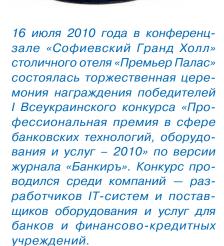
«Профессиональная премия» отметила профессионалов



Организатором мероприятия выступило Издательство «КБС-Издат», выпускающее журнал «Банкиръ» и ежегодный справочник-каталог

«Банки Украины, СНГ, стран Балтии. Финансово-кредитные институты и учреждения. Сфера услуг для банка и офиса».

«В условиях тяжелого экономического кризиса особенно важно поддержать отечественный бизнес, работающий в сфере высоких технологий и инноваций. Оценивая новые и уже зарекомендовавшие себя разработки, жюри учитывало мнение потребителей, положительные и не только отзывы о тех или иных услугах и решениях в области банковских технологий», - отметил, выступая на церемонии, председатель Оргкомитета конкурса директор Издательства «КБС-Издат», шеф-редактор журнала «Банкиръ» Олег КАПРАЛОВ. Он подчеркнул, что главными задачами конкурса являются укрепление доверия к участникам рынка банковского оборудования как важной составляющей технологического оснащения банков, объективное информирование широкой общественности о технических возможностях новейших разработок в области банковского оборудования, поддержание и укрепление доверия к банковским институтам как высокотехнологичным структурам, формирование социальной ответственности отечественного бизнеса в сфере оборудования.

На торжественной церемонии награждения присутствовали представители компаний и фирм, работающих в сфере банковского оборудования, технологий и услуг, аккредитованные в Украине дипломаты, представители украинских банков, СМИ. Участники мероприятия отметили его важность в условиях экономической нестабильности и высказали пожелание, чтобы такие конкурсы стали традиционными.

Организаторы











По итогам конкурса победителями в следующих номинациях стали:

- «Лучшее продуктовое решение для банковского бизнеса» ООО «Софт Ревю»;
- «Автоматизированные банковские системы» ООО «СИЭС ИНТЕГРА»;
- «Комплекс статистической отчетности» ООО «Лайм Системс»;
- «Системы срочных платежей» и «Системы криптографической защиты» ООО «АВТОР»;
- «Банковские терминалы самообслуживания» ООО «Европейские Транспортные Системы» (торговая марка «Тікон»);
- «Банкоматы, Cash-In банкоматы» и «Системы видеонаблюдения» ООО «Реноме-Смарт»;
- «Индивидуальные сейфы для хранения ценностей клиентов» ООО «ЕВРОПЕУМ»;
- «Лидер в сфере комплексного оснащения открытых кассовых узлов» ООО «НПП «Элком»;
- «Лучшие комплексные решения по технической укрепленности и средствам безопасного хранения ценностей в банках» — ЧП «Банкспецсейф» (ТМ «ДіК»);
- «Технические средства безопасности центр обработки данных (ЦОД)» и «Технические средства безопасности специальные комнаты переговоров» НПЧП «СТЕЛС»;
- «Лидер в сфере комплексных решений по организации обработки наличности» ООО «Гамма-Днепр»;
- «Ведущий украинский производитель детекторов банкнот. За большой вклад в развитие отечественных банковских технологий» ООО «Сенсор Технолоджи»;
- «Структурированные кабельные системы (СКС)» и «Корпоративные мультисервисные сети» — ДП «ЭС ЭНД ТИ УКРАИНА»;
- «Лучшее CRM-решение» и «Лучший поставщик консалтинговых услуг» Группа компаний Terrasoft;
- «Решения для предотвращения мошеннических транзакций» ООО «Банковский производственный центр Украина»;
- «Оптимизация бумажного документооборота: создание корпоративной системы хранения и обработки дел и документов» Андрей Левченко, представитель и разработчик систем «ВЕЛЛЕР» (WÄLLER-System-Registraturen) в России и Украине;
- «Коллекторские услуги» Коллекторское агентство Verdict (OOO eCall);
- «Contact-Centre. За лучшее решение для управления контактным центром» ООО «Инфософт Глобал»



«Лучшее продуктовое решение для банковского бизнеса»



Награждает победителя директор департамента информационных технологий ПАО «Банк «Финансы и Кредит» СЕНЫК Александр Евстахиевич Приз и почетный диплом получает директор ООО «Софт Ревю» ПЕЧКОВСКИЙ Сергей Николаевич

«Автоматизированные банковские системы»



Награждает победителя шеф-редактор журнала «Банкиръ» КАПРАЛОВ Олег Николаевич Приз и почетный диплом получает директор ООО «СИЭС ИНТЕГРА» ВЯЗЬМИТИНОВ Олег Игоревич

«Комплекс статистической отчетности»



Награждает победителя директор Департамента организации процессов и методологии АО «Эрсте Банк» БЕГУНОВ Андрей Борисович Приз и почетный диплом получает директор ООО «Лайм Системс» НЕСТЕРОВ Олег Юрьевич

«Системы срочных платежей» и «Системы криптографической безопасности»



Награждает победителя шеф-редактор журнала «Банкиръ» КАПРАЛОВ Олег Николаевич Приз и почетные дипломы получает директор ООО «АВТОР» ТАТЬЯНИН Вячеслав Викторович

«Банковские терминалы самообслуживания»



