

# Банковское отделение будущего: новые форматы – новые возможности



«Дельта-Системы» и Nautilus Hyosung выводят автоматизацию банковских отделений на новый уровень

Александра Сидорова, и. о. руководителя отдела маркетинга ЗАО НПП «Дельта-Системы»

О построении высокоэффективных трансформируемых отделений банка нового поколения рассказывает Александра Сидорова, и. о. руководителя отдела маркетинга ЗАО НПП «Дельта-Системы».

Развитие российского банковского сектора на сегодняшнем этапе характеризуется жесткой конкуренцией. Количество банков по состоянию на 01.01.2014 года составило 923 кредитные организации, сократившись с прошлого года на 33 банка, или 3,4% (по состоянию на 01.01.2013 в РФ насчитывалось 956 банков). Если брать более дальнюю ретроспективу, то за последние 6 лет (с 2007 по 2014 год) количество банков в Российской Федерации сократилось на 18,8%: иными словами, банковская система недосчиталась 213 банков из 1136. Самое печальное, что сокращение числа кредитно-финансовых организаций происходит быстрыми тем-

пами практически по всем федеральным округам.

В таких условиях банкам приходится решать вопрос о закреплении своих позиций на рынке. В последние годы мы наблюдаем тенденцию укрупнения финансовых структур путем слияний и поглощений, объединения сетей устройств банковского самообслуживания и создания партнерских программ. Все это – достаточно эффективные модели рыночного поведения в сегодняшних условиях, которые позволяют упрочить позиции банка.

Современный банк – это постоянно совершенствующаяся и развивающаяся финансовая структура, прилагающая значительные усилия для удержания существующих и привлечения новых клиентов. Лояльность потребителей банковских услуг является одним из важнейших условий роста прибыли каждого конкретного банка. Одной из важнейших сфер,

влияющих на лояльность клиентов, является организация обслуживания клиентов – именно она играет ключевую роль в развитии и укреплении банковского бизнеса. Клиенты, в свою очередь, ожидают от банков доступности и простоты в обслуживании, максимально широкого спектра качественных сервисов, все больше распространяется и потребность в персонализации последних. В современной жизни практически каждый держатель банковской карты высоко ценит возможность получать быструю и квалифицированную финансовую поддержку от банка с минимальными потерями времени, сил и нервов. Поэтому такие явления, как неэффективно работающий офис банка (например, с постоянными очередями), неработающий банкомат или неисправный терминал, – прямой и явный показатель отсутствия качественного сервиса для клиента. Само же кредитно-финансовое учреждение, допускающее такие просчеты, в этом случае теряет не только прибыль и привлекательный имидж, но и доверие в глазах клиента.

Характерным трендом современного этапа развития розничного банкинга в РФ сегодня является и то, что банальное наращивание филиальной, банкоматной и терминальной сети банка перестает приносить такую же прибыль, которую обеспечивала эта стратегия в прошлом, а в ряде случаев может привести и к убыткам. Так, по данным ЦБ, в 2013 г. прирост общего числа банкоматов и банковских платежных терминалов сократился более чем в два раза по сравнению с 2012 г., а за первый квартал 2014 г. их абсолютное количество уменьшилось более чем на 2,5 тыс. единиц по сравнению с прошлым годом. Схожая ситуация сейчас наблюдается и в отношении числа

отделений российских банков. Все больше банков начинают задаваться вопросом, как в этих условиях сохранить прибыль и при этом не потерять клиентов.

