



Услуги клиенту: всё, в любом месте, в любое время



Какие тенденции определяют развитие рынка розничных услуг в сфере банкинга и торговли?

По оценкам экспертов:

- в течение следующих 15 лет произойдёт удвоение среднего класса во всём мире до 4,2 млрд чел.;
- к 2020 году будет 50 млрд устройств, подключенных к "Интернету вещей";
- глобальная урбанизация и развитие новых рынков в корне меняют мировую экономику;
- запасы наличных растут со скоростью 6% в год в промышленно развитых странах и даже быстрее на развивающихся рынках;
- увеличиваясь на 9% ежегодно, количество операций снятия наличных в мире выра-

стет с 81 млрд транзакций в 2013 году до 133 млрд транзакций в 2018 году;

- ежегодный рост на 6% приведёт к увеличению числа установленных банкоматов в мире с 2,6 млн устройств в 2013 году до 3,7 млн устройств в 2018;
- важность банковских отделений будет становиться всё более очевидной благодаря внедрению проектов их преобразования;
- мировой объём мобильных платежей будет увеличиваться на 35% в год и к 2017 году достигнет 721 млрд долларов США;
- для успешного развития бизнеса банки и торговые сети должны быть способными предоставлять клиентам весь спектр услуг в любое время в любом месте и через все каналы.



Wincor World 2014

7000 посетителей из 90 стран
500 стендов
50 презентаций и семинаров

Такие прогнозы прозвучали на форуме Wincor World 2014, проходившем с 21 по 23 января 2014 года в городе Реда-Виденбрюк (неподалеку от головного офиса компании Wincor Nixdorf в Падерборне, Германия). И здесь же компания Wincor Nixdorf и её 46 партнеров представили инновационные продукты, решения, концепции развития и новые бизнес-модели для банков и розничных сетей, использование которых сможет обеспечить успех и конкурентоспособность в меняющемся мире сегодня и в будущем.

В центре внимания Wincor World 2014 были инновационные аппаратно-программные решения и принципы обслуживания, которые банки и предприятия розничной торговли могут использовать для построения клиентоориентированной, эффективной модели работы, а также идеи для банковских отделений и розничных магазинов завтрашнего дня. В этом году основными тематическими направлениями выставки стали программное обеспечение, системы процессинга безналичных и мобильных транзакций.

"Сегодняшние потребители наряду с посещением банковских отделений и традиционных магазинов активно используют смартфоны, планшеты или Интернет, а банки и розничные торговые предприятия под влиянием этой тенденции меняют стратегию ведения своей работы. Мы оказываем им в этом поддержку и даем возможность внедрять новые технологические процессы, особенно те, в основе которых лежит инновационное программное обеспечение, – подчеркнул президент и CEO компании Wincor Nixdorf Экард Хайдлофф (Eckard Heidloff), открывая Wincor World 2014.

В октябре 2013 года в Wincor Nixdorf было выделено новое бизнес-направление "Решения для безналичных платежей" (Cashless Payment Solutions), объединившее разработки компании в области процессинга безналичных и мобильных транзакций. Результатом его работы стал представленный на выставке новый портфель процессинговых решений Aevi, который состоит из трех блоков: Aevi Pay, Aevi Money and Aevi Marketplace.

Внимание посетителей выставки привлекли программные решения, позволяющие клиентам банков осуществлять операции с помощью смартфонов или планшетов, например, снимать наличные из банкомата при помощи смартфона.

С большим интересом также было воспринято передовое программное обеспечение, которое позволяет предприятиям розничной торговли привнести возможности Интернета в практику обслуживания клиентов. Компания Wincor Nixdorf представила новый электронный магазин приложений на базе Android, с помощью которого розничные торговые предприятия могут управлять процессами продаж и оплаты через Интернет. Программное обеспечение работает на планшете, который конфигурируется в соответствии со спецификой платежей. "Благодаря расширению возможностей нашего портфеля, обусловленному появлением новых каналов продаж, мы можем теперь предлагать банкам и розничным предприятиям еще более широкую поддержку", – пояснил Экард Хайдлофф.

