

История успеха



Уральский Банк Реконструкции и Развития – один из лидеров регионального рынка розничных банковских услуг. За 15 лет своего существования банк заслужил высокое доверие клиентов и акционеров, добился высоких финансовых показателей.

Согласно данным «РБК.Рейтинг» на 1 апреля 2005 г., УБРИР занял первое место среди банков Свердловской области в рейтинге «ТОП-300 кредитных банков в первом квартале 2005 года». Размер кредитного портфеля банка оценивался экспертами РБК в 5 млрд. 612,4 млн. руб. УБРИР также лидирует среди банков области по объему кредитов юридическим лицам.



**УРАЛЬСКИЙ БАНК
РЕКОНСТРУКЦИИ И РАЗВИТИЯ**



РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА ПОТРЕБОВАЛО НОВОГО ПОДХОДА К УПРАВЛЕНИЮ БАНКОМ

Уральский Банк Реконструкции и Развития лидирует среди кредитных учреждений Свердловской области по показателю вкладов физических лиц. По итогам первого квартала 2005 года частные клиенты банка разместили в депозиты почти 6 миллиардов рублей. Это на 14,7% больше, чем на начало 2004 года. Также по данным РБК УБРИР занимает 60-е место среди 300 самых прибыльных банков России (на 01.04.2005).

УБРИР стал первым банком Уральского региона, внедрившим «Решение SAP для банковского бизнеса» (SAP for Banking). Разработанная банком стратегия розничных банковских услуг успешно реализуется при непосредственном использовании комплекса решений SAP.

**С.В. Дымшаков,
президент Уральского Банка
Реконструкции и Развития**



ВРЕМЯ НОВОЙ СТРАТЕГИИ

Уральский Банк Реконструкции и Развития стабильно занимает высокие позиции в региональной и в общероссийской кредитно-финансовой «табели о рангах». Банк входит в число 100 крупнейших российских банков и занимает второе место в Свердловской области по величине активов. УБРИР уверенно держит первое место в Свердловской области по величине вкладов физических лиц, по праву пользуясь доверием клиентов и бизнес-партнеров.

В то же время целевая направленность банка на работу с крупными корпоративными клиентами способствовала формированию имиджа банка как учреждения надежного и устойчивого, но отстраненного от нужд массового клиента. Такая ситуация мешала диверсифицировать клиентскую базу, а значит – расширять бизнес банка. Руководство и акционеры банка понимали необходимость дальнейшего роста, выхода на новые рынки, возможностей быстрого масштабирования удачных продуктов и услуг. Так и только так самостоятельный региональный банк может добиться успеха в условиях здоровой конкуренции со столичными и международными финансовыми институтами.

«Внедрение решений SAP позволит нам сосредоточиться на приоритетных для бизнеса задачах, создавать новые конкурентные преимущества. Внедрение решения SAP for Banking будет способствовать переходу УБРИР на качественно иной уровень управления организацией, что сделает бизнес максимально понятным и «прозрачным» для акционеров, партнеров и клиентов банка».

Юрий Петрович Миронов, советник президента УБРИР по информационным технологиям

Назрел момент для создания четкой стратегии развития банка, стратегии, впитавшей в себя лучший мировой опыт, стратегии, осуществление которой опиралось бы на использование мощного инструмента. И такая стратегия была выработана с участием одной из ведущих консалтинговых фирм мира – компании «Роланд Бергер».

Консультанты тщательно и объективно проанализировали внешние и внутренние факторы. Результаты анализа позволили сформировать несколько вариантов стратегий развития, а в ходе дальнейшего обсуждения возможных альтернатив с руководством и специалистами банка была выбрана оптимальная. Не секрет, что принятие наилучшей стратегии для организации сопровождалось определенным изменением осознания менеджментом роли организации на рынке. Перенос акцент на развитие розничного бизнеса, банк должен стать более мобильным, дружелюбным для различных клиентов, сосредотачиваясь на стандартизации управленческих бизнес-процессов. Понять принципы управления в новых условиях помогла карта сбалансированных показателей, связавшая показатели стратегического плана с целями менеджмента банка.

ПЕРВЫЙ В РОССИИ...

Для успешной реализации стратегии банк нуждался в современных решениях, позволяющих оптимизировать бизнес-процессы и систему менеджмента. После комплексной оценки множества факторов: готовности производителя обеспечить необходимую поддержку по ведению проекта; требуемого уровня адаптации предлагаемого решения к специфическим требованиям российского законодательства; функциональности; открытости; технологичности и перспективности предлагаемой платформы, окончательное предпочтение было отдано комплексу решений компании SAP.

Уральский Банк Реконструкции и Развития стал первым кредитным учреждением России, использующим для реализации своих бизнес-целей современные решения от SAP.



Ю.П. Миронов, директор департамента операций, банковских и информационных технологий Уральского Банка Реконструкции и Развития, советник президента банка

До этого примеров внедрения систем SAP на российском банковском рынке не было. В то же время клиенты компании в России уже много лет используют ее решения. В число уральских предприятий, работающих с SAP, входят Свердловэнерго и Нижнетагильский металлургический комбинат.

Комплексное «Решение SAP для банковского бизнеса» (SAP for Banking) позволило усовершенствовать систему стратегического управления на основе ключевых показателей деятельности банка и создать новую экономическую вертикаль управления, планирования, анализа и принятия решений. В число задач, которые решаются с помощью решения SAP for Banking, входит сокращение временных, трудовых и финансовых издержек при принятии управленческих решений, бюджетном планировании, документообороте и подготовке отчетности. Кроме того, внедрение решения SAP дает возможность усовершенствовать качество взаимодействия банка с его клиентами. Система позволяет формировать и анализировать единую клиентскую базу, производить постоянный мониторинг потребностей и предпочтений клиентов банка и создавать индивидуальные предложения, осуществляя, таким образом, персонализированный подход к клиенту.

