

Стратегическое партнерство Дельта-Системы и Nautilus Hyosung: инновационный подход к развитию банкинга



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



Виталий Никифоров,
управляющий директор,
ООО «Хесон Рус»

Новых задачах и стратегии совместного развития компаний рассказывают Александра Сидорова, и.о. руководителя отдела маркетинга компании «Дельта-Системы», и Виталий Никифоров, управляющий директор, ООО «Хесон Рус» (представительство Nautilus Hyosung Inc. в России).

А. Сидорова: Наше сотрудничество с южнокорейским концерном Nautilus Hyosung Inc., являющимся одним из признанных технологических лидеров на мировом рынке систем банковского самообслуживания, началось с поставок традиционных cash-out и cash-in банкоматов. К началу сотрудничества «Дельта-Системы» имела более

чем 12-летний опыт в поставках банковского оборудования самообслуживания и реализации комплексных проектов автоматизации и развития банковских розничных сетей обслуживания клиентов. Этот опыт «Дельта-Системы» применила и в рамках сотрудничества с Nautilus Hyosung Inc., с целью достижения максимального успеха вывода новой для России марки банковского оборудования. Мы предложили Nautilus Hyosung Inc. внести ряд доработок, которые, по мнению специалистов компании, были необходимы и давали бы конкурент-

► При использовании гибридной системы в качестве модуля операционно-кассовой зоны Mopimax 8800 дополнительно может оснащаться экраном операциониста-консультанта

ные преимущества перед существующими на рынке моделями других производителей. Компания Nautilus Hyosung Inc. пошла на ряд существенных доработок для рынка России, что охарактеризовало ее как гибкого и клиентоориентированного игрока на рынке банковского оборудования. Такой подход и определил стратегию сотрудничества наших компаний, благодаря которой уже в 2012 году «Дельта-Системы» вышла на третье место по объемам поставок на российский рынок, а сейчас уверенно занимает второе место по объему ежегодно поставляемого оборудования.

С самого начала сотрудничества компания «Дельта-Системы» обладает эксклюзивными правами на дистрибуцию решений Nautilus Hyosung на рынке России, и на территории ряда стран СНГ. Так, на сегодняшний день география нашего присутствия пополнилась такими странами, как Абхазия, Армения, Белоруссия, Казахстан, Киргизия, Таджикистан и Узбекистан, где мы осуществляем как рядовые поставки, так и участвуем в реализации крупных технологических проектов – и со своими решениями, и с оборудованием нашего стратегического партнера.

2012 г. охарактеризовался для наших компаний началом следующего этапа сотрудничества, связанного с раз-



витиём принципиально нового направления в сфере автоматизации банковского обслуживания. Совместно мы представили концепцию построения современного инновационного банковского отделения, которая положила начало абсолютно новому направлению в сфере автоматизации операционно-кассового обслуживания клиентов банков и качественной реорганизации и развития сети филиалов и отделений. В рамках реализации данной концепции на рынок была представлена линейка инновационного банковского оборудования Nautilus Hyosung, не имеющего аналогов в России и СНГ. Основная идея такого оборудования – применение новейших технологий в области приема/выдачи наличных и обслуживания клиентов, в том числе, в форматах ДБО, для максимального сокращения затрат с одновременным увеличением операционного дохода. Идея была реализована на базе универсального устройства либо набора устройств, позволяющего не только использовать стандартные функции по обслуживанию держателей карт, но и автоматизировать многие кассовые операции, проводимые через банковскую систему, с сохранением возможности непосредственного документального обслуживания клиентов.

Реализация этой идеи позволила построить автоматизированный комплекс, который трансформирует классический банковский офис в мини-офис без потерь по объему сервисов и функциональности, сокращая при этом стоимость его владения.

