

Преимущества специализации

Расположенные в удачном месте многофункциональные агрегаты, оснащенные депозитным модулем и обеспечивающие проведение ряда операций с карточным счетом, могут приносить прибыль, повышая одновременно степень удовлетворенности потребителей и завоевывая их лояльность. Немалую роль играет эффективное прогнозирование потребностей в наличности, позволяющее сократить количество средств, находящихся в банкоматах. Однако для этого необходимо внедрить специальные автоматизированные системы управления банкоматными сетями, подключить опытных сотрудников и нанять подрядчиков. Сегодня закупка дорогостоящего программного обеспечения не всегда возможна, а без него управление сетями ATM проходит точно и неэффективно. Именно по этим причинам банки передают управление ATM на аутсорсинг специализированным компаниям, выполняющим полный цикл работ по поддержке банкоматной сети.

ПУТЬ К ПРИБЫЛЬНОСТИ

Количество банкоматов растет во всем мире. Каждый банк, эмитирующий платежные карточки, устанавливает новые ATM, расширяя сеть обслуживания с целью обеспечения большего удобства для клиентов. По прогнозам Международной ассоциации участников рынка банкоматов, в конце 2009 года в мире было чуть более 2 млн. терминалов, а к 2013 году их количество достигнет 2,5 млн.

Однако с внедрением новых устройств количество транзакций по

каждому из них далеко не всегда увеличивается. Кроме того, многие клиенты стремятся снимать деньги только в ATM своих банков, чтобы платить минимальную комиссию или не платить ее вообще (если речь идет о зарплатной карточке). Затраты на обслуживание таких низкодоходных операций составляют, по мнению экспертов, до 0,5% от суммы транзакции. Таким образом, банкоматы становятся статьей дополнительных расходов, а не прибыли. Но ведь их нужно не только закупить и установить, значительных затрат тре-

буют поддержка работоспособности сети, проведение инкассаций, ремонт техники, аренда помещения или места, где расположен терминал, а также амортизация (сроком до семи лет). По данным исследования компании Dove Consulting, используемые неэффективно банкоматы могут стать источником убытков в размере до \$240 ежемесячно на каждую единицу техники.

Чтобы получать прибыль от сети банкоматов, сегодня необходимо предоставить держателям платежных карточек дополнительные услуги, внедрив такие операции как внесение денег на счет, денежные переводы с карточки на карточку, оплату счетов мобильной связи и т.д. Ведь за такие транзакции клиенты платят банку комиссионные. «После внедрения подобных новшеств в банкоматах уже по истечению нескольких месяцев мы зафиксировали повышение лояльности и уровня удовлетворенности клиентов, – констатирует Брайан Бэйли, вице-президент по маркетингу международной компании-вендора банкоматов NCR. – Дополнительная функциональность становится инструментом конкуренции и дает

По прогнозам Международной ассоциации участников рынка банкоматов, в конце 2009 года в мире было чуть более 2 млн. терминалов, а к 2013 году их количество достигнет 2.5 млн.



возможность привлекать и удерживать клиентов».

В Украине ситуация на рынке банкоматов не слишком отличается от общемировой. «Во многих национальных банках задумываются о привлечении и удержании клиентов, а для этого им необходимо предоставить новые возможности управления зарплатными, текущими и карточными счетами, в том числе в банкоматах, – прокомментировал ситуацию на рынке Антон Романчук, председатель правления Украинского процессингового центра (UPC) во время конференции «Карточный бизнес как основа эффективной банковской розницы», прошедшей в Киеве в марте 2010 года. – Кроме того, финансовые организации заинтересованы в повышении эффективности работы банкоматных сетей в части увеличения количества транзакций на один агрегат, а также более выгодном распределении наличных средств».

«Интерес клиентов к самообслуживанию и дистанционным банковским услугам возрастает пропорционально проникновению Интернета в массы и исчезновению различных «страхов»

(часто привитых искусственно) при работе с терминальным оборудованием, – предполагает Геннадий Чоловенко, главный менеджер по продуктам для физических лиц «Райффайзен Банка Аваль». – Вкладчики нашего банка с каждым годом все более уверенно используют различные услуги в банкоматах и киосках самообслуживания, такие как погашение кредита, увеличение депозита, проведение свободных (адресных) платежей в пользу различных компаний, а также пополнение баланса мобильного телефона в режиме реального времени».

