

БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ

Дмитрий Гусев: Системы самообслуживания должны органично вписываться в технологию банка "Банковские технологии" №2, 17.02.2006

Дмитрий Гусев Генеральный конструктор Компании ОТП дал интервью журналу "Банковские технологии"

«Банковские технологии»: В какой степени внедрение систем банковского самообслуживания способно снять нагрузку с персонала отделений розничного банка?

Дмитрий Гусев: Начнем с того, что подобные системы как раз и внедряются для того, чтобы частично разгрузить персонал, кроме того, они позволяют организовать работу банка в круглосуточном режиме, хотя, разумеется, и не в полном объеме. Частично избавляя персонал отделений от проведения рутинных операций (внесение наличных на счет, оплата кредитов или, например, коммунальных услуг), дает сотрудникам возможность больше времени уделять консультированию клиентов и заниматься продвижением новых услуг, а также уменьшает очереди, повышая скорость и качество обслуживания клиентов. Насколько же на самом деле снимается нагрузка на персонал конкретного банка, зависит от проработанности комплекса маркетинговых, технологических и технических решений при планировании, проектировании и развертывании сети офисов самообслуживания.

«Б. Т.»: А какие подводные камни существуют при развертывании сети офисов самообслуживания и что банк должен принимать в расчет при планировании проекта?

Д. Г.: В первую очередь необходимо учитывать традиционный консерватизм клиентов и недоверие к новой технике. Чисто психологически многим людям проще отстоять в очереди к кассиру для пополнения счета или передать платежку операционисту, чем самостоятельно доверять деньги непонятному автомату. Поэтому интерфейс системы должен быть максимально простым и понятным для неподготовленного пользователя, позволяя в любой момент уточнить или отменить введенные данные. Кроме того, зачастую вполне объяснимо желание клиента перед проведением операции или в ходе ее проведения что-либо выяснить у сотрудника банка, который в любом случае должен быть компетентнее и находчивее автомата. Необходимо разумно оценивать популярность и сложность операций, предлагаемых клиенту для самостоятельного проведения, и соответственно планировать наращивание их перечня, одновременно избавляясь от «непопулярных» автоматизированных услуг. Должна существовать круглосуточная служба поддержки пользователей на базе call-центра банка, которая может при необходимости вмешаться в проведение любой операции. Идеально совмещение систем банковского самообслуживания с обычными банковскими отделениями, чтобы работники банка в рабочее время могли помочь клиентам в освоении новой для них технологии. Если же говорить о проблемах, к сожалению традиционных для России, то это вандализм и нередкие случаи грабежа клиентов в процессе использования системы. Необходимо выбирать антивандальные устройства и правильно наладить систему безопасности таких отделений, в том числе обязательно обеспечить круглосуточное видеонаблюдение.

«Б. Т.»: Каково типичное функциональное наполнение современного офиса самообслуживания?

Д. Г.: На Западе офисы самообслуживания, как правило, предоставляют следующие услуги:

- обмен валюты
- получение информации о состоянии своих счетов и об услугах банка
- оплата мобильной связи, кабельного телевидения, коммунальных услуг и других платежей
- выдача и зачисление на счет наличных денег и перевод средств с одного счета на другой
- доступ к сейфовым ячейкам и временное хранение ценностей в так называемом «ночном» сейфе

«Б. Т.»: Насколько реален «типовой проект» для офиса самообслуживания? Насколько сильно разнится архитектура и функционал офисов самообслуживания от банка к банку? Существуют ли какие-то российские