Награждает победителя шеф-редактор журнала «Банкиръ» КАПРАЛОВ Олег Николаевич Приз и почетный диплом получает заместитель директора ООО «Европейские Транспортные Системы» (ТМ «Тікон»)
МОИСЕЕНКО Борис Станиславович



«Банкоматы, Cash-In банкоматы» и «Системы видеонаблюдения»



Награждает победителя шеф-редактор журнала «Банкиръ» КАПРАЛОВ Олег Николаевич Приз и почетные дипломы получает директор ООО «Реноме-Смарт» ТЕЛИЖЕНКО Сергей Анатольевич

«Индивидуальные сейфы для хранения ценностей клиентов»



Награждает победителя заместитель Председателя Правления АО «Укрэксимбанк» КУРГАНСКИЙ Владимир Степанович Приз и почетный диплом получает президент ООО «ЕВРОПЕУМ» СУДОРГИН Геннадий Николаевич

«Лидер в сфере комплексного оснащения открытых кассовых узлов»



Награждает победителя начальник материально-технического отдела и логистики ПАО «Альфа-Банк»
ДУБНИЦКИЙ Константин Константинович Приз и почетный диплом получает заместитель директора Киевского филиала ООО «НПП «Элком» КУБАСОВ Федор Александрович

«Технические средства безопасности — центр обработки данных (ЦОД)» и «Технические средства безопасности — специальные комнаты переговоров»



Приз и почетные дипломы получила директор НПЧП «Стелс» РЫМАРЕНКО Татьяна Владимировна

«Лучшие комплексные решения по технической укрепленности и средствам безопасного хранения ценностей в банках»



Награждает победителя заместитель
Председателя Правления
ПАО «ВСЕУКРАИНСКИЙ БАНК РАЗВИТИЯ»
РОДИНА Тамара Михайловна
Приз и почетный диплом
получают директор ЧП «Банкспецсейф» (ТМ «ДіК»)
ДУБОК Иван Васильевич
и исполнительный директор ЧП «Банкспецсейф»
(ТМ «ДіК») ФРИДЛЯНД Сергей Михайлович

«Лидер в сфере комплексных решений по организации обработки наличности»



Награждает победителя шеф-редактор журнала «Банкиръ» КАПРАЛОВ Олег Николаевич Приз и почетный диплом получает генеральный директор ООО «Гамма-Днепр» БАХМЕТОВА Светлана Валентиновна

детекторов банкнот. За большой вклад в развитие отечественных банковских технологий»

«Ведущий украинский производитель



Приз и почетный диплом получила генеральный директор ООО «Сенсор Технолоджи» ВОЛКОВА Елена Павловна

«Структурированные кабельные системы» и «Корпоративные мультисервисные сети»



Награждает победителя шеф-редактор журнала «Банкиръ» КАПРАЛОВ Олег Николаевич Приз и почетные дипломы получает директор департамента корпоративных систем ООО «ЭС ЭНД ТИ УКРАИНА» ЧАУС Олег Владимирович

«Лучшее CRM-решение» и «Лучший поставщик консалтинговых услуг»



Награждает победителя шеф-редактор журнала «Банкиръ» КАПРАЛОВ Олег Николаевич Приз и почетные дипломы получает руководитель направления Terrasoft CRM Bank Группы компаний Terrasoft РОВИНСКИЙ Дмитрий Борисович



«Решения для предотвращения мошеннических транзакций»



Награждает победителя шеф-редактор журнала «Банкиръ» КАПРАЛОВ Олег Николаевич Приз и почетный диплом получает руководитель проектов ООО «Банковский Производственный Центр – Украина» РАКОВ Михаил Петрович

«Contact-Centre. За лучшее решение для управления контактным центром»



Награждает победителя руководитель Центра дистанционных услуг АО «Сведбанк» (публичное) Татьяна Сергеевна ШАЛЫГА Приз и почетный диплом получает IT-директор ООО «Инфософт Глобал» ПАНЧЕНКО Тарас Владимирович

«Оптимизация бумажного документооборота: создание корпоративной системы хранения и обработки дел и документов»



Награждает победителя шеф-редактор журнала «Банкиръ» КАПРАЛОВ Олег Николаевич Приз и почетный диплом получает ЛЕВЧЕНКО Андрей Борисович — представитель и разработчик «ВЕЛЛЕР» (WÄLLER-System-Registraturen) в России и Украине

«Коллекторские услуги»



Награждает победителя директор Департамента риск-менеджмента розничного бизнеса ПАО КБ «ПРАВЭКС-БАНК» Дмитрий Анатольевич БУЦ Приз и почетный диплом получает генеральный директор Коллекторского агентства Verdict (ООО eCall) ТЕСЛЕНКО Алексей Сергеевич

Победители конкурса о «Профессиональной премии в сфере банковских технологий, оборудования и услуг — 2010»

по версии журнала «Банкиръ»



Директор ООО «СИЭС ИНТЕГРА» Олег ВЯЗЬМИТИНОВ:

— Хочу поблагодарить журнал «Банкиръ» за высокую оценку нашей работы в области системной интеграции. Сегодня уже невозможно представить современный банк без использования ІТ-технологий, и мы рады, что наши решения получают такое признание в банковской системе. Надеемся, что и впредь сотрудничество нашей компании с банками будет успешным.



