

Современные технологии в операционной работе



Владимир Пищулин

Руководитель отдела проектов
и внедрения ЗАО НПП «Дельта-Системы»

В современном мире время становится одним из самых дорогих ресурсов. Уменьшение издержек при реализации продукта за счет сокращения времени обслуживания клиента является одним из ключевых требований к современной бизнес-модели. Именно поэтому одно из самых бурно развивающихся направлений - автоматизация банковской деятельности, способствующая как удержанию существующих клиентов, так и привлечению новых.

Опыт нашей компании позволил уже в 2005 г. спрогнозировать спрос на решения, позволяющие гибко реагировать на изменения конъюнктуры рынка технологий для финансовых институтов, работающих с населением, и компания «Дельта-Системы» начала заниматься вопросами поставки технологических решений на базе автоматизированных сейфов кассиров (АСК). Мы исследовали проблематику оборудования для автоматизации рабочего ме-

ста кассира, изучали предложения на рынке программных продуктов управления этими устройствами, моделировали возможные схемы взаимодействия с банковскими системами. Как правило, на организацию подключения автоматизированного сейфа кассира к АБС требовались значительные ресурсные затраты банка, поскольку практически все предлагавшиеся программные модули являлись только минипрограммами управления устройством. Каждый проект по внедрению требовал участия разработчика АБС, был сложным, многосторонним, длительным. Практический опыт нами был получен при реализации ряда проектов в коммерческих банках, включавших в себя поставку оборудования и технологического решения, обеспечивающего возможность работы устройств под управлением АБС.

На базе необходимого опыта в реализации подобных проектов в начале 2009 г. специалистами компании «Дельта-Системы» была разработана концепция программного продукта, максимально облегчающего внедрение технологии автоматизированных сейфов кассиров в банке.

Эта концепция основывается на трех основных требованиях.

1. Программное решение должно управлять устройствами различного функционала и различных производителей, не ограничивая возможности выбора банка при принятии решения о закупке оборудования.

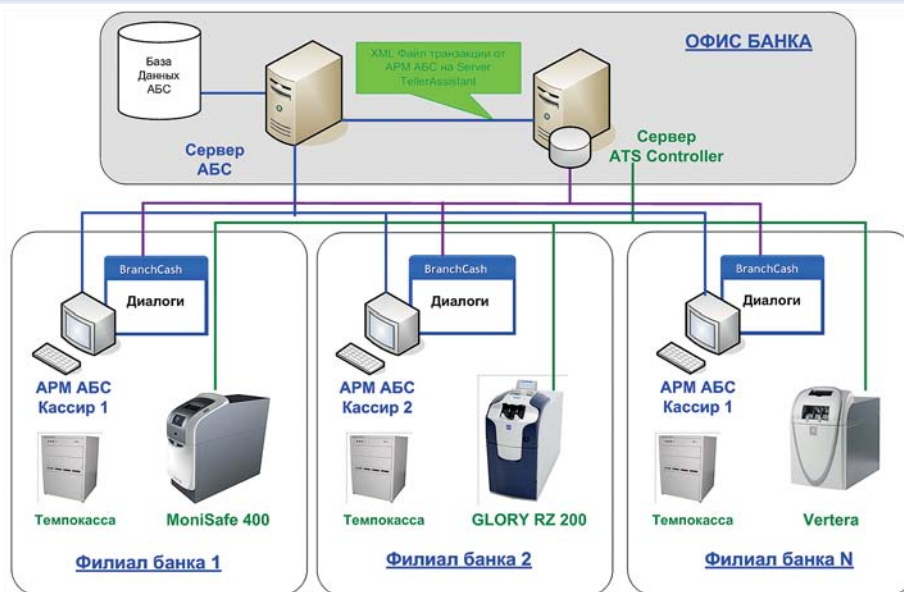
2. Все устройства подключаются и управляются единым сервером, а не конкретным компьютером кассира (или операциониста-кассира).

3. Удобная интеграция с АБС, не требующая написания серьезного ТЗ, приглашения специалистов из компании — поставщика АБС и до-

полнительных расходов на интеграцию. В идеале интеграция должна производиться силами специалистов IT-отдела банка.

