

*Как показал седьмой ежегодный Форум, проведенный компанией SAS Россия/СНГ, лидером в области решений и услуг в сфере бизнес-аналитики, и собравший около 500 делегатов и представителей средств массовой информации, в текущем году фокус бизнес-сообщества переместился в сторону управления рисками и борьбы с мошенничеством. Сегодня интерес к таким задачам проявляют не только компании финансового сектора, но и нефтегазовые, энергетические, телекоммуникационные, транспортные компании, а также государственные институты.*

Ключевой темой SAS Forum Russia 2012 стало управление рисками, противодействие мошенничеству и сокращение неоправданных потерь в разных отраслях экономики. Для эффективного решения этих задач компаниям и государственным учреждениям по всему миру необходимо использовать современные инструменты углубленной аналитики. Эту мысль развил в своем выступлении на пленарном заседании форума Михаил Хазин, известный экономист, публицист и консультант. Он заявил, что сколько бы ни замалчивались реальные проблемы, мировая экономика находится в затяжном кризисе, что кризис этот не является циклическим и принципиально отличается от всех предыдущих. Свое выступление он подытожил словами о том, что в сложившихся условиях неопределенности и нестабильности компаниям необходимы технологии бизнес-анализа, которые бы позволили грамотно взвешивать риски и действовать очень осмотрительно.

О динамичном развитии компании SAS в России и СНГ за прошедший год и основных тенденциях в бизнес-аналитике рассказал Валерий Панкратов, генеральный директор SAS Россия/СНГ. Он сообщил, что за прошедший год открыты новые направления работы – с топливно-энергетическим и государственным секторами, а численность сотрудников российского и украинского офисов SAS достигла 100 человек. Что касается тенденций в бизнес-аналитике, то наибольший рост интереса наблюдается к системам управления рисками, хотя по-прежнему актуальными остаются инструменты аналитического CRM. Меняется и характер решаемых задач: от аналитической отчетности, которая позволяет понимать, что происходило и происходит, компании все чаще переходят к гораздо более сложным задачам прогнозирования и оптимизации. Стремительный рост объемов данных, в том числе текстовой информации, ведет к спросу на системы высокопроизводительной аналитики и интеллектуального анализа текста и к бурному развитию такого инструментария.

С обстоятельным докладом о тенденциях в бизнес-аналитике на пленарном заседании выступил также Эдвин Ван дер Удераа (Edwin Van der Ouderaa), управляющий директор аналитического направления финансовой практики компании Accenture. Особое внимание он уделил тенденциям в риск-менеджменте. Так, объем инвестиций в анализ рисков растет во всем мире, и в этой области ожидаются новые разработки. Управление рисками с помощью инструментов бизнес-аналитики распространено неравномерно: это касается не только географии, но и департаментов в организациях, а также использования функционала современных решений. Важнейшим условием эффективного управления рисками является целостность и полнота данных. Компании осознают, что управление рисками должно быть основано на прогнозировании, но по факту в настоящее время оно носит больше реактивный характер, то есть компании либо устраняют последствия уже реализовавшихся рисков, либо пытаются их предотвращать в плановом режиме. Серьезной проблемой становится нехватка аналитиков с опытом в области оценки рисков.

Основные идеи, проекты и новости, объявленные на форуме, были также представлены на пресс-конференции.

Вторая половина форума была посвящена обсуждению возможностей новых аналитических решений и обмену практическим опытом российских и зарубежных компаний по использованию средств бизнес-аналитики. В рамках SAS Forum Russia 2012 работало 6 отраслевых и тематических секций, включая специализированную демо-зону.

Финансовая отрасль является сегодня основной для SAS Россия/СНГ, отметил Валерий Панкратов. Поэтому обсуждению задач аналитики в банках и страховых компаниях было посвящено сразу две секции. Самой многочисленной по аудитории стала секция «Банки и страховые компании. Управление рисками». Половина докладов на секции была посвящена различным аспектам управления рисками в контексте Базель II и Базель III. Это отражает актуальность и важность для российских банков задачи перехода на Базельские стандарты.

Екатерина Юсупова, начальник управления операционных рисков Сбербанка России, рассказала о том, как лидер российской банковской системы выстраивает систему сбора информации об инцидентах операционного риска. По ее словам, сбор данных об инцидентах операционного риска является одним из ключевых элементов для перехода к АМА-подходу к оценке величины операционного риска в соответствии с Базель II. Учет инцидентов позволяет выявлять зоны концентрации риска и недостатки в системе контроля, что дает возможность совершенствовать процессы и систему контроля и,

следовательно, ведет к уменьшению потерь. Кроме того, моделирование с учетом внутренних и внешних данных о событиях операционного риска, а также данных, полученных в ходе самооценки, мониторинга ключевых индикаторов риска и сценарного анализа, позволяют получить более точные оценки величины капитала под операционный риск.

