

پیاده سازی Core Banking

چالش‌ها و راهکارها

صنعت بانکداری از گذشته‌های دور به شکل‌های مختلف در خدمت جوامع بشری بوده است. بی شک نیازهای جدید و متنوع مشتریان بانک، افزایش حجم تراکنش‌های مالی و ظهور ابزارهای نوین در نظام‌های پرداخت، شبکه بانکی را تشویق یا مجبور به توسعه زیر ساخت‌های فنی کرده است. یکی از مهمترین مباحثی که در بحث زیر ساخت بانکی مطرح می‌شود، موضوع سیستم‌های متمرکز بانکی (Core Banking Systems) است که طی دهه های گذشته راهکارهای مختلف فناورانه برای پیاده سازی زیر ساخت‌های آن ارائه شده است.

اصولاً زیرساخت سیستم‌های بانکی در هر بانک به صورت مجزا از پایگاه های داده، سرویس دهنده مرکزی و سیستم مدیریت کانال تشکیل شده است، به نحوی که کاربران شعب و مشتریان از طریق کانال‌های مختلف به این سیستم مراجعه کرده و درخواست آنان توسط سیستم مرکزی رسیدگی و پردازش شده و در نهایت در پایگاه‌های داده مربوطه ذخیره سازی های لازم انجام می شود. اما برخی از بانک‌ها فاقد سیستم مدیریت مرکزی بوده و ناچار به استفاده از سیستم‌های مختلف به همراه سرویس‌دهنده‌های متعدد (به صورت جزیره‌ای) برای ارائه خدمت هستند که به مرور زمان منجر به مشکلات مختلفی از جمله عدم تمرکز منطقی منابع ذخیره سازی و عدم امکان استفاده از قابلیت حداکثری پردازش در شبکه بانکی می‌شود.

از سوی دیگر، بسیاری از کارشناسان و مدیران بانکی که مشکلات، کمبودها و نارسایی‌های سیستم را مربوط به عدم وجود سیستم Core Banking می‌دانند نیز تعریف شفافی از سیستم‌های مذکور ندارند. اما تعریف واقعی Core Banking چیست و آیا واقعاً همه کاستی های موجود در شبکه بانکی مربوط به عدم وجود آن است و با آمدن این سیستم، تمام مشکلات سیستم بانکی مرتفع می شود؟ پرسش بعدی این است که آیا باید سیستم مذکور را از شرکتی خرید و مانند بسیاری از سیستم‌های دیگر یک شبه راه اندازی کرد تا فردای روز تعطیل که همکاران رایانه هایشان را روشن می کنند با سیستم جدید مواجه شوند؟ و یا راه اندازی آن زمان بر و طبق اصول و زمانبندی اجراست؟ و دیگر اینکه برای یک کاربر نهایی اعم از همکار پشت باجه و یا مشتری خدمات غیر حضوری، چقدر مهم است که پشت صحنه سیستم‌های بانکی یک Core Banking قدرتمند وجود دارد؟ آیا اصولاً کاربر نهایی متوجه پشت صحنه خواهد شد؟ این پرسش ها دغدغه ذهنی بسیاری از همکاران بانکی است.

بسیاری از کارشناسان بانکی تعریف صحیحی از سیستم متمرکز بانکی نداشته و آن را به اشتباه «هسته بانکی» ترجمه کرده اند. در این تعریف همه بانک‌ها دارای هسته بانکی هستند و می توان سیستم‌های Mainframe و SGB را به عنوان یک هسته بانکی محسوب کرد. اما اینگونه نیست و متخصصان امر عبارت Core Banking را سر واژه کلمات (C=Centralized) و (O=Online) و (R=Real-time) و (E=ExchangeE) می دانند.

براساس تعریف کلی، سیستم متمرکز بانکی، سیستمی است که خدمات بانکداری را به صورت متمرکز، برخط و در لحظه داشته باشد، آنچنانکه تمام محصولات و خدمات بانکی، عملیات راهبری و مدیریت آنها را از طریق دسترسی به پایگاه داده‌های مشترک و متمرکز در قالب یک سیستم ارائه دهد و انعطاف پذیری و مشتری محوری از ویژگی‌های مهم این سیستم محسوب می شود. بدون ایجاد یک بانک اطلاعاتی متمرکز و یکپارچه، خدمات الکترونیک به صورت جزیره‌ای و غیرهمسان ارائه خواهد شد. مزایا و نتایج حاصل از راه اندازی سیستم‌های متمرکز بانکی در برنامه توسعه بانکداری الکترونیک، مواردی همچون افزایش رضایتمندی مشتریان از طریق ارائه محصولات و خدمات متنوع، افزایش بهره وری عملیاتی، افزایش کارایی و بهره وری منابع انسانی، مدیریت هزینه‌های عملیاتی و نگهداری و توانایی بیشتر در تبعیت و انطباق با الزامات قانونی داخلی و خارجی را در برمی گیرد. با توجه به اینکه حضور مشتری در شعبه برای بانک هزینه آور است، توسعه خدمات الکترونیک مبتنی بر سیستم های متمرکز بانکی، امکان کنترل لحظه ای سود و زیان و روند جذب منابع و اعطای تسهیلات را فراهم می‌آورد. بنابراین فراهم آوردن زیر ساخت سیستم‌های بانکداری متمرکز در بلندمدت سبب کاهش چشم‌گیر هزینه‌ها خواهد بود. همچنین ایجاد زیرساخت‌های اطلاعاتی و عملیاتی مناسب برای تصمیم‌گیری و دسترسی به اطلاعات (درون سازمانی و برون سازمانی)، بهبود توانایی پاسخگویی به نیازها و تغییرات بازار، افزایش سرعت