— Большое спасибо организаторам, журналу «Банкиръ» и Издательству «КБС-Издат», за проведение такого мероприятия и нашим клиентам — банкам — за столь высокую награду. Отдельная благодарность нашим конкурентам, которые заставляют постоянно держать руку на пульсе и быть в тонусе.





— Спасибо журналу «Банкиръ», который пригласил нас принять участие в этом конкурсе. Эта высокая награда станет стимулом для еще более активной работы на рынке, для поиска новых решений. Надеемся, что наше сотрудничество будет комфортным и для вас, и для нас.



— Сегодняшняя награда — признание результатов более чем 15-летнего сотрудничества компании со всеми банками, работающими в Украине. Особая благодарность журналу «Банкиръ» и лично Олегу Николаевичу Капралову за отличную организацию такого масштабного мероприятия, которое собрало всех нас и которое, безусловно, станет импульсом для достижения новых высот.



«Професійн банківс паднання сією журн тръ»

Директор ООО «АВТОР» Вячеслав ТАТЬЯНИН:

— Предлагаемые нами решения — результат кропотливой работы украинских программистов и инженеров. Поэтому мы особенно благодарны журналу «Банкиръ» за поддержку отечественных специалистов в сфере IT-технологий в это непростое время.



ДЕТЕКТОРЫ БАНКНОТ DEKO®

банковские технологии нового поколения

современный дизайн новые возможности проверки передовые технологии производства



CAБ SRBank5

как механизм реализации продуктовой политики банка



Банки, нацеленные на успех, заинтересованы в создании новых продуктов и услуг в диктуемом рынком темпе. Динамика их появления на рынке является эффективным инструментом поддержания конкурентоспособности. Также очевидно, что функционально идентичные системы, работающие в разных банках, не обеспечивают конкурентных преимуществ. Использование AБC SRBank5 дает возможность банкам конкурировать на рынке путем выпуска индивидуальных продуктов с высокой скоростью внедрения, простотой обучения персонала и минимальной стоимостью внедрения.

О том, как это работает, «Банкиру» рассказывает Сергей ПЕЧКОВСКИЙ, директор ИТ-компании «Софт Ревю», которая стала победителем І Всеукраинского конкурса «Профессиональная премия в сфере банковских технологий, оборудования и услуг — 2010» в номинации «Лучшее продуктовое решение для банковского бизнеса».

Сергей Николаевич, по Вашему мнению, какие тенденции развития продуктовой специализации присущи украинским банкам?

— Сегодня наиболее ярко представлены две тенденции: строительство финансовых супермаркетов с развитой сетью присутствия банка и создание узкоспециализированных финансовых учреждений, ориентированных на реализацию потребностей конкретных групп клиентов, среди них также небольшие игроки, традиционно работающие в корпоративном секторе и обслуживающие интересы определенных структур, под которые они создавались.

С одной стороны, практически все крупные игроки банковского рынка в настоящее время движутся в сторону универсализации своих услуг, реализуя функции финансового супермаркета. С другой — уже сейчас происходит некая специализация банков, в которой я отметил бы следующие тенденции. Первая — это более четкая специ-

ализация целевой рыночной аудитории, т. е. уход от комплексных решений в более узкий продуктовый ряд, вторая — это миграция банков из одного продуктового ряда в другой при переориентации на иную категорию клиентов.

В Насколько актуально для банков развитие продуктоориентированного подхода?

— В настоящее время наиболее успешно функционирующие банки уже начали перестраивать свои системы финансового менеджмента и переходить от оценки деятельности банка исключительно с точки зрения ресурсных, законодательных и надзорных требований к оценке своих бизнес-линий и продуктов.

В связи с этим очень важно правильно построить продуктовую вертикаль, которая начинается от продавца и заканчивается технологическим подразделением банка, которое непосредственно готовит и выпускает продукты на рынок.

Для реализации такой политики требуется единый сквозной технологический конвейер создания и сопровождения банковских операций, который должен присутствовать в САБ.

В Что необходимо для построения эффективной продуктовой «фабрики»?

- Прежде всего, собрав и проанализировав информацию о клиентах, нужно сегментировать клиентскую базу, чтобы правильно построить стратегию работы с каждой категорией отдельно. Кроме того, необходимо сегментировать продуктовый портфель банка, чтобы понять, что именно приносит банку основную прибыль, какие продукты убыточны и их стоит вывести из портфеля. Учитывая полученные данные и анализируя продукты конкурентов, можно спрогнозировать возможные варианты развития как каждого отдельного продукта, так и сочетания продуктов. Бывает, что именно «коктейль» из нескольких продуктов,



которые обычно продаются по отдельности, позволяет банку предложить тот «правильный» продукт, который принесет прибыль. Также стоит обратить внимание на продажу сопутствующих продуктов, таких, например, как продукты страховых компаний, ломбардные продукты.

Многие банки имеют целый ряд продуктовых приложений и часто от разных поставщиков. Насколько такое решение оптимально?

