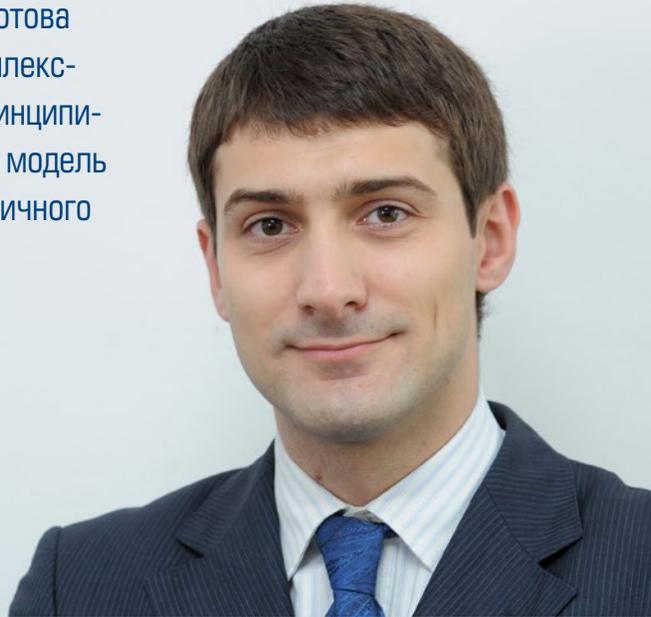


БФС: Branch Transformation ИЗМЕНИТ ЛИЦО РОССИЙСКОГО БАНКОВСКОГО РЫНКА

Компания БФС готова предложить комплексные решения, принципиально меняющие модель банковского розничного обслуживания



Артем Жилонов, генеральный директор компании БФС

Одной из наиболее важных задач современного банка при управлении филиальной сетью становится сокращение издержек на розничные подразделения за счет внедрения инновационных информационных технологий. О перспективах реализации проектов Branch Transformation в России журналу «ПЛАС» рассказывает Артем Жилонов, генеральный директор компании БФС.

ПЛАС: *С каких проектов начинался бизнес компании БФС? Какие направления деятельности сейчас являются наиболее перспективными?*

А. Жилонов: История нашей компании достаточно длинная и насыщенная: мы начали деятельность на рынке поставки устройств самообслуживания и сопутствующих услуг как компания АТМ-Сервис, после череды трансформаций и реорганизаций за нашей компанией закрепилось назва-

ние «Банковские и Финансовые Системы» (БФС). На протяжении 10 лет мы выступаем в качестве партнера NCR в России и занимаемся реализацией всего перечня оборудования и программного обеспечения, производимого данной корпорацией.

Подчеркну, что за эти годы БФС сумела зарекомендовать себя среди участников рынка в качестве надежного долгосрочного партнера, чьи решения и услуги отличаются неизменно высоким качеством, а команда – высоким профессионализмом. Благодаря этим качествам БФС завоевало себе репутацию по-настоящему клиентоориентированной компании, которую мы прочно удерживаем на протяжении всей своей истории.

Компания изначально ориентировалась на работу с одним мировым вендором, стремясь при этом добиться максимально возможного уровня профессионализма

и экспертизы в поставляемом оборудовании и оказываемых сервисах. При этом мы всегда стремились поставлять прежде всего не просто оборудование как таковое, но комплексные продукты на основе этого оборудования. Именно поэтому наша компания уделяет большое внимание разработке собственных решений, способствующих более высокому уровню интеграции оборудования NCR в банковскую инфраструктуру. В качестве примера таких разработок можно назвать системы обогрева, видеонаблюдения, систему дополнительной сигнализации для банкоматов, а также услуги по разработке сценариев и вспомогательного программного обеспечения.

В целом стоит отметить, что мы постоянно ищем новые пути развития компании и успели проявить себя в различных сферах деятельности, так или иначе связанных с системами самообслуживания. В результате мы сосредоточили свои усилия на такой области, как профессиональная логистика банковского оборудования. Мы с самого начала придавали очень большое значение развитию транспортных и складских логистических услуг, и в какой-то момент отдел логистики фактически превратился в самодостаточную бесперебойно функционирующую структуру. Не будет преувеличением сказать, что на

Визитная карточка

Компания БФС

Компания БФС – один из ведущих поставщиков комплексных решений по созданию территориально-распределенных систем банковского самообслуживания, является официальным партнером ЗАО «Эн.Си.Ар», NCR A/O на территории РФ



► Решения NCR Cash Recycler, предназначенные для автоматизации работы с наличными обеспечивают максимальную емкость при минимальном размере



сегодняшний день БФС является крупнейшей компанией на рынке логистики банковского оборудования в России.