پاسخگویی و روانسازی فرآیندها، افزایش توان ارزیابی عملکرد بانکها، ایجاد توانایی رهگیری و پیگیری مشتریان، محصولات، کاربران، اسناد، مستندات و تراکنشها، براساس انواع شاخصهای بازاریابی و افزایش قابلیت نظارت بر عملیات بانکی از دیگر مزایای راهاندازی سیستمهای متمرکز بانکی است. در حال حاضر برخی مشکلات موجود بر سر راه توسعه سیستم متمرکز بانکی عبارت است از:

دشواری دسترسی و خرید نرم افزارهای خارجی

دشواری انطباق نرم افزارهای خارجی با عملیات بانکی داخلی

عدم توانایی در طراحی و تهیه سیستمهای متمرکز توسط اکثر بانکهای داخلی

دشواری جذب و نگهداری نیروهای متخصص در این زمینه

دشواریهای ناشی از عدم شناخت و دانش کافی برخی از مدیران و دستگاههای ناظر و بازرس

محدودیتهای ناشی از آیین نامه های معاملاتی

از سوی دیگر، عدم پوشش مخابراتی در همه نقاط ایران، کندی توسعه شبکه زیرساخت کشور، ارائه نشدن خدمات پشتیبانی به صورت شبانه روزی، ارائه نشدن خدمات مخابراتی متناسب و با کیفیت مورد نیاز عملیات بانکی، بالابودن میانگین زمان تعمیر خرابی با توجه به حساسیت سامانه های بانکی، رعایت نشدن دقیق SLA از سوی رگولاتوری و پایین بودن قابلیت اطمینان ارتباطات شبکه ای موجود (اختصاصی نبودن شبکه) از جمله موانع و چالش های شبکه ارتباطی بانکها ذکر شده است. به این ترتیب زمانی به وضعیت مطلوب در زمینه بانکداری الکترونیک دست خواهیم یافت که سیستم متمرکز بانکی با ویژگی های پوشش کامل شعب، پوشش کامل محصولات و خدمات بانکی، تمرکز، یکپارچگی با قابلیت توسعه آتی از دو بعد کمی و کیفی، پاسخگویی و انعطاف پذیری نسبت به الزامات قانونی و انتظارات جدید، مشتری مداری، ارائه خدمات با معماری نوین بدون وجود محدودیت زمانی و مکانی، شبانه روزی، بدون وقفه و با بهره وری، کارایی و اثر بخشی راه اندازی شود. با توسعه بانکداری الکترونیک، اکثر عملیات پولی و بانکی به صورت الکترونیک انجام خواهد شد و همه مردم از خدمات بانکی به صورت یکسان بهره مند می شوند. همچنین با راه اندازی سیستم های متمرکز بانکی، خدمات بانکی فرآیند محور و مشتری محور شده و بانک قادر به طراحی و ارائه خدمات متنوع همگام با فناوری های روز با هدف رضایتمندی مشتریان و افزایش درآمدهای بانک خواهد بود.

با توجه به مطالب گفته شده، استقرار یا عدم استقرار سیستم های Core Banking تغییر محسوسی در ارائه فرآیندها اعمال نخواهد کرد، مگر اینکه به صورت مدون و مدیریت شده، تمام فرآیندها، سیستم اطلاعات مشتریان، زیر ساخت های فنی و آیین نامه های مربوطه، مورد مهندسی مجدد قرار گرفته شده و تمهیدات لازم برای آینده سیستم های بانکی اندیشیده شود. این مراتب نیاز به همت جدی تمام واحدهای بانک داشته و حمایت های مدیریت ارشد را می طلبد. مطمئناً طراحی سیستم های مذکور پروژه ای پرهزینه و زمان بر خواهد بود. فرآیند بومی سازی و پیاده سازی این سیستم ها نیز نیاز به زمان بندی داشته و در فاز بندی های مشخص، با اولویت های معین و براساس برنامه زمانی مشخص، همه بخش ها، واحدها و خدمات مختلف بانک به سیستم جدید منتقل خواهد شد که نیاز به صبوری همکاران محترم در زمان پیاده سازی خواهد داشت. همچنین همکاران دغدغه دانش کار با سیستم های جدید را نداشته باشند، زیرا در صورت لزوم و صلاح دید مدیران ارشد، دوره های آموزشی لازم برای رده های مختلف برگزار خواهد شد.

نویسنده: میثم بایری یار – کارشناس ارشد معماری سیستم های کامپیوتری