— Мое мнение, что все зависит от качества интеграции каждой конкретной системы в основной комплекс САБ, поскольку от этого во многом зависит целостность данных, скорость и качество формирования статистической и управленческой отчетности, анализ рисков, маршрутизация и контроль выполнения операций. САБ должна иметь единый внутренний стандарт для интеграции с подобными решениями. Для этих целей при проектировании единого продуктового ядра мы использовали идеологию сервисноориентированной архитектуры (SOA). Интеграция с любой системой должна быть выполнена не как поставка отдельно функционирующего приложения со своим механизмом настроек продуктов и сложным интерфейсом взаимодействия с САБ, а не более как «витрина», лучше в WEB-браузерной реализации, с возможностью выполнения и отображения тех операций, которые централизованно настроены в продуктовом модуле Back Office основной системы.

В Расскажите о Вашем подходе в реализации «фабрики» банковских продуктов.

Учитывая 16-летний опыт взаимодействия с банками в сфере создания и развития индивидуальной версии программного продукта, акцент с разработки мы перенесли на настройку и возможность делегирования функций разработчика технологу соответствующего банка. В основе системы SRBank5 лежит технологическое ядро, которое является своеобразным скелетом для продуктовых систем, окружающих его. Все модули интегрированы друг с другом. В ходе определения продукта технолог может задать все ключевые элементы жизненного цикла продукта:

- генерируемые бухгалтерские проводки (схема бухгалтерского учета);
- настройка автоматического открытия счетов и простановки статпараметров;
- маршрутизация и контроль;
- дополнительная параметризация;
- автоматизация расчета процентов и комиссий (определение стадий их обработки);
- настройка различных видов графиков начислений;
- сообщения, извещения и подтверждения клиентам и пользователям;
- настройки цепочек операций;
- введение в базовые настройки продукта собственной бизнес-логики банка:
- ограничения продукта (проверки и контроль).

Наше решение предлагается в архитектуре Open System, что позволяет банку быть независимым от поставщика САБ в выборе партнеров для настройки продуктовой линейки. Банк может делать эти настройки самостоятельно либо привлекать нас как разработчиков данной системы, а также на свое усмотрение привлекать другие компании, занимающиеся поддержкой технологических схем банка на условиях аутсорсинга.

Продукты некоторых банков, особенно кредитные, которые предлагаются на рынке, являются достаточно сложными. Как сделать их ближе к потребителю?

Сейчас основная задача банков предложить по каждому виду своей деятельности для определенных групп клиентов небольшое количество специализированных продуктов, обладающих яркими, понятными клиенту свойствами. В первую очередь, требуется специализация розничных банковских продуктов и корпоративных продуктов для среднего и малого бизнеса — по целевым аудиториям. По моему мнению, в краткосрочной перспективе такой подход, ориентированный на узкоспециализированные продукты, даст более быструю отдачу.

Б Каким Вы видите развитие продуктового направления для физических лиц?

— Банковская розница по-прежнему остается чрезвычайно актуальным направлением банковского бизнеса. ИТ-решения для финансовой розницы должны обеспечивать минимизацию затрат на обслуживание розничного клиента при обеспечении конкурентного качества услуг на уровне, близком к тому, который предлагается для корпоративных клиентов. Это означает построение эффективных и взаимовыгодных

каналов взаимодействия, максимальные возможности для самостоятельных действий клиента, а также все ту же эффективную «фабрику продуктов» в обслуживающей системе.

Ваши планы по дальнейшему развитию системы?

— «Софт Ревю» — это поставщик комплексного решения, объединяющего в себе все основные бизнес-модули, необходимые для работы банка. В области наших ключевых компетенций — решения для корпоративного обслуживания, автоматизация розничного бизнеса, управление хозяйственной деятельностью, формирование обязательной и управленческой отчетности.

Мы вышли на рынок решений для автоматизации фронт-офиса и намерены энергично развивать это направление. Мы работаем над созданием «единого окна» для выполнения таких операций, как денежные переводы, операции по депозитам, неторговые операции, прием коммунальных платежей и т. д.

В области аналитических систем нами разработаны такие комплексы задач, как аналитический блок СВМ, система лояльности, СУП — система мотивации сотрудников банка и управления продажами.

Мы выражаем признательность организаторам конкурса за высокую оценку работы компании «Софт Ревю», а также благодарим наших партнеров за оказанное взаимодействие в решении поставленных задач.



Софт Ревю

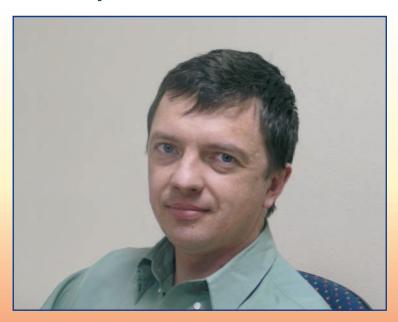
Украина, 03680, г. Киев, бульв. Лепсе, 8 **Тел**.: 0 (44) 454-11-14, 454-11-16

Факс 0 (44) 455-25-74

E-mail: support@soft-review.kiev.ua **Http**://www.softreview.kiev.ua

Олег ВЯЗЬМИТИНОВ:

«Мы практически сформировали сообщество пользователей Б2»



Значение новых ІТ-технологий в банковской сфере трудно переоценить. О новинках в этой области журналу «Банкирь» рассказывает Олег ВЯЗЬМИТИНОВ, директор ООО «СИЭС ИНТЕГРА» — компании, победившей в конкурсе «Профессиональная премия в сфере банковских технологий, оборудования и услуг — 2010» в номинации «Автоматизированные банковские системы».