В общей сложности, как упомянула в докладе Екатерина Юсупова, в процесс сбора данных об инцидентах операционного риска в Сбербанке вовлечено более 30 тысяч сотрудников по всей стране. Количество пользователей и масштаб задач требуют адекватной и надежной ИТ-платформы, в качестве которой банк выбрал решение SAS OpRiskManagement. «В целом участников секции очень впечатлил тот прогресс, который сделал банк в части внедрения культуры управления рисками», – сообщил модератор секции Николай Филипенков, руководитель направлений риск-менеджмента и противодействия мошенничеству SAS Россия/СНГ.

О требованиях Базель III, которые в России внедряются параллельно с Базель II, и об их влиянии на ИТ банков рассказал Филипп Майер (Philippe Meyer), руководитель международной практики управления рисками компании Business&Decisions. По его мнению, первейшая задача, которую должны решить банки для управления рисками в соответствии с требованиями Базель III, – это создание централизованного интеллектуального хранилища данных по рискам, где будет консолидирована информация об уровне рисков, обязательствах, контрагентах и событиях на рынке. Также потребуются мощные системы отчетности, которые позволят с достаточной скоростью и частотой сдавать регулятору отчеты по рискам ликвидности. Внедрение новых индикаторов риска (LCR, NSFR) потребует от банков использования систем для проведения стресс-тестирования и регулярной переоценки рисков ликвидности на основе сценарного анализа.

С большим энтузиазмом был воспринят доклад об интеграции управления рисками и управления финансами, сделанный Мануэлем Нучио (Manuel Nuccio), старшим бизнес-консультантом по управлению рисками SAS Россия/СНГ. Особенно участников секции заинтересовал аспект взаимодействия руководителей департаментов рисков и финансов, а также мировая практика таких проектов в финансовых институтах.

Финансовый кризис, с которым мировое сообщество столкнулось 4 года назад, привел к переосмыслению управления рисками в деятельности банков. С обстоятельным интересным докладом о произошедших изменениях в риск-менеджменте, о роли риск-аппетита и его влиянии на ценообразование банка выступил Ростислав Дюк,

руководитель управления рисков физических лиц в Первом украинском международном банке (ПУМБ). Он рассказал, как, выработав риск-аппетит и перейдя к проактивной модели риск-менеджмента, когда банк ориентирован на максимизацию прибыли при контролируемых рисках, ПУМБ удалось внедрить новый подход к ценообразованию: теперь банковские ставки базируются на уровне риска продукта для данного клиентского сегмента, учитываются life-time loss по портфелю, срок кредитования, история взаимоотношений клиента с банком и т.д. Ростислав Дюк отметил, что в части IT при интеграции данных о клиентах и настройке системы управления клиентскими данными были учтены интересы различных подразделений банка.

В рамках отраслевой секции «Банки и страховые компании. Целевой маркетинг. Управление финансами» были представлены реализованные проекты и подходы, нацеленные на извлечение финансовыми институтами дополнительной прибыли. Денис Королев, директор по инновациям и технологиям Elixirbank.ru (Бинбанк), в своем выступлении сделал акцент на преимуществах создания единой аналитической платформы, включающей данные для целей не только клиентской, но и финансовой и рискованной аналитики. Выбор единой платформы для управления рисками и клиентской аналитики позволяет достичь существенного эффекта синергии. Использование единого детального слоя данных, а также инструментария для проведения глубокого анализа как в области рисков, так и в области анализа клиентского поведения, позволяет существенно снизить затраты на внедрение платформы, интеграцию источников данных и обучение сотрудников.

О важности интеграции данных и формирования витрин с требуемой информацией на уровне каждого клиента при внедрении аналитического CRM говорил в своем докладе Андрей Оберемок, руководитель управления стратегического анализа и планирования Ситибанка. Объединение информации о клиенте, ее синхронное обновление и правильное использование в разных точках взаимодействия позволяют быстро и качественно отвечать на запросы клиента, а также делать наиболее релевантные для клиента предложения.

С одним из наиболее обсуждаемых на секции докладов, вызвавших большое количество вопросов, выступил Сергей Исаев, руководитель направления клиентской аналитики компании SAS Россия/СНГ. «Клиентские предпочтения изменились. Клиенты стали более разборчивыми, чувствительными к цене. С ними стало сложнее выйти на контакт. Они прислушиваются к мнению других и требуют индивидуального подхода. На деле же возникает ситуация, когда людям приходится выбирать из огромного количества практически одинаковых предложений. Чтобы выделиться из общего информационного шума, банкам нужно выходить к клиентам с персонализированными, уместными и простыми предложениями», – уверен Сергей Исаев. Реализовать такой индивидуальный

подход позволяют инструменты глубокого анализа клиентского поведения и средства автоматизированного управления целевыми маркетинговыми кампаниями. При этом, чтобы подход к взаимодействию с клиентами был единым и согласованным, системы исходящих и входящих маркетинговых коммуникаций должны быть интегрированы на основе единого хранилища данных и систем углубленной аналитики. Хранилище данных и аналитический блок в данном случае являются источниками информации как для формирования предварительно одобренных предложений для клиента в оффлайне, так и для расчета лучшего предложения в онлайн-режиме, то есть в момент обращения клиента в компанию через любой доступный для него канал коммуникации.

