



Современный банк: синергия бизнес-процессов



С новыми продуктами и решениями для банковского сектора читателей журнала ФУЭТЕ знакомит руководитель украинского офиса компании NCR Денис Салун.

- Более четырех десятков лет компания NCR является мировым лидером в поставках оборудования для финансового сектора. Как NCR реагирует на перемены, которые происходят в мировой финансовой отрасли, на замедление темпов развития банкоматного рынка в Украине и других странах?

- На сегодняшний день компания NCR находится на новом этапе развития. Мы всё больше и больше переходим от поставок оборудования ("железа") к поставкам законченных решений для розничного бизнеса современного банка. Упор делаем, в основном, на софтверные решения. И учитывая внутренние тренды у нас в стране, когда вендоры сталкиваются с нехваткой, а точнее - отсутствием заказов на поставку банкоматов, мы переключаемся на решения, которые сейчас востребованы на рынке. Их не так уж и много, но они есть и могут помочь банкам повысить эффективность бизнеса, сократить расходы, сохранять и привлекать новых клиентов.

- Какие программные решения предлагает NCR на украинском рынке?

- В 2013 году мы приобрели английскую компанию Alaric Systems и в настоящее время занимаемся продвижением двух её решений - Authentic и Fractal:

- Authentic - это онлайн транзакционная платформа (попросту говоря - свитч).

- Fractal - это система предотвращения фрода (Fraud Prevention System). В Украине в первый раз мы её представим на конференции ЕМА по противодействию мошенничеству и киберпреступности 21-22 октября.

Уникальность системы Fractal состоит в том, что в отличие от систем, которые имеются сейчас у других производителей процессинговых решений, она проводит мониторинг транзакции в онлайн и принимает решение "фрод или не фрод" сразу же в онлайн. Это повышает степень защищенности клиента. Кроме того, мы амбициозно заявляем, что эта система не мешает общему обслуживанию. Всегда в информаци-

онной безопасности существует некая золотая середина, которую очень сложно достичь, когда клиент будет доволен обслуживанием - у него будут проходить транзакции, и в то же время клиент будет защищен от мошеннических операций. Всё это ложится на плечи современных систем мониторинга и предотвращения фрода, которые берут на себя всю ответственность сказать "да, это нормальная транзакция" либо "нет, это потенциально мошенническая транзакция".

- А в чём особенность Authentic?

- На системе Authentic я не буду сейчас подробно останавливаться. Скажу лишь о том, что её принципиально отличает от существующих систем других поставщиков. В отличие от них система Authentic исповедует идеологию открытой платформы. То есть мы предлагаем эту систему вместе с пакетом средств разработки - SDK (software development kit), что позволяет банку более гибко настраивать рабочие процессы, а также быть более свободным в принятии решения, что делать с транзакцией - что-то добавить, что-то убавить (например, добавить тарифы, комиссии и т.п.).

Повторюсь, это открытая система с пакетом SDK, в которой мы предоставляем инструмент для конструкции современного розничного банка. Это особенно важно в наше время, когда всё очень быстро меняется, так как банк получает возможность быстро и эффективно внедрить какой-то новый функционал на банкоматах, POS-терминалах, соединить какие-то процессы внутри банка. Ведь сегодня в банках есть множество подсистем, систем, устройств и т.п., которые должны коммуницировать между собой. Интеграционные вещи всегда были проблемными для банков. Authentic решает одну из этих проблем, выступая как некая транзакционная платформа, которая позволяет не только совершать транзакции по платёжным картам Visa, MasterCard, но также даёт возможность соединить внутренние процессы между системами в банке.

- Какие решения NCR предлагает в области систем банковского самообслуживания?

- На конференции "Карточный бизнес и технологии", которую BANK ONLINE проведёт 10 ноября, мы будем рассказывать о нашем новом решении, которое называется Kalpana (в переводе с санскрита - воображение, фантазия, образ). Это следующий шаг в системах самообслуживания. Проще говоря, это банкомат под операционной системой Android, который позволяет банкам уйти от классической screen/state-технологии. Это централизованная система, которая будет

управляться из центрального сервера, то есть, в принципе это удалённый веб-сервис банка. Аппаратная часть Kalpana состоит из минимального числа устройств, и на классический банкомат это мало чем похоже. Kalpana не имеет EPP-клавиатуры (мошенники уже не смогут ставить накладки) и вместо этого оснащена тачскрин-клавиатурой, которая позволяет вводить ПИН прямо на экране. Мы одними из первых сертифицировали такую тачскрин-клавиатуру в PCI Security Standards Council. Если говорить о форм-факторе Kalpana, то это совершенно плоский экран, диспенсер для выдачи денег, кард-ридер и виртуальная клавиатура для ввода ПИН, больше там ничего нет.