Компания CS на рынке систем автоматизации для банков работает уже 13 лет. За это время Ваша компания стала безусловным лидером в этой сфере. В чем, по Вашему мнению, заключается секрет успеха?

— Это целый ряд факторов. Во-первых, изначально правильно формировалась команда, все участники которой были заинтересованы в успехе проектов. Вовторых, нами была удачно выбрана технологическая платформа — СУБД Oracle, что дало нам возможность вести разработку быстро и качественно.

Также мы всегда акцентировали внимание на сути проектов, тщательно изучали бизнес-специфику, технологические нюансы. Финансовая составляющая не была для нас решающей при выполнении проектов. Удовлетворение пользователей, осознание полезности разработанных нами продуктов всегда были более мощным движущим фактором.

Кроме того, мы получили ряд конкурентных преимуществ благодаря тому, что практически сразу стали строить нашу основную систему АБС Б2 в продуктоориентированной архитектуре, базируясь на современном мировом банковском опыте. И продолжаем опираться на все эти принципы.

В Что Вы можете сказать о функциональности Ваших систем? Наверняка эта составляющая является ключевым фактором при выборе АБС?

— За 13 лет работы по созданию банковских автоматизированных систем нами реализован набор средств, который позволяет практически полностью автоматизировать деятельность любого украинского банка. Основным принципом при разработке того или иного модуля системы всегда были глубина анализа и комплексность автоматизации. Ни один из бизнесов в бан-

ке не может существовать отдельно, банк — это единый механизм. Точно так же автоматизированная система должна быть целостной, отражать в себе все взаимосвязи банковских процессов. Только в этом случае заказчик получает реальный эффект от вложенных инвестиций.

При разработке программного обеспечения мы постоянно улучшаем потребительские свойства наших продуктов, основываясь на лучших бизнес-практиках заказчиков.

Уже достаточно длительное время во всем мире существует тенденция по разделению операций между бэк- и фронт-офисом. Какие решения предлагает Ваша компания для автоматизации деятельности именно фронт-офиса?

— CS предлагает рынку ряд таких решений. В первую очередь, это система интернет-банкинга iFOBS, которая позволяет частным и корпоративным клиентам банка в online-режиме иметь доступ к своим банковским счетам, осуществлять операции по оплате счетов, погашению кредитов, пополнению депозитов и целый набор других операций.

Далее хочу сказать о продукте JetB2, который фактически является новым поколением рабочего места АБС Б2. Основное отличие системы заключается в том, что она построена на Web, а это предоставляет ей целый ряд таких преимуществ, как снижение требований к серверу и каналам связи, повышенная безопасность, упрощение администрирования пользователей и т. д.

Также у нас есть отдельная система eFOUR, которая представляет собой универсальный программный комплекс розничных продаж банковских услуг. Благодаря тому, что система работает на интеграционной



шине данных ESB, она позволяет объединить в одном комплексе различные банковские системы и через единый интерфейс обслуживать клиентов, независимо от их точки обращения в банк.

Кроме того, для АО «Райффайзен Банк Аваль» нами недавно разработана фронт-офисная система TRUST. Ее назначением является автоматизация выполнения казначейских операций с момента заключения сделок до их передачи в бэк-офисную систему банка. Система дает возможность построить эффективный бизнес-процесс, обслуживая его с наименьшими трудозатратами и ресурсами. Также система служит источником информации для принятия казначейских решений.

Известно, что при покупке крупных автоматизированных комплексов нередко банки сталкиваются с множеством проблем уже в процессе внедрения, поэтому далеко не всегда удается реализовать все на практике. Часто ли у Вас возникают такие проблемы, и как Вы их решаете?

Мы обладаем достаточно большим опытом внедрений АБС в Украине. Нами проведены инсталляции и настройка систем более чем в 60 банках, и мы сталкивались с самыми различными вопросами, которые могут возникнуть при внедрении. Поверьте, в Украине такого опыта больше ни у кого нет.

Правильно построенный процесс внедрения позволяет обнаружить и решить проблемы на этапе анализа и тестирования решения, тем самым избежав задержек при промышленном внедрении системы. Поэтому у нас нет ни одного неуспешного проекта.

Вы сотрудничаете с мировыми гигантами ІТ-индустрии — Oracle, HP, IBM. Насколько важную роль в Вашем бизнесе играют партнеры?

— Роль партнеров сложно переоценить. Считаю, что мы приняли очень удачное и стратегически правильное решение в 1999 году о переводе АБС Б2 на СУБД Oracle. Благодаря такому шагу мы получили большие преимущества с точки зрения функциональности и производительности наших систем. К примеру, на рынке есть достаточно интересные решения, которым из-за того, что они основаны на менее производительных СУБД и серверах приложений, очень тяжело справляться с объемами данных, свойственными даже для среднего украинского банка.

На данный момент наша компания является единственным в Украине разработчиком программного обеспечения для банков, имеющим статус Oracle Platinum Partner.

Что касается IBM и HP — продукты этих компаний мы используем в качестве серверного оборудования для обеспечения работы наших систем. Мы регулярно проводим нагрузочные тестирования на данном оборудовании, чтобы клиенты могли гарантированно получить высокую производительность работы нашего программного обеспечения.