Д. Г.: Сложно говорить о типовых проектах, когда количество реализованных проектов в нашей стране еще невелико. Думаю, что на данный момент типовым можно считать банкомат с расширенными функциями, хотя все чаще можно видеть рядом с ним различные информационные терминалы с сенсорными экранами и более удобным интерфейсом. Функционал же этих офисов примерно одинаков: внесение наличных, оплата счетов и кредитов, конвертация и перевод средств между счетами. Оплата счетов мобильных телефонов, провайдеров интернет-услуг, кабельного телевидения или, например, перевод денег в электронные платежные системы уже присутствуют в большинстве банкоматов Москвы. В отделениях таких крупных банков, как Альфа-Банк или Ситибанк, открыты комнаты автоматического обслуживания с банкоматами, принимающими наличные для пополнения счета, оплаты счетов и кредитов, возможностью перевода денег между счетами, оплатой различных услуг и поддержкой в виде информационных терминалов. Стали чаще появляться и устройства с возможностью обмена валют. Здесь очень важно выбрать правильную систему проверки банкнот, так как количество высококачественных подделок у нас на порядок выше, чем в других странах, и поэтому злоумышленник может воспользоваться несовершенством системы для обмена фальшивых денег на настоящие. Вообще же национальные особенности банковской автоматизации в части фронт-офиса связаны с отношением клиентов к банкам и соответствующим уровнем оказываемых им услуг. Для России характерны такие явления, как существенный оборот наличных средств, наличие большого количества иностранной валюты у населения, недостаточная популярность кредитных карточек. Именно они определяют и характер услуг, и их востребованность в отделениях самообслуживания.

«Б. Т.»: *Какие требования накладывает развитие офисов самообслуживания на информационные системы банка?*

Д. Г.: Для эффективного функционирования офисов самообслуживания необходимы соответствие возможностей фронт- и бэк-офиса банка и качественная их интеграция. При проведении операций зачастую возникает необходимость обращения к нескольким бэкофисным подсистемам. Известны случаи (и они, увы, нередки), когда после установки современной системы в офисах самообслуживания бэк-офис банка просто не успевал обрабатывать возросший поток информации. Вообще выход банка на рынок розничных услуг означает серьезную перестройку всех бизнес-процессов. С ростом количества каналов доставки банковских услуг (интернет-банкинг, мобильный банк, офисы самообслуживания) наилучшим вариантом становится реализация всех каналов на базе единой технологической платформы -интегрированного решения. Интеграция ведет к снижению затрат на обслуживание, ускорению ввода новых каналов и внесения изменений в предоставляемые через них услуги. Кроме того, только качественная интеграция каналов позволит оператору call-центра при необходимости включиться в процесс проведения операции в отделении самообслуживания и оперативно помочь клиенту.

«Б. Т.»: *Насколько удачна практика внедрения и использования офисов самообслуживания российскими банками? Существуют ли какие-то типовые ошибки, о которых сегодня можно говорить?*

Д. Г.: Одним из самых успешных проектов в этой области можно назвать введение таких сервисов в Альфа-Банке, что позволило значительно разгрузить операционистов и сделало доступными услуги банка в круглосуточном режиме. Удачным проектом с точки зрения важнейшего для отделений самообслуживания критерия -- выбора их местоположения считается открытие Ситибанком отделений на заправках ВР в Москве. За последние два-три года сети офисов самообслуживания были открыты БИН-Банком, Внешторгбанком, Сбербанком России, МДМ-Банком и некоторыми другими. Это, безусловно, доказывает востребованность данной технологии в современных российских условиях. Однако пока в нашей стране отсутствует культура использования банковских услуг и для расчетов используются в основном наличные деньги, о полном успехе в области банковского самообслуживания говорить трудно. Банкам необходимо продолжать модернизировать систем самообслуживания и предлагать через них все более широкий спектр услуг. Уже сейчас банковские офисы самообслуживания испытывают достаточно серьезную конкуренцию со стороны небанковских систем моментальной оплаты услуг (например, система «Элекснет»), представленных в виде информационных терминалов во многих торговых центрах и супермаркетах. Основные ошибки, которые можно отметить, -- это отдельные попытки использования западных технологий без их адаптации под российские особенности и технологию конкретного банка. Системы самообслуживания должны органично вписываться в общую технологию обслуживания клиентов в банке, а не выглядеть отдельным островком новейших технологий, некоторым остроумным технологическим аксессуаром банка.