

Александр Мишин (Гамма-Центр): Управление очередью на все сто

С переходом на клиентоориентированную стратегию банки не могут игнорировать задачу обеспечения комфортного обслуживания в отделениях, которое невозможно без правильно выстроенного процесса управления очередью, рассказал «Б.О» Александр Мишин, заместитель директора по развитию компании «Гамма-Центр»



— Александр Николаевич, ваша компания традиционно занимает лидирующие позиции в России по поставкам оборудования для обработки наличности. Почему вы занялись разработкой системы управления очередью?

— Да, не секрет, что мы — лидеры на российском рынке среди поставщиков профессионального оборудования для обработки наличности и ценностей. За 20 лет мы получили колоссальный опыт автоматизации фронт- и бэк-офисов крупнейших российских банков и небанковских организаций с применением профессиональных инновационных решений.

От наших заказчиков мы также получали запросы на разработку эффективного инструмента, позволяющего организовать поток клиентов в отделениях, обеспечить комфортные условия ожидания, распределить нагрузку на операционистов банка, получать сводную статистику и оптимизировать собственные бизнес-процессы по обслуживанию клиентов.

Основываясь на этих требованиях, 8 лет назад мы представили нашим клиентам, так сказать, первое поколение системы управления очередью (СУО) DoCash Q, которая хорошо показала себя в «Почте России» и в ряде коммерческих и государственных банков, в том числе в Сбербанке РФ.

СУО DoCash Q разрабатывалось нами на основе технологий, которые существовали на тот момент. Принимая во внимание, что технологии обработки данных совершенствуются с каждым днем, появляются новые методы и способы, около четырех лет назад мы приложили максимум усилий для создания более современного решения и выпустили в 2012 году второе поколение продукта — DoCash Q2.

DoCash Q2 кардинально отличается от первого поколения системы. DoCash Q — это система только для управления очередью и сбора статистики. Это довольно консервативное, закрытое

решение, но эффективное и отвечающее требованиям заказчиков на тот момент.

Второе поколение мы максимально развернули «лицом к клиенту», значительно расширен функционал системы, большинство настроек, то есть администрирование системы, клиент выполняет самостоятельно. По существу, заказчик получает максимально эффективный инструмент для управления очередью.

Стоит отметить, что мы являемся стопроцентным разработчиком программного обеспечения и производителем свыше 80% всех аппаратных компонентов СУО. Это позволяет нам оперативно реагировать на все запросы наших клиентов по части адаптации системы к его существующим бизнес-процессам.

— Какой функциональностью обладает решение, которое вы предлагаете сейчас?

— Сейчас наше решение покрывает потребности банка в функциях управления очередью на 100%.

Значительно упрощена сама процедура взаимодействия «клиент — банк». Текущий функционал системы позволяет реализовать дополнительные требования, не включенные в базовый релиз программного обеспечения СУО.

Для удобства заказчика реализована, так называемая, модульная система. Последняя позволяет подключать требуемый функционал в

зависимости от задач банка — например, нужна ли предварительная регистрация или авторизация клиента по банковской карте.

Отдельно стоит упомянуть реализованный функционал центрального администрирования, при котором управление сетью отделений, где реализованы системы управления очередью, строится из центрального офиса банка. Тем самым, помимо стандартов операций сети, будет реализован единый стандарт предоставления услуг во всех офисах обслуживания клиентов.

Ставшие востребованными в последнее время программы лояльности также поддерживаются в СУО DoCash Q2. При авторизации пользователя посредством идентификатора или при выборе клиентом нового продукта банка статус в системе может быть повышен, и вызван к обслуживанию с повышенным приоритетом.

Этот пример показывает, что СУО DoCash Q2 является, в том числе, инструментом продвижения новых продуктов банка.

Мы также реализовали настраиваемые тактики обслуживания, то есть при пиковых нагрузках система автоматически переходит к заданной тактике обслуживания с целью обслуживания максимального числа клиентов в краткий промежуток времени и достижения стандартных показателей по времени ожидания и обслуживания.

Реализована, так называемая, система оценки качества обслуживания клиентов (СОКОК), которая позволяет клиенту оценить качество предоставленной услуги и обслуживания по ней непосредственно в отделении банка.