Также мы используем некоторые решения компании ІВМ в качестве промежуточного ПО. К примеру, недавно мы реализовали систему iFOBS на WebSphere Application Server.

Рынок программного обеспечения постоянно выдвигает новые требования. Наверное, нелегко всегда быть в авангарде?

— Мы просто стараемся все время развиваться. И нам очень помогают в этом наши клиенты. Нам важно общаться с нашими заказчиками, получать от них обратную связь. С этой целью мы регулярно проводим обучение пользователей систем, участвуем в различных семинарах и конференциях, где можно почерпнуть много полезной информации. Да и сами ежегодно организовываем несколько конференций специально для наших клиентов. К примеру, наша ежегодная Алуштинская конференция «Автоматизация банковской деятельности» собирает представителей почти 50% банков Украины и ведущих поставщиков решений для банков. И ее популярность растет с каждым

Можно сказать, что в результате мы практически сформировали сообщество пользователей Б2.

Каковы, по Вашему мнению, перспективы развития рынка банковских информационных си-

— Рынок еще далек от насыщения. Во многих банках до сих пор множество операций выполняется вручную либо степень их автоматизации находится на очень низком уровне. Зачастую, даже имея в наличии ряд информационных систем, в банке далеко не

пользовать. А все это потеря денег, времени сотрудников и ряда коммерческих возможностей. Поэтому работы у нас еще достаточно.

Компания CS специализируется на разработке, внедрении, комплексном сопровождении и развитии систем автоматизации для

7ДОСЬЕ «БАНКИРА»

Компания основана в 1997 г. и за

это время стала безусловным лиде-

ром среди украинских разработчи-

ков банковских автоматизирован-

банков и страховых компаний.

ных систем. Каждый третий банк, а также ряд ведущих страховых компаний используют программное обеспечение компании CS. всегда умеют их оптимально ис-

> Расскажите о планах компании на будущее. В каком направлении собираетесь двигаться, что нового хотите предложить рынку?

> - Мы всегда работаем над совершенствованием своих продуктов — делаем их функциональнее, удобнее, современнее. Используемые технологии и реализованный функционал систем дает возможность утверждать, что наши продукты составляют достойную конкуренцию ведущим мировым решениям, а профессиональная команда делает наши сервисы безусловно лучшими для украинских банков.

> Расширяя нашу деятельность, мы предлагаем заказчикам «под ключ» вертикально интегрированное решение от оборудования и системного программного обеспечения до прикладных систем с комплексной поддержкой всего предлагаемого решения.

000 «СИЭС Интегра»

ул. Тобольская, 42-А, оф. 504, г. Харьков, 61072 Тел. 0 (57) 717-51-32 www.csltd.com.ua

Надежно защищенная информация гарантирует банкам доверие клиентов

Проблема несанкционированного снятия информации и вмешательства в системы внутреннего электронного документооборота особенно обострилась в последние два-три года. Об эффективных методах борьбы с экономическим шпионажем «Банкиру» рассказывает директор Научно-производственного частного предприятия «Стелс» Татьяна РЫМАРЕНКО. Возглавляемая ею компания стала лауреатом І Всеукраинского конкурса «Профессиональная премия в сфере банковских технологий, оборудования и услуг — 2010» по версии журнала «Банкиръ» в двух номинациях: «Технические средства безопасности — специальные комнаты переговоров» и «Технические средства безопасности — центр обработки данных (ЦОД)».



Татьяна Владимировна, насколько проблема защиты конфиденциальной информации актуальна для Украины?

— О ее величине судить сложно, но она объективно существует. Информация сегодня — важная и самостоятельная составляющая всех бизнес-процессов. Условно ситуацию можно разделить на два направления: получение доступа к закрытой информации и вмешательство в информационную систему с целью воспрепятствовать ее нормальному функционированию. Для предотвращения этого предприятие «Стелс» разработало и активно продвигает на рынке новые средства безопасности — специальные комнаты переговоров и защищенные помещения центров обработки данных, которые чаще называют серверными.



В чем преимущества этих новинок?

— В комнатах переговоров мы применяем два вида защиты: пассивную и активную. В первом случае результат достигается за счет открытости — прозрачные конструкции и мебель обеспечивают максимальный обзор, облегчают контроль для службы безопасности и исключают наличие внутри комнаты электрических цепей за счет внешних источников освещения. Кстати, такой вариант исключает даже чтение по губам: в помещение просто никого не пустят, т. е. визуальный контакт невозможен.

Для большей закрытости переговоров, по желанию заказчика, применяется и активная защита: генераторы «белого шума» препятствуют снятию информации с колеблющегося стекла. Предусмотрена также система бесперебойного питания, что позволяет исключить любые нештатные ситуации. Поэтому наша разработка гарантирует полную конфиденциальность и обеспечивает безопасность при решении вопросов, которые не подлежат огласке. Эта система не только соответствует всем техническим требованиям Службы безопасности Украины, но и рекомендована ею для проведения закрытых переговоров.

Добавлю, что каркасно-модульная схема строительных конструкций позволяет создавать комнаты переговоров разных размеров, в зависимости от пожеланий заказчика и величины конкретного помещения. Насколько я знаю, данную продукцию не выпускает ни одно украинское предприятие.