Компания Wincor Nixdorf представила новые усовершенствованные варианты обслуживания клиентов, позволяющие банкам существенно повысить качество сервиса. Было продемонстрировано, насколько можно расширить спектр форматов самообслуживания в случае использования персоналом банка видеосистем и планшетов для помощи клиентам в осуществлении определенных транзакций.

Среди других выставочных экспонатов Wincor World, предложенных вниманию представите-



лей банковского сектора, две модели оформления банковского отделения, позволяющие увидеть, каким будет банковский офис будущего. Здесь важно решить задачу быстрого и прочного внедрения решений самообслуживания, обеспечивая при этом их экономически эффективную эксплуатацию.

Одна из новинок выставки – интеллектуальный банкомат Smart ATM – даёт клиентам возможность снимать наличные, используя смартфон вместо банковской карточки. Smart ATM работает с приложением мобильного банкинга, с помощью которого клиент выбирает счет и снимаемую сумму наличных. Приложение передает эти данные в центральную хост-





систему банка, которая в ответ высылает QR-код обратно на мобильный телефон. Для идентификации клиента банкоматный сканер штрих-кода считывает полученный клиентом QR-код прямо с мобильного телефона, после чего Smart ATM немедленно выдаёт клиенту деньги. В качестве альтернативы QR-коду для аутентификации можно использовать NFC-технологии (Near Field Communication). Существенными преимуществами Smart ATM являются высокая скорость проведения транзакций и защищённость от скимминга.

Банкомат Smart ATM является частью линейки систем CINEO, в которых Wincor Nixdorf предлагает передовые возможности обработки наличных. Основу концепции CINEO составляет инновационная система хранения банкнот – интеллектуальные кассеты, а также возможность обмена этими кассетами между отдельными пунктами обработки наличных



(банкоматами, ресайклинговыми системами, автоматизированными сейфами) в рамках замкнутого цикла обработки наличных, что повышает безопасность и контроль наличных.

Для работы в банковских отделениях нового поколения предназначена система CINEO C4090, обеспечивающая широкий спектр банковских услуг. Это могут быть как услуги, требующие участия сотрудника банка, так и сервисы самообслуживания. Среди функций CINEO C4090: депозит и выдача банкнот и монет; печать выписок и других документов; автоматизированная обработка чеков и оплата счетов. Если при выполнении операции клиенту необходима помощь (например, при превышении лимита снятия наличных), то сотрудник банка получит об этом уведомление на свое мобильное устройство (смартфон или планшет) и поможет справиться с проблемой. В конструкцию CINEO C4090 входят сканер штрих-кода, NFC-ридер, а также два сенсорных экрана (touchscreen) диагональю 18,5 дюйма, расположенных вертикально и горизонтально на разных высотах (для удобства людей с ограниченными возможностями).

Высокий уровень технической доступности и бесперебойной работы систем и устройств CINEO обеспечивает платформа удалённой поддержки и мониторинга eServices Platform.

На Wincor World 2014 был отмечен высокий уровень интереса к мобильным POS-системам BEETLE – новому планшетному решению для приложений розничной торговли, которое может быть развернуто в качестве полнофункционального стационарного расчетно-кассового узла, использовано для осуществления мобильных платежей, предоставления покупателям справочной информации в торговых залах, решения административных задач и проведения инвентаризации.

Интерес посетителей Wincor World 2014 привлек многофункциональный платежный планшет Albert (названный в честь Альберта Эйнштейна) на базе Android, который оснащен встроенным картридером, сенсорным PIN-падом с функцией шифрования данных и чековым принтером. На этот планшет банки или предприятия торговли могут загружать приложения из Aevi Marketplace и использовать его в качестве мобильного или стационарного платежного терминала.

Выставка Wincor World 2014 оставила очень хорошие впечатления у посетителей. "Наши клиенты проделали долгий путь из разных точек мира, чтобы увидеть наши инновации в действии. И оно того стоит, говорят они нам снова и снова в личных беседах", – отметил Андреас Брук (Andreas Bruck), пресс-секретарь компании Wincor Nixdorf. 