Первым из российских банков, решивших применить данную концепцию на территории РФ, стал Сбербанк России. Уже в августе 2012 г. на Дальнем Востоке банк запустил сразу два отделения нового поколения, открытие которых было приурочено к саммиту АТЭС–2012. По результатам их работы в «боевом» режиме компании «Дельта-Системы» и Nautilus Hyosung Inc. убедились в правильности и эффективности предложенной концепции и приняли важное решение рассматривать данный



проект в качестве стратегического направления развития.

В связи с повышенным интересом к новому концепту трансформации традиционного банковского отделения специалистами компании «Дельта-Системы» были проведены переговоры со многими ведущими кредитными организациями России. Их результатом стала работа по усовершенствованию и адаптации решения в модульную систему, которая была бы применима в рамках формирования любых точек обслуживания, от крупных филиалов до мини-офисов банка и зон самообслуживания 24/7.

Такой подход можно назвать традиционным для нашей компании, так как нашими экспертами проводятся регулярные исследования потребностей рынка и клиентов, испытания и разработка новых решений в комплексе с поставляемым оборудованием, ведется доработка уже существующих решений. В случае с концептом трансформации банковских отделений мы искали тот путь, который в очередной раз позволит нам выгодно выделяться на фоне многочисленных предложений других поставщиков, а также сможет идеально вписаться в комплекс предлагаемых нами услуг и решений.

В. Никифоров: Одним из ключевых принципов стратегии присутствия концерна Nautilus Hyosung Inc. как в России, так на других

Даже в базовых моделях устройств производства Nautilus Hyosung сохраняется возможность трансформации и модульности системы



мировых рынках является работа с локальными партнерами, которые прекрасно осведомлены о потребностях местных банков и располагают всеми необходимыми компетенциями в области локализации и кастомизации как наших софтверных решений, так и аппаратного обеспечения. Так, например, у банков во многих странах, включая Россию, есть ряд специфических требований по кастомизации оборудования, и очевидно, что тут на первый план выходят возможности нашего стратегического партнера – в случае рынка России и СНГ, компании «Дельта-Системы».

Второе стратегическое направление нашего сотрудничества – непосредственно поставка оборудования в российские регионы, предпродажная подготовка, доставка и установка его на местах. И, наконец, третьей составляющей совместной деятельности является всесторонняя сервисная поддержка, оказываемая компанией «Дельта-Системы» нашим заказчикам по всей территории РФ.

Сегодня концерн Nautilus Hyosung Inc. работает в двух направлениях, первое из которых – поставка стандартного обо-

рудования, и второе – это интеграция наших комплексных систем, основанных на концепции трансформации банковских отделений.

В чем причина принятия нами такого решения, и какие задачи она преследует? Как показывают недавние аналитические исследования, за последние десять-пятнадцать лет, в зависимости от региона, количество транзакций в отделении уменьшилось в среднем на 45%, т. е. почти вдвое, более того, данная тенденция сохраняется, а затраты на содержание отделения про-

грамотности населения, которое отдает предпочтение инновационным возможностям ДБО – именно эту весьма прибыльную категорию клиентов банк начинает терять в разрезе такого дорогостоящего канала, как сеть отделений. Отметим, что, по некоторым оценкам, на нее приходится 60–70% затрат банка на свою инфраструктуру. Цифры говорят сами за себя – с 1992 года объем транзакций, осуществляемых в традиционном банковском отделении, сократился почти вдвое и продолжает снижаться на 5% ежегодно.

Таким образом, основные продажи банков приходится именно на отделения, в ходе живого общения клиента с персоналом.

При этом сокращение сети отделений, теряющих свою эффективность и одновременно требующих все более высоких расходов на содержание, также не является для банка выходом из складывающейся ситуации. По результатам проведенного по заказу Nautilus Hyosung Inc. исследования, более половины опрошенных клиентов готовы отказаться от услуг банка в случае, если он закроет свое отделение, находящееся вблизи их дома или работы.