Компания «Дельта-Системы» на протяжении всего своего существования идет в ногу со временем, предоставляя своим клиентам наиболее технологичные продукты и услуги по развитию каналов дистанционного банковского обслуживания. Компания регулярно проводит мониторинговые исследования рынка, ее инженеры моделируют и разрабатывают новые решения по комплексному использованию поставляемого оборудования, также ведут доработки уже существующих решений. Основой клиентоориентированной стратегии компании «Дельта-Системы» является оказание участникам рынка комплексных услуг по автоматизации банковского розничного бизнеса, спектр которых постоянно расширяется и дополняется специалистами компании

Как показывает глобальный опыт и исследования нашего партнера, компании Nautilus Hyosung Inc., крупнейшие банки мира сегодня находятся в постоянном поиске инновационных решений, которые в эпоху стремительно развивающихся информационных технологий могли бы оказаться наиболее привлекательными и удобными для их существующих и потенциальных розничных клиентов. Исходя из

практики работы крупнейших кредитных структур Америки и Азии, у них существует очевидная потребность привлечения клиентов именно в свои отделения и офисы для более эффективного продвижения своих новых продуктов и сервисов.

Так, например, для решения данной задачи крупнейший банк США JPMorgan Chase & Co уже принял стратегическое решение о построении всех своих розничных отделений на базе гибридных систем производства Nautilus Hyosung.

## В 2012 г. «Дельта-Системы» и Nautilus Hyosung представили концепцию построения инновационного банковского отделения

Разработка и внедрение решений Nautilus Hyosung были осуществлены по индивидуальным бизнес-требованиям банка и в соответствии с его фирменным стилем. Аналогичные работы в настоящее время идут еще в 15 крупных банках мира, таких как CitiGroup Inc., China Merchants Bank, Bank of Communications и других.

Еще в начале 2012 г. компания «Дельта-Системы» совместно с концерном Nautilus Hyosung представила концепцию построения современного инновационного банковского отделения, которая положила начало абсолютно новому направлению в сфере автоматизации операционно-кассовых блоков розничных банков в Рос-

сии и СНГ. В рамках реализации данной концепции компания «Дельта-Системы» вывела на рынок линейку оборудования Nautilus Hyosung, не имеющего аналогов в России.

Первым из российских банков, решивших применить данную концепцию для построения «офисов нового формата» на территории РФ, стал Сбербанк России. Уже в августе 2012 г. на Дальнем Востоке банк запустил сразу два отделения нового поколения, открытие которых было приу-

рочено к саммиту АТЭС–2012. Одно из них расположено в новом кампусе Дальневосточного федерального университета на острове Русский и предоставляет населению полный спектр банковских услуг. Второе отделение находится в аэропорту Владивостока, оно спроектировано по принципу банковского мини-офиса. По результатам их работы в «боевом» режиме компания «Дельта-Системы» убедилась в правильности предложенной концепции и продолжила разработки по данной тематике совместно с компанией Nautilus Hyosung, нашим эксклюзивным партнером в России.

В связи с повышенным интересом к новому концепту построения современного офиса банка специалистами компании «Дельта-Системы» были проведены переговоры со многими ведущими банками России. В результате этих обсуждений концепт был усовершенствован и адаптирован для более широкого применения в рамках формирования как крупных филиалов/отделений, так и мини-офисов банка, в том числе с использованием зон самообслуживания 24/7.

Сегодня компания «Дельта-Системы» предлагает своим клиентам обновленную концепцию построения эффективных трансформируемых банковских отделений нового поколения. В основе такой



◀ Monimax 8800 – это трансформируемая модульная система, позволяющая создавать универсальные точки операционного обслуживания с присутствием сотрудников банка и без них



◀ Monimax 8800 может применяться как в стандартных зонах 24/7 или мини-офисах, так и в крупных филиалах банка

Гибридная система Monimax 8800 может применяться как для оборудования зоны самообслуживания банка, так и для других вариантов организации автоматизированной зоны операционно-кассового обслуживания отделения банка.