Банкоматы сегодня стали намного более сложными устройствами, нежели были еще несколько лет тому назад. Теперь с помощью АТМ многих банков можно пополнять и оплачивать счета, осуществлять денежные переводы, отправлять сообщения в банк, покупать ваучеры операторов мобильной связи или же наращивать счет мобильного телефона напрямую. «Банкомат – это уже не просто механизм для снятия наличности, а полноценное отделение самообслуживания. Чтобы сеть АТМ работала слаженно, принося удовлет-

воренность клиентам и прибыль банку, необходимо затрачивать массу организационных усилий», – объясняет Трэвис Кирхер, главный редактор американского журнала «ATM Marketplace».

С расширением функциональности АТМ и превращением их в отделения самообслуживания становится сложнее управлять банкоматной сетью. Повышение количества функций этих терминалов создает дополнительные сложности, поскольку возрастает вероятность неполадок в той или иной функции. Обеспечение высокой доступности сети терминалов для клиентов требует теперь больших организационных усилий по управлению ею.

ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ – ПРОФЕССИОНАЛАМ

Усложнение конструкций банкоматов и программного обеспечения для управления ими, а также необходимость одновременно обеспечивать работу большого количества подобных устройств вынуждают банки во всем мире обращаться за помощью к третьим лицам – специализированным компаниям, предоставляющим услуги

ПЕРЕДАВ УПРАВЛЕНИЕ БАНКОМАТАМИ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫМ КОМПАНИЯМ, БАНКИ МОГУТ СОСРЕДОТОЧИТЬСЯ НА ОСНОВНЫХ НАПРАВЛЕНИЯХ СВОЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

аутсорсингового управления банкоматной сетью.

В США активно используется аутсорсинг программного обеспечения. Банки передают внешним подрядчикам бэк-офисную систему, а также различные этапы управления банкоматной сетью (такие функции как установка банкоматов, прогнозирование наличия, инкассация и ремонт), а АТМ сдаются в аренду. «После кризиса банкиры вынуждены очень внимательно анализировать целесообразность закупки банкоматов или выполнения тех или иных технических функций силами собственного персонала. Зачастую после такого анализа выявляется, что аутсорсинговые решения использовать гораздо выгоднее», – отмечает Ярослав Кнапик, финансовый аналитик из американской исследовательской компании Datamonitor.

По результатам исследования банковских ИТ-решений компании Datamonitor, в 2009 году в США, Европе и Австралии банки резко ограничили свои ИТ-бюджеты. Поэтому закупать дорогие системы управления наличием или мониторинга банкоматов финансовые институты уже не могут, вот и обращаются к тем компаниям, которые такие системы закупили специально для предоставления аутсорсинговых услуг.

Рынок аутсорсингового управления сетями АТМ в США стремительно растет. Многие руководители финучреждений,

особенно испытывающих дефицит свободных средств, но, при этом, заинтересованных в дальнейшем развитии обслуживания клиентов, обращаются к аутсорсерам. Это обеспечивает повышение прибыльности банкоматных сетей и предоставление клиентам современных высокотехнологических решений. Возможность получать все необходимые услуги по сопровождению банкоматов у третьих лиц помогает решать многие проблемы банков. Аутсорсинговые компании обеспечивают не только автоматизацию и централизацию процессов управления сетью АТМ, но также и внедрение новой востребованной функциональности и поиск наиболее удачного месторасположения терминалов.

Аутсорсинг управления банкоматными сетями банков набирает обороты не только в США и Европе. Компания Diebold, например, еще в 2000 году оценила важность таких услуг на рынке Бразилии, где банки в то время активно закупали АТМ. «Банки не были готовы управлять такими широкими сетями банкоматов, – вспоминает Жоао Абуд, президент бразильского офиса Diebold. – Поэтому мы запустили аутсорсинговые услуги по управлению банкоматной сетью. Сегодня в Бразилии мы обслуживаем 14 тыс. терминалов. По бразильскому принципу работает аутсорсинговое управление банкоматами Diebold и в ряде других стран».