Итак, каким образом банк может решить непростую задачу – сохранить отделение, сделать его более привлекательным для клиентов и, одновременно, снизить затраты на его содержание? Если говорить о мировом опыте, то здесь уже имеется целый ряд весомых бизнес-кейсов. Так, например, крупнейший банк США JPMorgan Chase & Co несколько лет назад принял стратегическое решение о построении всех своих розничных отделений на базе гибридных систем производства Nautilus Hyosung Inc. 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., BRI, China Merchants Bank, Bank of Communications и других.

С 1992 года объем транзакций, осуществляемых в традиционном банковском отделении, сократился почти вдвое

должают расти, соответственно, стоимость транзакции для банка возрастает.

Чем обусловлена эта тенденция? Повышение стоимости владения отделением обусловлено, прежде всего, такими объективными показателями, как индексация и рост заработной платы персонала, повышение затрат на аренду помещений, а также рост стоимости необходимого оборудования и ИТ-систем. В результате, когда крупный банк выстраивает сеть своих отделений по всей стране, ему приходится инвестировать в этот проект колоссальные ресурсы. И это лишь надводная часть айсберга!

Основная проблема глобального банковского рынка заключается в том, что клиенты все реже посещают традиционные банковские отделения на фоне динамичного развития современной банковской инфраструктуры и в первую очередь – целого ряда каналов ДБО, включая установленные вне отделений банкоматы, интернет- и мобильный банк, различного рода электронные и мобильные кошельки и т. п. Прежде всего это связано с активным развитием технологий и повышением технологической

С одной стороны, на фоне укрупнения банковских организаций и, соответственно, резком росте их клиентских баз у них просто не было иного выхода, как перенаправить основные потоки клиентов в каналы ДБО, что было абсолютно правильным решением. В то же время в результате заметного оттока клиентов от сети отделений банкам стало гораздо труднее продавать новые продукты и услуги. Особенно остро эта проблема стоит в России, где в силу сложившихся потребительских привычек население не готово приобретать банковские продукты дистанционно, через интернет и, тем более, с помощью смартфона.



► Предусмотрено использование специальной транзитной кассеты при переполнении Mopisafe 500 и отбраковке неплатежеспособных банкнот или просто частичной доинкассации без доступа в сейф устройства



Ознакомившись с этой стратегией и определив реальное положение дел, мы готовы помочь банку значительно сэкономить на затратах, связанных с предоставлением в отделении своих традиционных услуг, и повысить прибыльность операций.

А. Сидорова: На сегодняшний день компания «Дельта-Системы» имеет за плечами 23-летний опыт работы на рынке и обладает сервисной сетью, покрывающей всю Россию, осуществляя высокопрофессиональные сервисные услуги, обучение сервисных специалистов, оказывая транспортные услуги, выполняя работы по брендированию оборудования, а также занимаясь разработкой и доработкой ПО и специализированных ИТ-решений для банков с дальнейшей поддержкой. На данный момент визитными карточками компании стали два специализированных решения, а именно: программный комплекс «Delta BranchCash» – мультивендорное решение по автоматизации кассовых узлов на базе электронных кассиров, и уникальный программный комплекс технического и финансового мониторинга устройств самообслуживания – DETWIG. В какой-то степени данные ИТ-решения помогают не только повысить эффективность работы банкоматной/терминальной сети и фронт-офиса, но и получить техническую и финансовую аналитику, которая поможет принимать как оперативные, так и стратегические решения по развитию сети обслуживания. Иными словами, сегодня мы располагаем всем необходимым для реализации комплексных проектов, уйдя от роли дистрибьютора как такового и перейдя в разряд



Даже в базовых моделях устройств производства Nautilus Hyosung сохраняется возможность трансформации и модульности системы

системных интеграторов. Очевидно, что это открывает самые широкие горизонты для сотрудничества с нашим стратегическим партнером Nautilus Hyosung Inc. в рамках реализации проектного подхода к работе с банками.