При использовании в качестве АТМ гибридная система Monimax 8800 обеспечивает возможность предоставления клиенту максимально широкого набора сервисов, включая выдачу и внесение наличных, погашение кредитов, открытие вкладов, получение информации по счетам, проведение платежей в адрес операторов массовых услуг. Опционально в систему могут быть также встроены NFC-модуль и биометрический сканер. В базовой комплектации устройство поставляется с двумя пользовательскими экранами, один из которых используется для операций с меню и ввода данных, а второй – для демонстрации рекламного и информационного контента или же для видеоконференцсвязи со специалистами банка в режиме реального времени, (например, для консультирования или онлайн-продажи банковских продуктов).

концепции лежит использование полнофункциональных гибридных систем Monimax 8800 с возможностью опциональной реализации режима видеоконференцсвязи (Video-banking).

Monimax 8800 – это трансформируемая модульная система, позволяющая создавать универсальные точки операционного обслуживания с присутствием сотрудников банка и без них. Фактически на базе этой системы можно выстроить любые виды банковских точек продаж, от стандартной зоны 24/7 или мини-офиса до крупного инновационного филиала банка. Изначально основной идеей, заложенной в подобных устройствах, была возможность на основе некоторых отработанных технологических решений сформировать оборудование с индивидуальным набором опций, необходимых каждому конкретному заказчику для дальнейшего развития и формирования более эффективных бизнес-процессов банка в современных условиях рынка, а также обладающее дизайном, соответствующим фирменному стилю банка. Поэтому первоначально подобные проекты позиционировались как разработка эксклюзивного решения под каждого конкретного заказчика с нуля.

Принцип модульного формирования гибридной системы Monimax 8800 подразумевает индивидуальную компоновку конечного клиентского устройства (или

набора устройств) под каждого конкретного заказчика. Таким образом, банку предлагается трансформируемая модульная система, позволяющая создавать универсальные точки операционного обслуживания – как с присутствием банковских сотрудников, так и без них. Благодаря такому принципу на базе одного устройства можно сформировать несколько десятков комбинаций, отвечающих определенным требованиям и нуждам конкретного банка.

Например, банкоматный модуль обработки наличных в режиме cash-in/cash-out может быть сформирован на базе стандартной комбинации модуля приема и модуля

## Применение гибридных систем Monimax 8800 повышает прибыльность отделения, одновременно снизив его затраты

выдачи банкнот (CDU & BNA) или же на базе нового ресайклингового модуля (BRM), с помощью которого в режиме ресайклинга устройство может обработать до 200 банкнот за одну операцию. При этом приобретение банкоматом подобного «нетипового» устройства никак не влияет на поддержку и сервисное обслуживание оборудования: все отдельные компоненты системы производятся Nautilus Hyosung и поставляются на рынок стран СНГ компанией «Дельта-Системы» с унифицированной схемой комплектации и запасными частями.

При использовании гибридной системы в качестве модуля операционно-кассовой зоны Monimax 8800 дополнительно может оснащаться операционным экраном, благодаря которому специалист банка может отслеживать выполняемые действия клиента в зоне самообслуживания, оперативно предоставлять консультации и осуществлять перекрестные продажи банковских продуктов и услуг. Такое устройство позволяет сократить время выполнения операционистом рутинных задач (а значит, и ожидание клиентом своей

очереди), а также реализовать режим «одного окна» (у клиента нет необходимости посещать кассовый узел после общения с консультантом/операционистом). Тем самым повышается качество обслуживания клиентов и их удовлетворенность предоставляемыми сервисами, одновременно снижаются текущие операционные издержки отделения банка. По сути, использование гибридного устройства позволяет повысить эффективность продаж банковских продуктов и реализовать интерактив-

максимальную прибыль с наименьшими затратами. Приблизиться к этому идеалу позволяет, в частности, применение гибридных систем типа Monimax 8800.