ИНСТРУМЕНТЫ УСПЕХА

Внедряемый в УБРиР комплекс решений SAP охватывает все аспекты организации работы банка. Для управления хозяйственной деятельностью банка на базе решения «Управление ресурсами предприятия» (mySAP ERP) работает система управления ресурсами банка как предприятия, система бюджетирования и банковского контроллинга, а также система управления персоналом. На основе решения «Управление взаимоотношениями с клиентами» (mySAP CRM) функционирует система управления взаимоотношениями и качеством обслуживания клиентов. Кроме этого, внедрены компоненты платформы SAP NetWeaver «Хранилище бизнес-информации» (SAP BW) и «Поток опе-

раций» (SAP Workflow) – система организации автоматизированных бизнес-процессов. Все эти компоненты уже используются в работе УБРиР.

Решение mySAP CRM было введено в эксплуатацию раньше всех – в январе 2005 года. С началом использования системы появилась возможность использовать полный спектр инструментов оперативного CRM при работе с реальными и потенциальными клиентами банка – юридическими лицами, а также VIP-клиентами УБРиР – физическими лицами. Теперь руководители клиентских подразделений банка могут использовать аналитические возможности системы взаимоотношений с клиентами в части просмотра отчетов о мероприятиях, проведенных сотрудниками активных продаж и персональными менеджерами, а также некоторых отчетов по контролю качества клиентской работы. В планах на будущее – реализация поддержки маркетинговых функций, в том числе функционала Call Centre.

Также в рамках первого этапа введены в действие компоненты решения «Управление финансами» (mySAP ERP Financials): «Стратегическое управление банком», «Управленческий учет», «Бухгалтерский учет», а также компонент «Хранилище бизнес-информации». Эти компоненты составляют единую платформу, обеспечивающую представление



Информация к действию

Мы готовы ответить на все ваши вопросы и продемонстрировать, как решения SAP помогут вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества.

Подробную информацию о компании SAP и предоставляемых решениях можно найти по адресу www.sap.ru

Телефон для контактов: + 8 (800) 200-0701

(звонок из России бесплатный)

E-mail: smb.cis@sap.com

САП СНГ и Страны Балтии

115054 Москва, Космодамианская наб., 52/2

полной картины финансовых операций банка. Комплексные решения компании SAP позволяют управлять расходами банка, начиная с этапа планирования сметы до момента оплаты расходов и контроля соответствия.

Наконец, с 1 февраля 2005 года в дополнительных офисах УБРиР начала действовать система SAP WorkFlow, которая позволяет в автоматическом режиме управлять потоками операций. Она определяет, какие операции необходимо произвести для достижения результата, и уведомляет об этом исполнителей. Таким образом, например, начальники подразделений и работники могут получать актуальную информацию о текущем состоянии и предыстории процесса рассмотрения кредитной заявки, получать уведомления о приближении и наступлении необходимых сроков выполнения работ.

В рамках внедрения решения SAP «Управление персоналом» (mySAP ERP HCM) полностью реализована поддержка функций организационного менеджмента (построение структуры организации, штатного расписания и штатной расстановки), кадрового учета (объединение данных о персонале в одной базе) и управления временными данными (регистрация всех событий рабочего времени и отклонений от нормального режима работы). Внедрение решения SAP «Управление персоналом» значительно повысило наглядность процессов управления персоналом, позволило производить сегментирование и избирательный анализ данных.

Для максимальной оптимизации бизнес-процессов УБРиР нуждался в интегрированной системе управления банком. Наилучшим образом для этих целей подходило приложение «Система сбалансированных показателей» (SAP Balanced Scorecard). Она стала единым, интегрирующим компонентом в организации всей вертикали управления на стратегическом, оперативном и транзакционном уровнях.

ПРОГРАММНО-АППАРАТНЫЕ СРЕДСТВА

Программное обеспечение ■ Система SAP R/3 Enterprise 4.7, CRM 4.0, BW 3.1

Решения и компоненты:

решение SAP «Управление взаимоотношениями с клиентами» (mySAP CRM); компоненты решения SAP «Управление финансами» (mySAP ERP Financials): «Стратегическое управление банком», «Управленческий учет», «Бухгалтерский учет»; решение SAP «Управление персоналом» (mySAP ERP HCM); компоненты платформы SAP NetWeaver «Хранилище бизнес-информации» (SAP BW) и «Поток операций» (SAP Workflow)

Аппаратные средства ■ Серверы Intel 1300, 2300, 2400, 5400
Планируется Sun Fire v 1280

Операционная система ■ Microsoft Windows Server 2003
Sun Solaris 8

СУБД ■ Oracle 9.2.0.4

Число пользователей ■ более 200

В рамках этой системы все показатели деятельности банка связаны воедино, что позволяет получить четкую и ясную картину всего бизнеса, каждого отдельного направления, перспектив и проблем развития банка.

Программа внедрения решений SAP рассчитана на 2,5 года. По итогам первого года работы основные компоненты решения SAP for Banking были успешно введены в эксплуатацию. Реализация стратегии банка и процесс внедрения идут по плану. Эксперты банка отмечают, что благодаря решению SAP бизнес вышел на качественно новый уровень. К 2009 году УБРиР планирует стать лидером среди банков Свердловской области по размеру активов, крупным розничным региональным кредитным учреждением.