обучения по работе с данными, которую первыми прошли 80 топ-менеджеров Сбербанка.

В Сбербанке появился новый бизнес – монетизация данных. Сформирован базовый портфель продуктов Сбербанка на основе агрегированных данных. Заключены первые сделки с внешними клиентами на продукты по построению модели склонности к покупке и сегментированию клиентской базы для таргетированных кампаний.

Запущен портал «Открытые данные» – уникальный информационный продукт на основе технологий Big Data, который представляет агрегированные данные экономической активности населения и бизнеса.

В Сбербанке созданы лаборатории инноваций, которые на текущий момент имеют средний срок разработки прототипа инновационного продукта не более пяти месяцев. Среди инновационных инициатив, которые Сбербанк тестирует или внедряет, можно назвать следующие:

- учет и управление доверенностями, электронными закладными на недвижимость, денежными переводами, учет факторинговых сделок на базе технологии блокчейн;
- построение совместно с Федеральной антимонопольной службой системы электронного документооборота на базе технологии блокчейн;

- автоматизированное построение графиков работы сотрудников в офисах обслуживания клиентов;
- использование технологии Platform as a Service (PaaS) и внедрение нового продукта с минимальным ценным для клиента функционалом (MVP), что будет сокращать время вывода на рынок новых продуктов Сбербанка;
- использование технологии автоматического общения с клиентами в текстовых каналах обслуживания (мессенджеры и СМС), создание интеллектуальных цифровых помощников для решения проблем клиентов и универсальной платформы для чат-ботов;
- создание мобильного банковского приложения нового поколения, основанного на технологии мессенджера; создание экосистемы общения клиентов, простых каналов коммуникации, управления счетами и денежными средствами, переводами; исследование маркетплейсов для партнеров, оказание дополнительных услуг клиентам;
- исследование востребованности сервисов, основанных на предоставлении реальных API Сбербанка для разработки приложений внешними разработчиками; цель – создать сообщество, использующее платформу Сбербанка для развития внешних продуктов;
- разработка корпоративного файлового хранилища, при котором Сбербанк сможет хранить все рабочие документы в своей облачной среде, предоставлять доступ к ним с рабочих станций и мобильных устройств всем своим работникам, выполняя требования безопасности.

Проект «Создание системы мониторинга отклонений в расчетах» (Программа ППРБ 18+) Проект победил в номинации «Лучшее отраслевое решение» конкурса «Проект года» сообщества ИТ-директоров Global CIO.

За работу последних лет, опыт в области инноваций и краудсорсинговую активность Сбербанк был удостоен второго места международной премии Berkley-Haas Open Innovation Awards – 2016 в номинации «Трансформация бизнес-модели».

В качестве ключевых планов развития технологического ландшафта на 2017 год Сбербанк наметил реализацию всех базовых технологических сервисов ИТ-платформы и бизнес-сервисов для частных клиентов, развитие экосистемы технологического партнерства Open API, внедрение алгоритмов искусственного интеллекта и машинного обучения для задач Сбербанка, подключение не менее двух бизнесов экосистемы.