Так, благодаря таким качествам гибридной системы Monimax 8800, как многофункциональность, модульный принцип построения и мобильность, банк получает возможность существенно сократить капитальные издержки на оптимизации самой площади будущего офиса (т. е. расходы на строительство, аренду, оплату коммуналь-

и кассира в лице одного сотрудника. При этом повышается комфортность и производительность труда за счет избавления персонала от выполнения рутинных задач и наличия интерактивной видеосвязи с клиентской зоной. Благодаря подобному перераспределению обязанностей банк сможет сократить количество обслуживающего персонала отделений, предоставив ему большие возможности для повышения квалификации, и изыскать резервы для возможного повышения заработной платы сотрудников. В свою очередь, высокий профессионализм и лояльность обслуживающего персонала, безусловно, напрямую должны отразиться и на лояльности клиентов банка. Последние также должны оценить повысившуюся пропускную способность отделений, следствием которой будет являться экономия времени на выполнение различных банковских операций.

Таким образом, благодаря построению отделений нового формата на базе гибридной системы Monimax 8800, банк сможет повысить прибыльность своего бизнеса, сократив капитальные и операционные издержки, а также увеличив эффективность обслуживания, что приводит, в свою очередь, и к росту доходов от существующих

## Модульный принцип в Monimax 8800 означает индивидуальную компоновку конечного устройства под каждого заказчика

ную поддержку клиентов, совершающих операции в режиме самообслуживания. У банка также появляется возможность отказаться от традиционных кассовых зон, высвободив пространство действующего отделения для других целей или же сократить общую площадь вновь проектируемого отделения: таким образом, снижаются и постоянные издержки банка.

При проектировании и открытии нового отделения банку необходимо иметь в виду задачу-максимум, а именно – создание отделения, которое приносило бы

новых услуг и т. п.). Немаловажным преимуществом использования предлагаемой гибридной системы в розничном отделении является также возможность упрощенного и ускоренного создания, закрытия либо перестроения самого отделения (со сменой концепции розничного обслуживания или при изменении других параметров филиальной сети банка). Что касается влияния внедрения подобного устройства на работу персонала отделения, то применение Monimax 8800 позволяет совместить функции консультанта, операциониста

### КАЛЕЙДОСКОП



#### XXXлучателей социальных карт москвича будут автоматически регистрировать на городском портале госуслуг

XXXчина с июля 2014 г. всех получателей социальной карты москвича будут автоматически регистрировать на столичном портале госуслуг – [rgu.mos.ru](http://rgu.mos.ru).

Об этом СМИ рассказала пресс-секретарь ГУП «Московский социальный регистр» Виктория Милованова. «Всем, кто подал заявку на получение социальной карты, будет автоматом создаваться учетная запись на [rgu.mos.ru](http://rgu.mos.ru).

Логин и пароль москвичи будут получать вместе с соцкартой», – сказала она. Напомним, в марте 2014 г. Москва выпустила новую версию социальной карты москвича, оснащенную чипом и бесконтактной технологией PayPass. С начала года горожане уже получили более 0,5 млн новых соцкарт. Эмитентом социальных карт выступает Банк Москвы. Осенью ОАО «Московский индустриальный банк» также будет выпускать соцкарты – для студентов Финансового университета при правительстве РФ. Эти социальные карты будут одновременно «кампусными»: студенты смогут использовать их как пропуск в университет, читательский

билет, международное удостоверение ISIC, а в будущем – вместо зачетной книжки.

Подробный материал с интервью Д. Титаренко, генерального директора ГУП «Московский социальный регистр», рассказывающий о новой социальной карте москвича, планах и перспективах развития проекта СКМ, читайте

клиентов, и к расширению клиентской базы. Параллельно с работой, проводимой по внедрению комплексных инновационных решений по автоматизации процессов в розничных отделениях банков, в компании «Дельта-Системы» в настоящее время проводится обновление базовой линейки

унифицированной платформой хранения и обработки денежных средств, реализованной на основе кассетной технологии.