Модуль отчетности СУО позволяет получить полную статистику по обслуживанию в разрезе « клиент / операционист / отделение / вся сеть банка» и является мощным инструментом принятия оперативных решений в части организации обслуживания клиентов.

Я перечислил лишь основные функциональные преимущества нашей системы. При детальном знакомстве с системой заказчик открывает для себя даже тот функционал, о котором он ранее не задумывался. Согласитесь, приятно, когда за тебя уже все продумали и реализовали.

— Что включено в аппаратную часть решения?

— Неотъемлемой частью системы является регистратор услуг, который позволяет клиенту зарегистрироваться в очереди и получить порядковый номер по требуемой клиентом услуге. При этом регистратор услуг может быть дополнительно оборудован сканером штрихового кода или считывателем магнитных банковских карт. Опять же, это опциональные функциональные расширения, которые могут быть реализованы при соответствующем требовании заказчика.

Светодиодное табло оператора — собственная совместная разработка «Гамма-Центра» и компании DoCash GmbH, способное одновременно выводить два цвета — как зеленый, так и красный. В качестве табло оператора может также использоваться ЖК-монитор.

Центральное табло на базе современных ЖК-панелей любой диагонали позволяет информировать клиента о текущем движении очереди, выводить статичный и динамический медиа-контент, что позволяет использовать центральное табло в качестве эффективного рекламного носителя для продвижения как собственных товаров и услуг, так и продуктов сторонних поставщиков.

Система аудио оповещения, позволяющая информировать клиента о вызове, реализована таким образом, что помимо стандартного оповещения «гонг» или «голосовой вызов» позволяет заказчику добавлять собственный звуковой файл.

Дополнительно, в качестве функционального опционального расширения, может быть подключен пульт системы оценки

качества обслуживания клиентов, который, повторюсь, дает возможность самому клиенту информировать банк о качестве его обслуживания. Тем самым банк получает дополнительный инструмент анализа взаимодействия операциониста и клиента.

— Как строится работа с точки зрения операциониста?

— Рабочее место операциониста, которое представляет собой приложение «Виртуальный пульт», содержит все инструменты, необходимые, чтобы эффективно управлять очередью. Он может вызвать клиента для обслуживания, отложить его обслуживание, перевести его на другого операциониста или в другую очередь и т.д., то есть это — многофункциональный инструмент взаимодействия операциониста и клиента.

При помощи данного пульта операционист контролирует свой временной норматив по обслуживанию клиента, получает актуальную информацию об очереди, которая сформировалась в данное окно с учетом разных видов операций, получает визуальную информацию о текущей тактике обслуживания — в целом по услуге и по отделениям в частности — и т.п.

При невозможности развертывания виртуального пульта (приложения) на рабочем месте мы предлагаем аппаратный (физический) пульт операциониста, ничем не уступающий первому по эффективности управления потоком клиентов (очередью).

— Насколько высоки затраты на внедрение системы управления очередью и за какое время оно окупается?

— Средняя стоимость решения — от 300 до 600 тыс. рублей на 10 рабочих мест при стандартном функционале, так называемое «коробочное решение».

Как правило, подготовка стандартного решения к вводу в эксплуатацию составляет от 2 до 4 недель в зависимости от географической удаленности объекта.

Стоит отметить, что это срок на развертывание стандартного функционала, без доработок в соответствии с требованиями заказчика.

При наличии доработок программного обеспечения сложно говорить об определенных сроках, так как работа в данном случае ведется по согласованному сторонами плану внедрения, и ввод в эксплуатацию может быть растянут на значительный срок.

Окупаемость решения также зависит от типа реализуемого решения, наличия тех или иных интеграционных проектов, посещаемости отделений (проходимости) и т.п.,

однако по подсчетам наших клиентов средний срок окупаемости не превышает одного года.

— **Готовы ли банки массово внедрять формат электронной очереди?**

— Банки повсеместно задумываются о качестве обслуживания собственных клиентов: создают для клиентов комфортные зоны ожидания, появляются отдельные комнаты для работы с VIP-клиентами, вводятся новые программы лояльности и т.п.