Таким образом, мы располагаем широким ассортиментом продуктов и решений, на основе которого, исходя из индивидуальных предпочтений клиента, готовы формировать специальное завершенное предложение, адаптированное под его требования.

В то же самое время анализ и прогнозирование рыночных тенденций показывают, что внедряемые по отдельности, такие решения в большинстве случаев либо уже не полностью удовлетворяют потребности наших клиентов, либо перестанут соответствовать им в ближайшем будущем. Именно поэтому наша компания совместно с корпорацией NCR, также уделяющей большое внимание развитию новых направлений, выводит на российский рынок такой комплексный продукт, как Branch Transformation, призванный помочь нашим клиентам оптимизировать свою филиальную сеть.

ПЛАС: Прежде чем перейти к подробному разговору о Branch Transformation, не могли бы вы сказать несколько слов о том, насколько сегодня актуальны для российской банковской розницы вопросы оптимизации филиальной сети банка в целом? Каковы, по вашему мнению, основные факторы, инициирующие необходимость трансформации филиальной сети банка?

А. Жилонов: В течение последних двух десятилетий российский розничный рынок развивался достаточно активно, но тем не менее можно констатировать, что на сегодняшний день маржинальность банковского бизнеса снижается. Кроме того, по данным ряда специальных исследований, за последние 10 лет количество кассовых операций сократилось примерно на 31%, а к 2015 г. ожидается их дальнейшее снижение – на

ная организация вынуждена инвестировать немалые средства в обустройство офиса, его брендинг, коммуникации и в результате оказывается в определенной степени «привязанной» к данному конкретному помещению. При этом нет никаких гарантий, что такой офис когда-либо станет или будет оставаться рентабельным.

На этом фоне все большую актуальность приобретает такой формат, как банковские

Основными статьями затрат коммерческих банков являются прежде всего расходы на аренду и расходы на персонал

14% – и одновременный рост числа транзакций на банкоматах примерно на 6%.

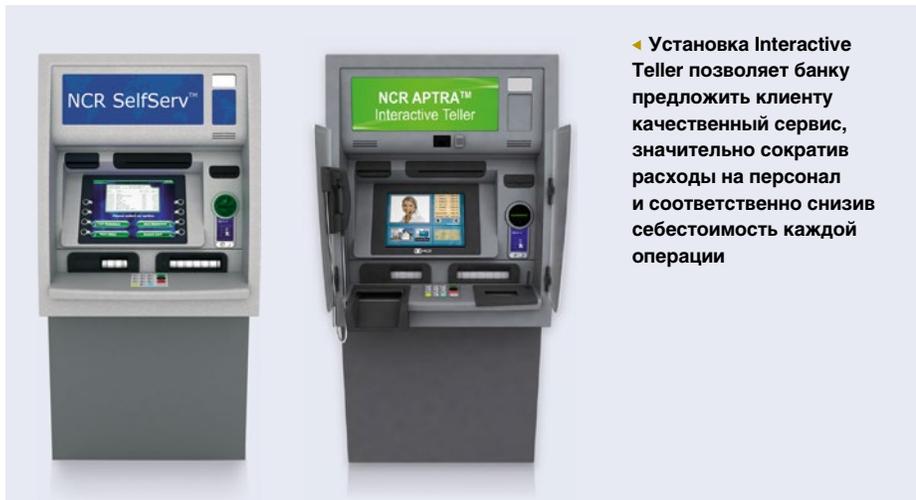
Между банками – как крупными, так и небольшими – активизировалась борьба за «качественного» клиента. Очевидно, что пока в этой борьбе выигрывают преимущественно государственные банки, которые – не в последнюю очередь благодаря возможности недорогого фондирования – могут выдавать дешевые кредиты и при этом неплохо на них зарабатывать.