Поэтому, когда речь идет о трансформации традиционных банковских отделений в рамках уникальной концепции, разработанной нашим вендором и успешно реализуемой им в целом ряде регионов мира, включая Европу, США и АТР, компания «Дельта-Системы» берет на себя не только задачи по адаптации данной концепции к реалиям рынков России и стран СНГ, специфике потребностей конкретных банков,



потребительских предпочтений населения, но и дополняет ее своими решениями, давая возможность банкам определить, где и каким образом данная концепция применима, а в дальнейшем – быстро и наглядно оценить преимущества ее внедрения и развития.

В. Никифоров: Что принципиально меняется в стандартном банковском отделении при реализации нашей концепции трансформации его в универсальный комплекс обслуживания клиентов? Как известно, одной из составляющих классической схемы оказания услуг в отделении является узкая специализация персонала – консультант, кассир, операционист и т. д. При всех своих преимуществах такой подход сопряжен для банка с дополнительными затратами, поскольку он вынужден оборудовать каждому сотруднику отдельное рабочее место. Что касается клиентов, то им в результате приходится сталкиваться с необходимостью длительных переходов из очереди к одному специалисту в очередь к другому при совершении самых элементарных повседневных операций – например, депонирование или снятие средств со счета.

Поэтому немаловажным преимуществом использования предлагаемого нами оборудо-

дования в розничном отделении является возможность упрощенного и ускоренного создания, закрытия либо реформирования самого отделения (со сменой концепции розничного обслуживания или при изменении других параметров филиальной сети банка). Что касается влияния внедрения подобных устройств на работу персонала отделения, то, например, применение гибридных банковских систем позволяет совместить функции консультанта, операциониста и кассира в лице одного сотрудника. Таким образом, мы уходим от уже упомянутой мной узкой специализации персонала отделения, одновременно повышая комфортность и производительность труда за счет его избавления от выполнения рутинных задач и наличия интерактивной видеосвязи с клиентской зоной. Благодаря подобному перераспределению обязанностей банк сможет сократить и/или оптимизировать количество обслуживающего персонала отделений, предоставив ему большие возможности для повышения квалификации, и изыскать резервы для возможного повышения заработной платы сотрудников, что приведет к их дополнительной мотивации.



ста-консультанта и полнофункционального банкомата. По сути, гибридный банкомат – это автоматизированное рабочее место сотрудника банка следующего поколения, разрабатываемое индивидуально для заказчика.

Ярким представителем гибридных систем Nautilus Hyosung является модель Monimax 8800, поставляемая сегодня компанией «Дельта-Системы» на российский рынок. Это трансформируемая модульная

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. При использовании Monimax 8800 в качестве универсального многофункционального банкомата клиенту можно предоставлять максимально широкий набор услуг, включая выдачу и внесение наличных, открытие и погашение кредитов, открытие вкладов и счетов, получение информации по счетам, проведение платежей в адрес операторов массовых услуг, получение информации о новых услугах банка и многое другое. В качестве новейших технологий идентификации, ввода и отображения данных опционально в систему могут быть также встроены NFC-модуль и биометрический сканер.

В базовой комплектации устройство поставляется с двумя пользовательскими мониторами, один из которых используется для клиентских операций с меню и ввода данных, а второй – для демонстрации рекламного и информационного контента или же для видео-конференцсвязи со специалистами банка в режиме реального времени, (например, для консультирования или онлайн-продажи банковских продуктов).

При использовании гибридной системы в качестве модуля операционно-кассовой зоны Monimax 8800 дополнительно может оснащаться экраном операциониста-консультанта, благодаря которому специалист банка может отслеживать выполняемые действия клиента в зоне самообслуживания, оперативно предоставлять консультации и осуществлять перекрестные продажи банковских продуктов и услуг. По сути, использование гибридного устройства позволяет повысить эффективность продаж банковских продуктов и реализовать интерактивную 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 кредитной организации.

При этом приобретение банком подобно «не типового» устройства никак не влияет на поддержку и сервисное обслуживание оборудования: все отдельные компоненты системы производятся «Nautilus Hyosung Inc.» и поставляются на рынки России и других стран СНГ компанией «Дельта-Системы» с унифицированной схемой комплектации и запасными частями.