Наибольший интерес и последующие дискуссии среди участников секции «Телеком. Целевой маркетинг. Управление клиентской базой» вызвали два доклада представителей компании «Мобильные ТелеСистемы» – из России и Украины. Алексей Лавров, начальник отдела сохранения абонентов МТС, рассказал о работе с «большими данными» при реализации программ целевого маркетинга. По его словам, большое количество абонентов, сегментов, маркетинговых кампаний, аналитических моделей, процессов и задач требуют специализированных аналитических инструментов и перехода от экстенсивного пути развития работы с данными (расширения аппаратной части) к использованию принципиально новых подходов и технологий. Выступление руководителя группы развития инструментов аналитического CRM департамента CRM и управления оттоком «МТС Украина» Татьяны Осадчей было посвящено программе лояльности «МТС Бонус» в «МТС Украина» и роли аналитических инструментов в управлении клиентской базой мобильного оператора. По ее мнению, такую сложную программу лояльности, где постоянно делается корректировка стоимости услуг, баллов, скидок и доступа к подаркам пропорционально доходности клиентов, очень сложно реализовать вручную, требуется серьезный аналитический инструмент.

В целом выступления и последующие обсуждения показали, что сейчас в области аналитики в телекоме одними из самых востребованных остаются инструменты аналитического CRM – как для сегментов массового рынка (здесь они уже стали традиционными), так и для корпоративного сегмента, который относительно недавно стал их использовать. В то же время в условиях перенасыщенного рынка и жесткой конкуренции для операторов крайне важно понимать, как эффективно распределять затраты, какие расходы при этом являются критичными для бизнеса, а какие можно сократить, и как при этом избежать дорогостоящих ошибок, какое влияние оказывает изменение профиля потребления услуг связи абонентами, как решать вопросы перераспределения выручки между голосовыми услугами связи и услугами передачи данных.

Актуальность бизнес-аналитики для предприятий ключевой отрасли российской

экономики подтвердила интенсивная работа специализированной секции по отраслевым аналитическим решениям для ТЭК «Нефтегазовые и энергетические компании. Аналитика. Управление рисками. Прогнозирование». «Работа отраслевой секции по аналитическим решениям для ТЭК прошла в атмосфере понимания и общности интересов и задач: на ней собрались люди, которые понимают друг друга и обсуждают общие проблемы и задачи», – поделился впечатлениями Кирилл Бутаев, менеджер по работе с ключевыми клиентами SAS Россия/СНГ.

Большой отклик среди представителей как нефтегазовых, так и энергетических компаний имел доклад Берика Турмаганбетова, директора департамента бюджетирования и экономического анализа казахской нефтедобывающей компании «Разведка Добыча «КазМунайГаз», об опыте по внедрению и эксплуатации системы раздельного учета доходов, затрат и активов на базе SAS Activity-Based Management. Участники секции отметили значительность и важность проекта раздельного учета затрат, реализация которого позволила компании оценивать себестоимость добычи нефти с проработкой до скважины, определять стоимость задействованных на каждой скважине основных средств, анализировать эффективность каждого геолого-технического мероприятия. В докладе также был упомянут смежный проект по внедрению системы бюджетирования на основе SAS Financial Management. Присутствующих особенно заинтересовали детали интеграции двух систем и их совместное использование. По мнению Вероники Митрошкиной, руководителя направления ТЭК компании SAS Россия/СНГ, интерес к опыту компании «КазМунайГаз» неслучаен: прозрачность себестоимости для оценки эффективности внутренних процессов приобретает все большую актуальность для российских добывающих компаний.

О прогнозировании с помощью инструментов SAS различных показателей рынка электроэнергии рассказал Дмитрий Володин, главный эксперт департамента мониторинга рынка НП «Совет рынка». А в выступлении представителя одной крупной генерирующей компании было рассказано об опыте построения аналитического хранилища для решения задач анализа данных и корпоративной отчетности. Последующее обсуждение докладов показало, что решать аналитические задачи, в том числе прогностические и оптимизационные, можно на основе информации из открытых источников, что такой опыт является реализуемым и переносимым.