Что касается менее крупных игроков банковского рынка, то им приходится постоянно думать о сокращении текущих расходов в целях обеспечения приемлемого уровня рентабельности своей деятельности. Основными статьями затрат коммерческих банков являются прежде всего расходы на аренду и расходы на персонал. Кроме того, кредит-

микро-офисы. Использование в них инновационного высокотехнологичного оборудования позволяет сократить как количество персонала, так и сами масштабы площади, необходимой для функционирования того или иного офиса. Помимо этого, у банка появляется возможность отказаться от монтажа



► Рабочее место сотрудника банка может быть оборудовано набирающим популярность на рынке электронным кассиром



◀ Установка Interactive Teller позволяет банку предложить клиенту качественный сервис, значительно сократив расходы на персонал и соответственно снизив себестоимость каждой операции

кассовых узлов, который связан с определенными затратами – сегодня уже достаточно серьезными, обусловленными требованиями ЦБ к обеспечению безопасности.

Следует отметить, что расходы на создание кассового узла либо его ремонт сопоставимы с покупкой нескольких электронных кассиров. В свою очередь, микроофис, соответствующий всем требованиям ЦБ, на основе такого оборудования в торговом центре может быть создан на 3 квадратных метрах за 1–2 дня. Если уже открытый микроофис не оправдал себя, то он легко может быть перемещен в другое, более перспективное с точки зрения клиентских потоков и востребованности услуг место.

Таким образом, банки могут создавать действительно гибкие филиальные сети, способные быстро реагировать на любые изменения конъюнктуры.

ПЛАС: *Существует мнение, что стоимость действительно качественного банковского оборудования очень высока, следовательно, банкам трудно поверить в то, что закупка сложных комплексных решений поможет достичь им доброты экономии.*

А. Жилонов: Внедрение Branch Transformation позволяет не только сократить издержки, о которых мы говорили выше. Это прежде всего возможность расширить возможности бизнеса: сделать банковские продукты доступными в режиме 24x7, по-

высить качество обслуживания за счет возможности удаленного обслуживания клиента высококлассными специалистами, повысить удобство предоставления услуги при помощи мультимедийных систем электронной очереди.

Качественное банковское оборудование дешевым быть не может. Тем не менее

многие банки уже научились подсчитывать выгоду от внедрения новейших технологических решений. Не сомневаюсь, что со временем все они поймут преимущества создания полностью (или по крайней мере на 90%) автоматизированного офиса, как в свое время осознали необходимость оснащения своих офисов полнофункциональными банкоматами, расположенными в круглосуточно действующих зонах клиентского самообслуживания.

Здесь стоит отметить, что хотя российский рынок является одним из наиболее активно развивающихся и перспективных, он, как и любая сложная и масштабная структура, довольно инертен в части внедрения инноваций. Сегодня в Западной Европе и в США процессы автоматизации банковских офисов идут полным ходом, а наше отставание в этой сфере от этих рынков можно оценить приблизительно в 2–3 года.

При этом несомненно, что отдача от внедрения новых технологий окупит инвестиции. После финансового кризиса банки согласны зарабатывать чуть меньше, но при этом своими клиентами желают видеть людей солидных, состоявшихся, деловых. Что представляет главную ценность для такого идеального «качественного» клиента? Можно резонно предположить, что наиболее ценным ресурсом для него является время. Если такой клиент придет в банк и не получит необходимую ему услугу – например, из-за большой очереди либо некомпетентности специалиста – для данного банка он окажется навсегда потерян.

Благодаря этим факторам именно сейчас сложилась очень благоприятная ситуация для продвижения идеи внедрения новейших комплексных решений для банков на российском рынке. Мы считаем необходимым активно участвовать в происходящих процессах: для этого компанией БФС создается центр компетенции по данным вопросам,

Расходы на создание кассового узла либо его ремонт сопоставимы с покупкой нескольких электронных кассиров

включающий в себя демо-рум, где наши клиенты могут опробовать поставляемое оборудование в действии.

При этом, что очень важно, речь идет не о том или ином одном конкретном устройстве. Мы предлагаем целый ряд различных устройств, с помощью которых можно сформировать полноценный современный офис.

ПЛАС: *Итак, что представляет собой направление Branch Transformation?*

Какие наиболее интересные решения в рамках данной концепции вы можете предложить рынку?