Вместе с поставками высокотехнологичного современного оборудования для банковских отделений нового поколения компания «Дельта-Системы» предлагает

«Системы» осуществляет работы по брендированию оборудования, предоставляет высокопрофессиональные сервисные услуги, занимается разработкой и доработкой специализированного ПО и комплексных IT-решений для банков (с дальнейшей поддержкой), а также осуществляет поставки пластиковых карт различных типов.

Мы предлагаем банкам свои продукты и услуги в реализации проектов, нацеленных на решение максимально широкого спектра задач, связанных с построением банковской сети устройств самообслуживания и фронт-офисов. Все работы по данному направлению наши специалисты проводят с учетом специфики бизнеса каждого конкретного заказчика. Наша практика показывает, что максимально эффективное для банка решение всегда находится в ходе активной совместной работы, а мы всегда готовы поделиться своим богатым опытом для решения бизнес-задач наших клиентов и партнеров.

ПЛАС

## Гибридное устройство позволяет, в том числе, реализовать интерактивную поддержку клиентов зон самообслуживания

поставляемых устройств банковского самообслуживания. Так, еще в середине 2012 г. мы вывели на рынок новые модели банкомата и электронного кассира с функцией замкнутого оборота наличности (cash-recycling). Данные устройства характеризует разнообразный функционал, дополненный опциями для обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями. Все поставляемые ресайклинговые системы обладают единой

и программные комплексы по автоматизации операционно-кассового блока банка. Речь идет о таких продуктах, как программный комплекс Delta BranchCash, а также уникальное комплексное решение для технического и финансового мониторинга устройств самообслуживания – DETWIG. Помимо поставок оборудования и ПО для реализации проектов построения высокоэффективной филиальной сети розничного банка компания «Дельта-Си-

### КАЛЕЙДОСКОП



#### XXXлучателей социальных карт москвича будут автоматически регистрировать на городском портале госуслуг

XXXчина с июля 2014 г. всех получателей социальной карты москвича будут автоматически регистрировать на столичном портале госуслуг – [rgu.mos.ru](http://rgu.mos.ru).

Об этом СМИ рассказала пресс-секретарь ГУП «Московский социальный регистр» Виктория Милованова. «Всем, кто подал заявку на получение социальной карты, будет автоматом создаваться учетная запись на [rgu.mos.ru](http://rgu.mos.ru). Логин и пароль москвичи будут получать вместе с соцкартой», – сказала она. Напомним, в марте 2014 г. Москва выпустила новую версию социальной карты москвича, оснащенную чипом и бесконтактной технологией PayPass. С начала года горожане уже получили

более 0,5 млн новых соцкарт. Эмитентом социальных карт выступает Банк Москвы. Осенью ОАО «Московский индустриальный банк» также будет выпускать соцкарты – для студентов Финансового университета при правительстве РФ. Эти социальные карты будут одновременно «кампусными»: студенты смогут использовать их как пропуск в университет, читательский билет, международное удостоверение ISIC, а в будущем – вместо зачетной книжки.

Подробный материал с интервью Д. Титаренко, генерального директора ГУП «Московский социальный регистр», рассказывающий о новой социальной карте москвича, планах и перспективах развития проекта СКМ, читайте в этом номере журнала ПЛАС (ПЛАС №7/2014 г.) Об этом СМИ рассказала пресс-секретарь ГУП «Московский социальный регистр» Виктория Милованова. «Всем, кто подал заявку на получение

социальной карты, будет автоматом создаваться учетная запись на [rgu.mos.ru](http://rgu.mos.ru). Логин и пароль москвичи будут получать вместе с соцкартой», – сказала она. Напомним, в марте 2014 г. Москва выпустила новую версию социальной карты москвича, оснащенную чипом и бесконтактной технологией PayPass. С начала года горожане уже получили более 0,5 млн новых соцкарт. Эмитентом социальных карт выступает Банк Москвы. Осенью ОАО «Московский индустриальный банк» также будет выпускать соцкарты – для студентов Финансового университета при правительстве РФ. Эти социальные карты

AD