В Украине растущее количество банкоматов финансовых институтов

также создает сложности в управлении ими. Налаживание контроля за слаженной работой разрозненных процессов с обеспечением в результате высокой доступности АТМ для клиентов требует от банка значительных организационных усилий и подключения персонала и остальных ресурсов. «Для банка очень важно, чтобы в результате клиенты могли беспрепятственно совершить транзакции в банкоматах, – считает Антон Романчук, председатель правления UPC. – Вместо того, чтобы тратить ресурсы банка на решение технических вопросов, лучше передать управление на аутсорсинг, как это практикуется во многих странах мира».

В Украине услугу аутсорсингового управления сетью АТМ предоставляет пока только компания UPC, а компания Euronet сдает сеть своих банкоматов в аренду. На сегодняшний день у Euronet более 60 терминалов на аутсорсинге. Сеть функционирует под независимым брендом Euronet. На данный момент к ней подключены такие банки как UniCredit, «Форум», «Укрсиббанк» и «Дельта Банк». Банкоматы Euronet расположены в крупных торговых точках.

В UPC под аутсорсинговым обслуживанием АТМ подразумевается, что устройства принадлежат банкам, а UPC выполняет полный цикл услуг по управлению сетью: организует работу подрядчиков, которые устанавливают и подключают банкоматы, осуществляет



мониторинг и управление инцидентами, процессирует транзакции, прогнозирует объем наличности, необходимой для сети в целом и отдельно для каждого банкомата, осуществляет разбор спорных ситуаций и контроль балансов. Таким образом, UPC решает все технические и организационные вопросы в сфере поддержки и обслуживания сети терминалов финучреждений. Ежемесячно банк получает сравнительный отчет об активности и использовании банкоматной сети, выполненный в диаграммах и таблицах и содержащий информацию, необходимую для принятия управленческих решений, в частности, относительно оценки доходности сети и эффективности ее работы.

«Передавая на аутсорсинг все технические и организационные вопросы управления банкоматной сетью, финансовый институт может сконцентрироваться на своих прямых функциях, совершенствуя процессы обслуживания клиентов и разрабатывая новые карточные продукты, вместо того чтобы курировать вопросы, связанные

с управлением сетью АТМ», – заверяет Антон Романчук.

На сегодняшний день на аутсорсинговом обслуживании UPC находится более 900 банкоматов «Альфа-Банка», «Дельта-Банка» и «Райффайзен Банка Аваль». В Киеве работает центр аутсорсинга, а также открыто представительство в Днепрпетровске для более эффективного управления подрядчиками в регионах.

Для автоматизации процессов управления банкоматной сетью в UPC используется программа Morphis, разработанная одним из мировых лидеров на рынке систем автоматизации обслуживания аутсорсинговых банкоматных сетей. Система обеспечивает связь центра аутсорсинга с каждым терминалом и обеспечивает оперативное реагирование на изменения активности банкомата, автоматически формируя заявки на техническое обслуживание и составляя различные отчеты. Благодаря системе Morphis банк может получать оперативную информацию об инцидентах в АТМ и об их развязке, что дает возможность информировать клиентов

о времени восстановления работы банкомата в случае сбоя. Также система предполагает группировку банкоматов по различным показателям (например, по прибыльности или загруженности), чтобы выделить ключевые терминалы банка и в дальнейшем уделять их поддержке особое внимание.

Система Morphis также дает возможность прогнозировать объем и покупательный состав денежных средств, выделенных каждому банкомату, учитывая стоимость инкассаций и наличных. Благодаря автоматическому прогнозированию сумм с помощью системы Morphis можно сократить объем наличности, выделяемой на банкоматную сеть банка на 30%. Программа способна рассчитывать путь инкассаций таким образом, чтобы в АТМ всегда были нужные банкноты и достаточное количество средств.

Передав управление банкоматами специализированным компаниям, банки могут сосредоточиться на основных направлениях своей деятельности, получив единую точку ответственности за работоспособность АТМ, а также инновационные решения для прогнозирования наличности и расширения их функциональности. Достижение этих целей внутренними ресурсами финансовых институтов потребует гораздо большего времени и масштабных инвестиций.

Анна Краевая