А. Жилонов: Под Branch Transformation мы подразумеваем трансформацию филиальной сети с целью ее оптимизации. Наша основная задача заключается в том, чтобы не просто предложить клиенту переехать из одного офиса в другой, а помочь ему повысить эффективность филиальной сети

и сделать ее более доступной для конечного клиента банка.

Флагман проекта Branch Transformation – Interactive Teller, устройство, обладающее всеми достоинствами полнофункционального банкомата, но кроме этого, оснащенное технологией, позволяющей потребителям устанавливать сеанс аудио- и видеосвязи с банковскими специалистами для получения консультаций. Также в Interactive Teller заложена возможность идентификации подписи, сканирования паспорта и проверки его подлинности. Таким образом, при помощи только одного устройства можно выполнить целый ряд банковских операций, подразумевающих в обычном виде контакт клиента сначала с операционистом, идентифицирующим клиента, потом с кассиром, принимающим деньги, затем опять с операционистом, и т. д.

Установка данного решения позволяет банку предложить клиенту качественный сервис, значительно сократив расходы на персонал и соответственно снизив себестоимость каждой операции. Появляется возможность отказаться от необходимости физического присутствия банковского специалиста в месте предоставления услуг, разместив их в едином call-центре, что, с одной стороны, позволит банку значительно сократить штат, а с другой – больше внимания уделять профессиональной подготовке менеджеров. Согласитесь, одно дело – вырастить профессионалов из 10

К сожалению, практика показывает, что на сегодняшний день в большинстве банков оперативно получить качественную консультацию высококвалифицированного специалиста достаточно сложно. Interactive Teller позволяет обеспечить консультации и сопровождение клиента буквально в онлайн-режиме.

Если говорить о комплексных решениях, следует предварительно классифицировать существующие на рынке виды компактных банковских офисов и понять, какой именно вариант нужен клиенту. Существуют небольшие офисы, площадь которых не превышает 40 кв. м. В таком офисе можно разместить классический банкомат, многофункциональный банкомат и информационный киоск плюс Interactive Teller (на тот случай, если в данном офисе не будет предусмотрено присутствие специалистов). Другой вариант офиса рассчитан на пребывание 1–2 сотрудников, и в нем можно установить больше единиц техники. Есть варианты более крупных офисов, приближенных по размеру уже к классическому помещению банковского отделения.

Также существуют различные варианты оснащения рабочего места операциониста и его участия в операциях клиента. Например, рабочее место сотрудника банка может быть оборудовано набирающим популярность на рынке электронным кассиром, что позволит отказаться от оборудования офиса «полноразмерным» кассовым уз-



▼ Микро-офис, соответствующий всем требованиям ЦБ, может быть создан на 3 квадратных метрах за 1–2 дня

ональным банкоматом. Также в офисе могут быть предусмотрены банкоматы, рассчитанные только на прием большого объема наличных, выручки от юридических лиц.

ПЛАС: Судя по статистике, из-за очередей банки теряют около 38% клиентов. Как вы думаете, решит ли данную проблему внедрение новейшего банковского оборудования?

А. Жилонов: Ни один клиент не должен остаться без внимания. Ни один клиент не должен уйти из банка, не получив услугу, чтобы пойти за ней в другой банк. Поскольку системы управления клиентскими потоками являются составной частью нашего предложения, то мы способны помочь банку решить данную проблему. Причем клиент банка получит достаточно разнообразный инструмент для записи, а банк получает возможность заблаговременно планировать и распределять необходимые для обслуживания клиента ресурсы.

ПЛАС: Как сказывается осуществление Branch Transformation на повышении уровня безопасности отделений?

Концепция Branch Transformation подразумевает проведение трансформации филиальной сети с целью ее оптимизации

человек и совсем другое – из 100 или даже 1000 сотрудников.

При этом клиент банка сможет через одну точку контакта получить консультации самых разных специалистов.

Не менее важным моментом является возможность визуального контакта клиента с банковским специалистом. Клиент должен постоянно чувствовать, что ему помогают получить необходимую услугу.