Безопасность банковских центров обработки данных обеспечивается в соответствии с требованиями Национального банка Украины, регламентирующими получение, обработку и хранение банковской информации в электронном виде. Они предусматривают:

- а) защиту серверных помещений и ЦОД от неблагоприятных внешних воздействий, прежде всего электрических разрядов природного (молний) или искусственного происхождения, техногенных аварий (пожаров, затоплений и т. д.);
- б) недопущение утери или уничтожения данных, вызванных техническими сбоями (дублирование информации, обеспечение бесперебойного энергопитания и т. д.);
- в) создание необходимых климатических условий для работы вычислительной техники (постоянная температура 24—26 градусов по Цельсию и влажность 40—60% независимо от времени года);



- г) использование системы контроля доступа в помещение (кодовый замок);
- д) предотвращение возможного внешнего влияния на работу вычислительной техники, в т. ч. через наведенные электромагнитные поля по внутренним сетям (включая умышленные противоправные действия);
- е) установку автоматических систем газового пожаротушения и пожарной сигнализации в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

Наша компания проводит весь комплекс работ, что значительно снижает их стоимость для заказчика, упрощает монтаж оборудования и гарантирует высокое качество.

Б

Каким образом обеспечивается защита ЦОД от электромагнитного излучения?

— Внутри помещения монтируются стальные конструкции, которые играют роль защитного экрана, не пропускающего импульсы извне. Причем цельносварные конструкции могут защитить не только от наводки электромагнитного поля, но и, например, затопления. Недавно у нас был такой случай: прорвало водопровод в доме, на первом этаже которого находился оборудованный компанией «Стелс» центр обработки данных. Затопило несколько этажей, да так, что мебель плавала. А внутрь ЦОД вода не попала, хотя залило даже подвал!

Отдельно хотелось бы остановиться на системе газового пожаротушения. Специфика самого объекта такова, что использовать традиционные углекислотные

или порошковые установки нельзя — их применение может повлиять на работу самих серверов. Поэтому монтируются системы, которые производят тушение специальными газами: хладон-125 или ФМ-200.



С какими сложностями Вы сталкиваетесь чаще всего при работе с банковскими учреждениями?

— Банковская система весьма консервативна и тщательно оберегает информацию, заботясь, прежде всего, о конфиденциальности и сохранении доверия клиентов. Поэтому гораздо сложнее убедить финансистов в необходимости максимальной защиты центра обработки данных, чем проводить сами работы. Мы принимаем участие в специализированных конференциях и семинарах, ведем разъяснительную деятельность, обосновывая преимущества наших решений и приводя конкретные случаи из практики. И это дает неплохой результат.

B

Компания работает только в Украине?

— Нет, география нашей деятельности постоянно расширяется: уже реализован ряд проектов в Казахстане, Азербайджане, Молдове. Есть интерес к нашим разработкам и в других странах. И это красноречивое подтверждение качества наших работ, их конкурентоспособности, наилучшего соотношения цена/качество.

Беседовал Сергей СОКОЛОВСКИЙ



Как правильно спрогнозировать нагрузку на контакт-центр?

Как учесть пожелания операторов и ограничения при составлении расписания?

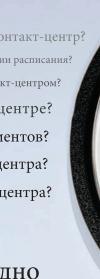
Как организовать эффективное операционное управление контакт-центром?

Как поддерживать среду «мы» в контактном центре?

Как повысить имидж компании и лояльность клиентов?

Как повысить мотивацию персонала контакт-центра?

Как снизить расходы на содержание контакт-центра?



Вопросов много — решение одно



Программное решение для эффективного управления человеческими ресурсами контакт-центра Contact Center WorkForce Management

Описание и возможности решения Infosoft WFM www.infosoft.ua/wfm

Читайте также рекомендации экспертов рынка www.cca.org.ua



еждународное издательство «КБС-Издат» выпустило в свет 16-й специализированный банковский справочник-каталог «Банки Украины, СНГ, стран Балтии — 2010. Финансово-кредитные институты и учреждения. Сфера услуг для банка и офиса», по содержанию и структуре являющийся единственным и наиболее полным справочно-информационным изданием для банковских учреждений Украины, СНГ и стран Балтии.

Обновленный справочник отражает изменения в финансовом секторе Украины и стран ближнего зарубежья за последний год. Издание рассчитано на топ-менеджеров, а также руководителей структурных подразделений банков и других финансовых институтов и очень удобен в ежедневной работе.

По вопросу приобретения

справочника-каталога «БАНКИ УКРАИНЫ, СНГ, СТРАН БАЛТИИ – 2010»

обращаться в Издательство «КБС-Издат»:

тел.: +380 (44) 220-12-64, -65



Построение статистической отчетности в AБС Scrooge

Одним из характерных отличий банковской системы Украины является большой объем обязательной отчетности в различные контролирующие органы. В связи с этим особую роль при выборе оптимального решения по автоматизации банковской деятельности играет то, в какой мере конкретный продукт способен обеспечивать максимально полное, прозрачное и корректное формирование данных отчетов. Направление статистической отчетности — одно из приоритетных в компании «Лайм Системс», работающей на рынке автоматизации банков с 1990 года. При этом все разработки новых продуктов выполняются с учетом необходимости дальнейшего построения статистической отчетности на основании полученных данных.

