

Мини-офис без кассы

На вопросы «Б.О» о плюсах использования электронного кассира ответил директор по развитию компании «Гамма-Центр» Алексей Фомичев



— Алексей, сегодня все чаще банки открывают розничные мини-офисы нового формата, без защищенного кассового узла. Благодаря чему это стало возможным и в чем преимущества таких отделений?

— Это стало возможным с появлением на рынке электронных кассиров с функцией рециркуляции. Устройства такого класса оснащены современными средствами технической безопасности и позволяют проводить все основные операции с денежной наличностью в режиме «одного окна». Такой подход упрощает процесс обслуживания, так как функции операциониста и кассира исполняет один работник. При этом «безбарьерное» общение между клиентами и сотрудниками банка способствует созданию максимально открытой и комфортной атмосферы.

За счет использования кассиров-рециркуляторов удается существенно сократить расходы на аренду помещений. Отказ от кассового узла позволяет размещать мини-офисы на площадях от 20 кв. м. Открытие офиса нового типа занимает от полутора до двух месяцев.

Развитие «мини-офисов без кассы» одновременно способствует оптимизации количества сотрудников, вовлеченных в работу с клиентами. Их число для одного офиса не превышает 4–5 человек. Каждый сотрудник имеет возможность не только провести операции по зачислению или снятию средств со счета, но и предложить клиенту дополнительный перечень услуг.

В силу способности выдавать ранее принятые банкноты, рециркуляторы обеспечивают минимизацию затрат на инкассацию. Кроме того, электронный кассир — это надежное средство хранения наличности. Деньги могут храниться в нем всю ночь.

— Многое зависит от правильного выбора надежного устройства. Какое оборудование предлагает ваша компания?

— Компания «Гамма-Центр» представляет на российском рынке продукцию итальянской компании CTS cashpro — пионера в области производства электронных кассиров с функцией рециркуляции. Особенно большой интерес у банков вызывает модель CTS CM-18. Электронный кассир CTS CM-18 прошел тестирование в СЦ Банка России и полностью соответствует требованиям Положения №318-П ЦБ РФ. Информация об этом размещена на официальном сайте ЦБ РФ.

Устройство выполняет функции кассиров-рециркуляторов и 2-карманных сортировщиков банкнот, позволяя работать с 4 валютами без перезагрузки накопителей в течение всего дня. Все операции, включая сортировку по ветхости, проводятся с проверкой банкнот на подлинность. Поддерживается функция чтения серийных номеров, что важно как для учета, так и защиты от фальшивок. Стоит отметить высокую скорость и точность обработки банкнот.

Модель поставляется в комплектации с сейфами I и III класса защиты от взлома, предусмотрена возможность анкерного крепления к полу, имеются внутренние датчики безопасности, используется кодированная передача информации по протоколу TCP/IP V6 Ipsec.

Компания «Гамма-Центр» предлагает банкам участие в пилотных проектах, в ходе которых банки могут убедиться в эффективности внедряемого оборудования и ПО.

— Для каких точек продаж в наибольшей степени подходит новый формат?

— Ограничений нет. Электронные кассиры CTS cashpro могут быть встроены и в действующие отделения стандартной планировки. Их использование позволяет оптимизировать бизнес-процессы обслуживания клиентов, сократить очереди.

Если же говорить о «мини-офисах без кассы», то это решение предназначено, скорее, для обслуживания интенсивных клиентских потоков, когда происходят операции с небольшими и средними объемами наличности. В наибольшей степени новый формат подходит для точек, расположенных в крупных торговых центрах или жилых и офисных комплексах в спальных районах больших городов.

Б.О

примере своих заказчиков из банковского сектора». Аналитика может быть использована как для увеличения продаж по каждой из продуктовых линий, так и для их комбинации — речь идет о технологиях up-sell и cross-sell.

К клиентской аналитике относится глубокий анализ всех коммуникаций с каждым клиентом, анализ его профиля и социальных взаимосвязей, что позволяет проводить микросегментирование и разрабатывать наилучшие ценовые предложения. «Для этих задач может использоваться технология Data Mining, — рассказывает Михаил Горбатовский, директор по развитию бизнеса IBM в России и СНГ, — что позволяет в автоматизированном режиме предлагать оптимальные предложения через каналы, по которым клиент общается с банком».

Для разных стратегий розничного банковского бизнеса (POS-кредитования, ипотеки, автокредитования, кросс-продаж, карточных продуктов и др.) могут быть разработаны разные предиктивные и описательные модели, способные проводить анализ большого объема данных и выявлять скрытые закономерности. Использование таких моделей позволяет банку понимать потребности клиентов, строить их поведенческий профиль

ИТ-система должна подкреплять конкурентные преимущества — скорость выдачи кредита и доступность

и предсказывать дальнейшее поведение. За счет этого увеличивается количество проданных, проданных одному клиенту.

Особенности применения аналитических инструментов для разных видов розницы определяются спецификой данных о клиентах. Так, например, для ипотечного банка важнее социально-демографические характеристики, а для карточного бизнеса — поведенческая картина, в том числе, информация о проводимых клиентами транзакциях.

Различные скоринговые модели банки часто разрабатывают сами и реализуют их в самописных или сильно кастомизированных системах. «Мы применяем несколько систем, основной из которых можно назвать систему HomeR, — рассказал Сергей Новицкий (ХКФ-Банк). — Это наша родная система, разработанная специально для оценки заемщиков и выдачи потребительских кредитов в точках продаж и кредитов наличными в кратчайшие сроки. Система оценки рисков у нас хорошо развита, имеет широкую статистическую базу и состоит из нескольких компонентов для получения информации о клиенте. Выдача решения по заявке на кредит происходит в течение 15 минут. И хотя система разрабатывалась в Чехии, благодаря

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА



Алексей Фомичев,
директор по
развитию компании
«Гамма-Центр»

Решить задачу удобной, быстрой, а главное безопасной выдачи кредитов наличными можно с помощью электронного кассира на выдачу (ТCD). Это металлический сейф, который можно устанавливать даже в открытой зоне

операционного зала (для этого оно оснащено всеми необходимыми средствами технической безопасности). Банкноты внутри электронного кассира находятся в специальных кассетах большой емкости, поэтому они не требуют пополнения в течение операционного дня. Чтобы выдать клиенту необходимую сумму, кассиру достаточно ввести ее значение в компьютер. После этого она появится в окне выдачи. Применение электронных кассиров позволяет сократить расходы на оснащение операционного зала, снизить нагрузку на персонал и повысить качество обслуживания клиентов за счет повышения скорости проведения операций с

денежной наличностью и создания более открытой атмосферы. Пример таких устройств — электронные кассиры DoCash 1050/1100. Единоновременно они способны выдавать до 100 купюр. При этом кассиру не нужно думать о возможных ошибках и недостатках. Точность выдачи гарантирована. Если подключить электронные кассиры DoCash 1050/1100 к компьютерным системам банка, то можно добиться значительной экономии времени на подведение итогов дня. Все операции по выдаче денежных средств будут автоматически отражаться в АБС. Еще один большой плюс — неограниченное

число пользователей, что позволяет сэкономить банку на оснащении рабочего места кассира-операциониста. Но надо признать, что, несмотря на все очевидные преимущества, по своим возможностям ТCD значительно уступают рециркуляторам — электронным кассирам, которые работают на прием и выдачу наличных (ТСR). TSR обеспечивают проведение всех основных операций по выдаче и приему денежной наличности, включая прием жилищно-коммунальных платежей, платежей за услуги городской телефонной связи, погашение кредитов и т.д.