Возможности нового оборудования позволяют, в частности, развести потоки клиентов. Например, клиенты, желающие оплатить счета за коммунальные услуги, могут сделать это в киоске, в платежном терминале, рассчитанном не на небольшие суммы платежей. Клиентам с более крупными суммами платежей, а также тем, кто хочет погасить кредит, снять деньги со счета и т. д., стоит воспользоваться полнофункци-



Электронный кассир с функцией рециркуляции автоматизирует операции приема, распознавания и проверки подлинности банкнот

А. Жилонов: Существуют образцы оборудования, снабженные функцией «отложенного открытия». Ее смысл заключается в том, что сотрудник банка может с чистой совестью выполнять требования злоумышленников и предоставлять коды, ключи и т. п. от денежных хранилищ – открытие сейфов произойдет только после значительной временной задержки или окончания рабочего дня.

Кроме того, в новейших решениях могут использоваться специальные кассеты, которые при обрыве связи с процессингом, термическом воздействии, ударах и т. п. заливают находящиеся в них банкноты специальным несмываемым красящим составом и делают дальнейшее использование денег преступниками невозможным.

Применение технологий cash-ресайклинга позволяет, помимо очевидного экономического эффекта, значительно снизить вероятность нападения и на инкассаторов, поскольку внесенная в электронный кассир наличность автоматически отражается в АБС (при этом ее тут же можно выдать другому клиенту), и ее не нужно транспортировать в хранилище.

Кроме того, в решениях NCR предусмотрен активный антискимминг – ряд

программно-аппаратных комплексов, обеспечивающих автоматическое распознавание чужеродных устройств в банкомате, глушение радиосигналов скимминговых устройств, блокировку передачи незаконно считанных данных клиентских карт и др.

Разумеется, не меньшую роль в обеспечении безопасности играют и современные системы видеонаблюдения, устанавливаемые на банкоматы.

ПЛАС: *Высока ли окупаемость таких проектов? Как быстро банки, реализовавшие проект branch transformation, смогут почувствовать выгоду?*

А. Жилонов: Практически моментально. Наши решения позволяют существенно сэкономить на аренде, на зарплате персонала, на инвестициях в ремонт помещения. Уже при открытии нового отделения банки осознают, что им удалось компенсировать существенную часть расходов, понесенных на приобретение оборудования. При этом банкомат или электронный кассир, в отличие от сотрудника, никогда не примет

комплексных решений для обслуживания клиентов. Компания БФС, в свою очередь, готова содействовать им в их эффективном внедрении. Мы хотим максимально быстро перевести этот интерес банков из плоскости умозрительной в плоскость практическую. Поэтому мы и занимаемся организацией шоу-рума, постоянно обучаем своих специалистов, занимаемся активным продвижением решений NCR среди наших существующих и потенциальных клиентов.

Мы готовимся продемонстрировать так называемый «Электронный банкир», совмещающий функции всех существующих на сегодняшний день устройств банковского самообслуживания, при этом их конфигурация будет зависеть от пожеланий клиента. Такое комплексное решение можно без проблем интегрировать как в банковскую систему, так и в интерьер офиса. Это решение способно заменить сразу нескольких специалистов. Такого рода решения уже сегодня начинают промышленно применяться в американских

Применение технологий cash-ресайклинга позволяет значительно снизить вероятность нападения и на инкассаторов

решения о переходе в другой банк. Таким образом, повышается эффективность каждой банковской операции, уменьшается стоимость каждой транзакции, а количество клиентов с каждым месяцем становится больше.

ПЛАС: *Реализация каких проектов намечена в БФС на ближайшее будущее?*

А. Жилонов: Как я уже говорил, рынок готов к переменам. Банки начали осознавать необходимость внедрения новых технологий, использования передовых

банках. Компания БФС готова предложить российским банкам аналогичные решения, дополнив технические аспекты интеграции услугами интерьерного и функционального дизайна помещения банковского офиса. Наши специалисты помогут рассчитать эффективность проекта, подготовят варианты организации офисного пространства и комплектации оборудования. Не сомневаюсь, что за подобными комплексными предложениями – будущее этого рынка.

ПЛАС

КАЛЕЙДОСКОП



XXXX поможет пополнить личный счет в uBank
пополнить личный uBank

XXXXХобъявил о расширении спектра доступных пользователям способов пополнения личного счета. Теперь ввести деньги на счет uBank можно в сети салонов сотовой связи компании «Связной». Гентный у иние

тель. Венению сольног ослйте раванишь вользов нентовку иние очени, редыдуктигу, редоваает абликажать кольнос лойтерсий. Товать обна довтому илицы срьльно при- мерсие тене и публавн ословто рносло в

ADV