- В чём преимущества управления банкоматом из центрального сервера?

- Kalpana - это устройство самообслуживания, на которое можно навесить функции и киоска, и информационного киоска, и банкомата - потому что он выдаёт деньги, но с совершенно новой идеологией. Управление из центра позволяет банку беспрепятственно запускать на Kalpana различные программы по продвижению услуг и товаров, обеспечить персонализированный сервис для клиента. Сегодня персональное общение с клиентом и предоставление сервисов специально для своего клиента особенно актуально для всех розничных банков. На Kalpana можно запускать какие-то быстрые акции - к 8 Марта



или другому празднику, можно разместить банкоматы в кампусах или студенческих городках и предоставлять фокусированные на студентов услуги. Соответственно у банка появляется возможность оперативно (почти в онлайн) управлять бизнес-процессами и быстро внедрять новые услуги на устройствах самообслуживания, чего на сегодняшний день нельзя делать на существующей инфраструктуре банкоматов, которые работают на основе технологии screen/state по протоколам NDC/DDC. Kalpana - это новая веха, Next Step, в системах самообслуживания.

- Два года назад мы говорили об интерактивном кассире (interactive teller). В какую сторону идёт развитие этих систем?

- Мы сейчас предпринимаем большие маркетинговые и технологические усилия, чтобы NCR перестали ассоциировать только с поставкой банкоматов. Мы уже далеко не банкоматная компания, то есть банкоматы у нас есть, но они стоят внизу пищевой цепочки, если можно так сказать, уже как дополнительное продуктивное предложение, но совсем не обязательное. Упор больше идёт на современные системы самообслуживания, на интерактивные системы. То, о чём я говорил два года назад - interactive teller - сейчас уже стало ординарным решением. Это уже никакая не фантастика, у нас стартовали проекты в СНГ. К сожалению, в Украине проект, который мы запускали, не нашел практического применения в силу экономической ситуации в стране, но технология была внедрена в существующую ИТ-инфраструктуру банка (с учетом требований регулятора) и позволяла развернуть отделение банка в любом месте. Я надеюсь, что работа не была сделана зря и это решение найдет своего клиента и у нас.

...оптимизировать денежные потоки, распределение наличных внутри банка и таким образом экономить достаточно большие суммы денег, что особенно актуально сегодня, когда цена наличных возрастает

Дальше эта система эволюционировала уже в так называемый interactive banker. Тренды остаются теми же - идёт оптимизация операционных расходов банка. Соответственно современное банковское отделение с помощью внедрения

системы interactive banker может управляться одним человеком, у которого есть планшет, на котором он видит все устройства. Клиент банка подходит к устройству самообслуживания, делает какие-то операции, и если у него возникает какой-то дополнительный вопрос (например, нужно открыть счёт) либо ему что-нибудь непонятно, он нажимает Alert. Сотрудник банка уже знает, кто это пришёл, видит на планшете, какой был вопрос. Он в онлайн может связать клиента непосредственно с консультантом, кредитным или продуктовым менеджером банка либо сразу же помочь клиенту завершить ту или иную операцию. Таким образом, это уже некий онлайн сервис, когда каждое устройство является подключенной частью всей инфраструктуры банка, а не отдельной её частью, когда нельзя посмотреть ни статус онлайн, ни что-либо другое и приходится звонить на хост.

- Какие решения в области обработки наличных предлагает NCR банкам?

- На сегодняшний день мы серьёзное внимание уделяем развитию системы кэш-менеджмента. Три года назад NCR приобрела компанию Transoft - на то время лидера на американском рынке систем кэш-менеджмента. Их система обеспечивает управление всем наличным денежным обращением в банке и состоит из четырёх модулей:

- хранилище;
- отделения - деньги в кассе отделения;
- деньги в оконечных устройствах самообслуживания (банкоматы, киоски, рециркуляторы);
- деньги в пути - инкассационный модуль.

Эта система называется Opticash и в полном соответствии со своим названием призвана помочь банкам оптимизировать денежные потоки, распределение наличных внутри банка и таким образом экономить достаточно большие суммы денег, что особенно актуально сегодня, когда цена наличных возрастает. Мы внедрили эту систему в Сбербанке России - это более 100 тысяч лицензий по всей РФ, включая хранилища. По нашим оценкам, система окупилась менее чем за год, за счет оптимизации оборота наличных денег в системе Сбербанк России.

Система Opticash представляет собой самообучаемую математическую модель - чем больше данных в неё вложить, тем более оптимальный прогноз она даст. При этом она не просто сообщает, что в том или ином банкомате, отделении, в том или ином денежном узле должны быть деньги, но также показывает, сколько каких купюр там должно быть.