В том числе, данное устройство может поставляться в комплектации с BRM-модулем обработки наличности с функцией cash-ресайклинга. В настоящее время проводится обновление базовой линейки поставляемых устройств банковского самообслуживания, и в первую очередь это касается ресайклинговых систем. Теперь все они обладают единой унифицированной платформой хранения и обработки денежных средств, реализованной на базе кассетной технологии. Причем все кассеты ресайклингового модуля полностью совместимы с аналогичными кассетами, будь то банкомат, электронный кассир или любое другое устройство с поддержкой замкнутого оборота наличности. Это обеспечивает возможность передвижения денежных средств в опломбированных кассетах как внутри одного отделения, так и между отделениями банка, позволяя использовать централизованное решение для cash-менеджмента. Таким образом, даже в базовых моделях устройств производства Nautilus Hyosung сохраняется возможность трансформации и модульности системы, и это дает огромные возможности для банков в разрезе создания универсального и легко трансформируемого офиса банка.

В. Никифоров: В продолжение развития этой концепции в рамках базовых устройств отдель-



ного внимания заслуживает новинка этого года – электронный кассир Monisafe 500 с функцией замкнутого оборота наличных, на базе вышеупомянутого модуля BRM.

Monisafe 500 может быть исполнен в 6 комбинациях кассетного блока, что позволяет использовать один тип устройства для любого формата своего офиса или отделения. Этот кассир поставляется в исполнении для работы стоя и сидя, требует минимальной площади для установки, что делает решение универсальным с точки зрения его внедрения в самых различных по площади и дизайну форматах банковских отделений. Использование этого решения позволяет значительно повысить производительность труда и одновременно исключить негативное влияние человеческого фактора при работе с наличными.



К его основным достоинствам можно отнести высокую скорость операций, не имеющую аналогов в мире: 12 банкнот/сек. – с проверкой подлинности и 15 банкнот/сек. – в режиме пересчета. При этом он комплектуется дополнительным экраном, который отображает результат транзакции клиенту банка и сервисные данные – оператору-кассиру. Monisafe 500 может

поддерживать несколько валют и значительный объем хранимой наличности (до 21 100 банкнот одновременно). Удачно реализована технология инкассации, денежные средства могут быть загружены/выгружены из входного/выходного лотка или из устройства непосредственно путем установки кассет в рециркуляционный модуль устройства Monisafe 500.

Также предусмотрено использование специальной транзитной (инкассационной) кассеты при переполнении устройства и отбраковке неплатежеспособных банкнот или просто частичной доинкассации без доступа в сейф устройства Monisafe 500. Помимо этого, в рамках концепции трансформации офисов банка, для данного устройства реализован специализированный пристыковочный блок, в комплекте с которым устройство может работать в формате автоматизированной кассы с возможностью самоинкассации и поддерживать максимальный набор банкоматного функционала.

Как показывает мировой опыт реализации проектов по трансформации банковских отделений на базе решений компании «Nautilus Hyosung Inc.», за этой концепцией – будущее, и те из банков, которые раньше других пойдут по этому пути, получат ощутимые конкурентные преимущества.

Банки, которые раньше других пойдут по пути трансформации своих отделений, получат конкурентные преимущества

В свою очередь, высокий профессионализм и лояльность обслуживающего персонала, безусловно, напрямую должны отразиться и на лояльности клиентов банка. Последние непременно оценят повысившуюся пропускную способность отделений, следствием которой будет являться экономия времени на выполнение различных банковских операций.

А. Сидорова: Гибридный банкомат (Hybrid ATM) – это уникальное устройство, предназначенное для усовершенствования обслуживания клиентов в операционных залах банковских отделений. Оно представляет собой гибридный кассовый узел, операционно-

система, позволяющая создавать универсальные точки операционного обслуживания и продаж 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 отделения банка.

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