Внедрение системы управления очередью стало дополнительным средством выражения заботы банка о своих клиентах, тем самым банк доносит до клиента информацию о его исключительной ценности для банка и при этом дополнительно поддерживает его выбор организации по управлению собственными активами и ценностями.

Еще 10 лет назад это было не принято обществом, клиенты старались обходить нововведение стороной, пытались по старинке занять очередь с вопросом «Кто последний?». Однако прогресс шагает вперед, требования клиентов по качеству обслуживания значительно возросли, и банки не могут игнорировать этот факт.

При этом хочу обратить внимание, что СУО DoCash Q2 хорошо показывает себя даже в отделениях с двумя операционистами, если в них есть постоянный поток клиентов. Но если нужно поддерживать работу очень большого офиса, — наша система единственная в России обеспечивает работу в системе одновременно свыше 120 операционистов. Именно столько рабочих мест в визовом центре посольства Италии в России.

Сейчас с нашей системой работают свыше 20 российских банков, а по всем отраслям у нас свыше пятисот успешно реализо-

ванных внедрений. Однако, до сих пор есть и сдерживающий фактор — непонимание того, какие функции выполняет система. К сожалению, многие думают, что СУО — это просто кнопка, нажав на которую клиент получает талон и ждет вызова от операциониста. На самом деле, это не так. Это сложное технологическое современное решение, способное в значительной мере осуществить переворот в процессе обслуживания клиентов, контролировать все бизнес-процессы, связанные с ним.

Тот факт, что все больше и больше банков внедряют систему электронной очереди, понимают, что эта технология необходима, вселяет надежду на развитие культуры обслуживания не только в банковской сфере, но и повсеместно в других областях.

— **Каких нововведений можно ждать от вашего продукта в дальнейшем?**

— Технологи идут вперед, и, соответственно, у нас уже есть ряд наработок по созданию системы следующего поколения — Q3, которая снова, как и DoCash Q2, предложит банкам и небанковским организациям революционное решение не только в части обслуживания клиентов, но и в скорости развертывания системы на рабочих местах.

Б.О



Банковское самообслуживание, ритейл и НДО — 2013

5-й Международный ПЛАС-Форум
21–22 октября 2013 года. Москва, Форум Холл

ПЛАС
ЖУРНАЛ



Формат Форума: **Конференция. Выставка. Круглые столы**
Количество ключевых участников: **1000+**
Официальная страница Форума: **PLUS-forum.com**

- Состояние рынка и основные тренды дальнейшего развития банковского самообслуживания
- Инновационное будущее налично-денежного обращения (НДО). Обработка наличных – основные тренды
- Новые стандарты в процессах обработки наличности
- Развитие стандартизации при разработке денежных знаков и банковского оборудования, развитие стандартизации процедур кассовой работы
- Таргетированный маркетинг в банкоматных сетях
- Геолокация и другие инновационные сервисы
- Автоматизированный банковский мини-офис: формат новых возможностей
- Терминалы и устройства банковского самообслуживания
- Digital Signage
- Оптимизация деятельности отделений. Электронные кассиры
- Cash-менеджмент / Cash-анализинг / Кассет-менеджмент
- Cash-ресайклинг и задачи оптимизации ресурсов
- Биометрия и инновационные технологические решения
- Основные угрозы безопасности. Технологии защиты
- PCI DSS имплементация для терминалов банковского самообслуживания. Стандарты PCI DSS, что нового в 2013 году
- Фальшивомонетничество: анализ текущей ситуации. Ключевые тренды активности фальшивомонетчиков. Прогнозы и перспективы
- Инкассация и технологии пересчета
- Интеллектуальная система обеспечения безопасности при перевозке денежной наличности
- Новые технологии и устройства самообслуживания
- Автоматизация обработки наличных. Перспективы самоинкассации
- Процессинговые и другие системы управления и мониторинга сетей самообслуживания
- Страхование устройств и терминалов самообслуживания
- Технические средства и методики выявления поддельных денежных знаков
- Другие интересные темы

По вопросам спонсорского и партнерского участия обращаться к **Константину Гризову** – зам. председателя Оргкомитета; **konstantin@plus-alliance.com**; +7 495 961 1065 (доб. 1201); +7 926 005 4005 (моб.)