Также участники секции обсудили, как производственные показатели связаны с ключевыми показателями эффективности (KPI) компании, каким образом бизнес-аналитика помогает контролировать достижение плановых значений и своевременно принимать решения в случае их отклонений. О том, как такого рода проект был реализован в НИАЭП, рассказал заместитель начальника отдела

интеграционных решений компании «Неолант» Сергей Сысуев.

В этом году в рамках SAS Forum Russia впервые и с большим успехом была проведена отдельная отраслевая секция – «Государственный сектор. Отчетность. Предотвращение мошенничества. Текстовая аналитика». Ее ключевыми темами стали противодействие фроду и возможности текстовой аналитики, актуальные для государственных учреждений. Особенностью секции стало большое количество практических примеров использования бизнес-аналитики государственными организациями по всему миру для решения различных задач: повышения собираемости налогов, противодействия злоупотреблениям и противоправным действиям, выявления каналов поставок наркотиков, мониторинга общественного мнения на основе информации из Интернета, прогнозирования цен на бензин, построения демографических прогнозов и других.

«На глобальном уровне работа с госсектором является крупнейшим направлением бизнеса SAS. Углубленная и прогнозная аналитика помогает решать задачи, актуальные как для целых стран, так и для отдельных городов – от планирования бюджета и управления транспортом до повышения качества услуг населению и улучшения туристической инфраструктуры. И со стороны российских государственных учреждений мы увидели большой интерес к аналитическим технологиям. Многие из них уже вплотную подошли к решению сложных аналитических задач, связанных с прогнозированием и оптимизацией», – сообщил по итогам работы секции Илья Катчан, директор по работе с государственными компаниями SAS Россия/СНГ.

Увидеть, как выглядят пользовательские интерфейсы, как работают различные продукты SAS, и задать интересующие вопросы посетители SAS Forum Russia 2012 смогли в демо-зоне «Технологии SAS. Новейшие разработки в области аналитики». Здесь широко были представлены возможности новой линейки высокопроизводительных инструментов SAS High Performance Analytics, позволяющих работать с «большими данными» и неструктурированной, в том числе текстовой, информацией. Среди них большое внимание привлек простой в использовании и наглядный инструмент – система SAS Visual Analytics. Видеть в режиме реального времени, как эта система за секунды визуализирует миллиарды строк записей и позволяет на лету добавлять к представлению данных новые переменные, – это впечатляет.

На стенде учебного центра SAS Россия/СНГ, также расположенного в демо-зоне, наибольшим спросом пользовалась информация о новом курсе по моделированию кредитных рисков в рамках Базель II, для проведения которого приглашены британские

эксперты в области углубленной аналитики и управления рисками, а также о новых пакетных предложениях по обучению. Посетителей стенда интересовали преимущества комплексных учебных услуг, возможность докупать или заменять услуги и другие вопросы. «Разработанные нами пакеты услуг по технологическому обучению SAS позволяют оптимально планировать бюджет на обучение и развитие сотрудников. Они дают возможность параллельно и в рамках единой согласованной стратегии проводить внедрение новых решений SAS, повышать квалификацию будущих пользователей и администраторов этих решений», – уверена Ольга Стасевич, руководитель учебного центра SAS Россия/СНГ.

В целом форум показал, что управление рисками – это важная задача не только для финансовых институтов, но и для организаций из других отраслей, в том числе госсектора. Что же касается непосредственной работы с инструментами бизнес-аналитики, то неизменно на всех секциях большой интерес делегатов вызывали доклады о возможностях интеграции и совместного использования различных аналитических решений. Это свидетельствует о том, что российские компании заинтересованы во всесторонней модернизации бизнес-процессов, синергетическом эффекте от использования различных систем и совершенствовании процессов совместной работы различных подразделений.

Мероприятие вызвало большой интерес СМИ. Медиа-поддержку форуму оказали агентство экономической информации «Прайм», международная информационная группа «Интерфакс», радиостанция Business FM, телеканал «Эксперт-ТВ», «Аналитический банковский журнал», порталы Cnews, Bankir.ru, Финам, Klerk.ru, RuStrahovka.ru, «Википедия страхования», издательство «Открытые системы», «Финансовая газета», газета The Moscow Times, «Национальный банковский журнал», журналы «Большой бизнес», «Банковское обозрение», «Железнодорожный транспорт», «Connect! Мир связи», «ПЛАС», CRN/RE («ИТ-бизнес»), Intelligent Enterprise, IT News, PC Magazine, PC Week, Byte, «Бестселлеры ИТ рынка», «Нефтегазовая вертикаль», «Современные страховые технологии», «ИКС», Oil&Gaz Eurasia, Агентство страховых новостей.

**Источник: [www.wiki-ins.ru](http://www.wiki-ins.ru), 26.10.12**