Базовый программный комплекс Delta BranchCash, реализованный компанией «Дельта-Системы», вобрал в себя весь накопленный опыт и стал действующим отображением данной концепции, поддерживающим работу как простых автоматизированных сейфов кассиров (ТСД), обеспечивающих быструю выдачу наличных, так и рециркуляционных автоматизированных сейфов (ТСР), позволяющих принимать и выдавать наличные (с поддержкой проверки машиночитаемых признаков банкнот). Заложенная в данном решении мультивендорность позволяет банку сделать выбор из оборудования различных производителей, наиболее полно отвечающий текущим потребностям банка. При этом комплекс осуществляет управление устройствами по командам, полученным от АБС, и выполняет все необходимые мероприятия, связанные с передачей команд конечным устройствам, учету денежных средств, фактически находящихся в АСК, индивидуальных устройствах хранения ценностей, установленных на рабочем месте кассира-операциониста, сбор информации об операциях, проведенных при помощи этого оборудования и т. п. Предусмотрена возможность выделения различных профилей пользователей с предоставлением им разных прав доступа. По сути это полнофункциональное решение, обеспечивающее не только автоматизацию рабочего места кассира, но и осуществляющее технический и финансовый мониторинг всего кассового подразделения кредитной организации в целом. Вся информация как по техническому состоянию оборудования, так и по финансовым опера-

Архитектура решения Delta BranchCash



циям всех автоматизированных кассовых рабочих мест собирается в единый центр - базу данных Delta BranchCash и доступна для выгрузки в АБС или использования в целях финансового анализа и планирования технического обслуживания.

Немаловажным аспектом при разрывании любого нового ПО является обучение работе на нем сотрудников банка. Архитектура программного комплекса Delta BranchCash не требует значительных временных затрат для обучения, поскольку операционист-кассир работает в привычных ему окнах АБС, визуализирующих операции приема/выдачи наличных, получая при этом «подсказки» от Delta BranchCash в виде всплывающих окон, которые предлагают несколько вариантов действий в зависимости от пожеланий клиента. По сути эти подсказки и есть то новое, с чем надо будет освоиться операционисту-кассиру. Накопленный опыт позволяет нам утверждать, что работа с решением Delta BranchCash интуитивно понятна для банковских сотрудников, обслуживающих операционно-кассовую зону банка.

Говоря о решении Delta BranchCash, стоит особо отметить как дополнительное достоинство его инте-

грацию с сейфами кассиров, использующих технологию рециркуляции, которая позволяет банку в значительной степени оптимизировать работу с наличными. Программно-аппаратный комплекс, работающий под управлением Delta BranchCash, освобождает банк от строительства бронированных кассовых узлов, позволяет быстро изменять дислокацию точки продаж банковских продуктов с учетом ее рентабельности, тем самым оптимизируя географию присутствия банка. Совокупность всех перечисленных преимуществ коренным образом изменяет технологию реализации бизнес-задач, стоящих перед банком. А ведь именно в этом заинтересованы современные финансовые институты. Этим объективно обусловлено повышенное внимание банков к фронт-офисным системам, «встречающим» клиента и по сути формирующим необходимую степень лояльности, которая, в свою очередь, может удерживать существующих и привлекать новых клиентов.

Конечно же, необходимо понимать, что, формируя требования к бизнес-процессу, всякий банк заинтересован решить эту задачу комплексно. Стало быть, объектом выбора будет

не просто современное оборудование или программное решение, а их оптимальное сочетание. Именно по этой причине компания «Дельта-Системы» совместно с компаниями-партнерами, поставляющими ТСР на рынке России и стран СНГ, предлагает банкам программно-аппаратные комплексы, наиболее полно отвечающие критериям эффективности решения поставленных задач.

Прошедшие три года активного продвижения Delta BranchCash на банковском рынке подтвердили правильность разработанной нами концепции. Убедительным доказательством тому стали реализованные проекты в таких финансовых институтах, как «Банк Русский Стандарт», «Банк Москвы», «Уральский Финансовый Дом», «Московский Кредитный Банк», «АК Барс банк», СИАБ, Банк «Евразийский». Тенденция качественного развития и создания фронт-офисных систем, максимально ориентированных на клиента банка, позволяет нам рассчитывать на дальнейшее расширение списка банков-партнеров, внедряющих нашу технологию в свои бизнес-процессы, реализовывая гибкий и удобный фронт-офис банка.