Особую значимость данное направление приобрело с приходом на украинский рынок зарубежных банков, которые уже имели внедренные системы автоматизации западного образца. В силу целого ряда исторических причин такие системы обычно ориентированы на построение синтетических отчетов (т. е. по системе в целом), в то время как обязательная отчетность в Украине в подавляющем большинстве является аналитической — такая информация касается отдельных клиентов, договоров и даже конкретных финансовых транзакций. Работая с зарубежными банками с 2005 года, компания «Лайм Системс» успешно реализовала целый ряд проектов по обеспечению взаимодействия ведущих западных систем автоматизации банковской деятельности (Temenos T24, Midas/ Misys, iFlex FlexCube, Sungard Symbols) с законодательным пространством Украины. Последний большой проект в этой области, осуществленный компанией «Лайм Системс», — успешное внедрение отчетной системы Scrooge в АО «Эрсте Банк».

Ключевой особенностью таких интеграционных проектов является то, что в результате заказчик получает не только построение отчетности как таковой, но и полноценную АБС, полностью адаптированную под украинское законодательство. Вследствие чего появляется возможность в дальнейшем расширять первоначальную функциональность проекта без необходимости выполнения кардинальных доработок. Более того, в ряде случаев заказчику удается компенсировать некоторые особенности работы основной системы без необходимости изменения самой системы, что автоматически ведет к существенной экономии средств (разница между стоимостью доработки зарубежной Core Banking System и отечественной системы может иногда отличаться в десятки раз). Также принятый в компании «Лайм Системс» подход позволяет имплементировать в интеграционные проекты решения, которые разрабатываются для стандартной версии АБС, — это означает автоматическое предоставление решений в случае изменения требований регулирующих организаций, что значительно упрощает для заказчика процедуру сопровождения интеграционного проекта (нет необходимости разрабатывать технические задания, согласовывать запросы на изменение функциональности и т. п.).

Особо следует отметить такую существенную особенность подсистемы статистической отчетности

в АБС Scrooge, как возможность построения отчетности за предыдущие периоды согласно данным, которые были актуальны на отчетную дату, а не на момент построения, — это позволяет значительно снизить нагрузку на персонал банка, когда возникает необходимость повторного предоставления отчетности (например, в случае проверок контролирующих организаций).

Таким образом, компания «Лайм Системс», доведя построение статистической отчетности в АБС Scrooge до автоматизма, предлагает качественный продукт, а также свой опыт интеграции зарубежных Core Banking Systems в банковское пространство Украины. ■

В одном ряду!







Автоматизированные банковские системы



Донецк, ул. Университетская, 80-в (062) 389-23-23, 385-80-50

Юрий ЛИСЕЦКИЙ: «We are the best!»



Международная корпорация S&T System Integration & Technology Distribution AG — австрийский системный интегратор, один из крупнейших поставщиков ИТ-решений и услуг в 21 стране Центральной и Восточной Европы, включая Австрию, Швейцарию и Германию. S&T AG работает в сферах ИТ-консалтинга, разработки, внедрения и поддержки ИТ-решений, процессов и систем в таких отраслях, как телекоммуникации, финансовые услуги, промышленность, торговля, топливно-энергетическая отрасль, а также госсектор. Генеральный директор ДП «ЭС ЭНД ТИ УКРАИНА», ставшего победителем конкурса «Профессиональная премия в сфере банковских технологий, оборудования и услуг – 2010» в номинации «Корпоративные мультисервисные сети», Юрий ЛИСЕЦКИЙ рассказал «Банкиру» о стратегии, новаторских проектах и рецептах успеха компании на отечественном рынке системной интеграции.

Б Юрий Михайлович, какова стратегия компании «ЭС ЭНД ТИ УКРАИНА», которая представляет у нас в стране международную корпорацию S&T AG?

— ИТ-рынки, на которых работает корпорация, различны, и если на более зрелых взята ориентация на услуги ИТ-консалтинга, аутсорсинга, внедрение систем управления производством, то, к примеру, в Восточной Европе преобладает спрос на программно-аппаратные решения, и стратегии строятся с учетом локальных особенностей. В частности, в бизнесе в Украине большой удельный вес имеют комплексные инфраструктурные решения для территориально распределенных предприятий, во внедрении которых «ЭС ЭНД ТИ УКРАИНА» обладает высокой компетентностью. Мы входим в ТОП-5 лучших системных интеграторов Украины, что подтверждается финансовыми результатами, историей наших проектов и наград и, что важно, долгосрочными отношениями с заказчиками.

Б На чем основан успех «ЭС ЭНД ТИ УКРАИНА» на украинском рынке системной интеграции?

— Успех подразумевает правильно выбранные стратегию и тактику ее реализации. За нами — опыт корпорации с мощной отраслевой экспертизой, полученной на различных рынках, поэтому мы можем прогнозировать развитие корпоративного ИТ-рынка в Украине. У нас правильно построенная система партнерских отношений с ведущими мировыми производителями и, соответственно, актуальные компетенции и специализации, которые позволяют всегда быть на самом высоком уровне. Например, мы ста-

ли первым в Украине золотым партнером Cisco, ведущего мирового производителя сетевого оборудования, и единственные в стране обладаем всеми расширенными специализациями этого производителя; первыми стали работать с ЕМС, ведущим мировым разработчиком систем хранения данных, и имеем самый высокий в Украине партнерский статус EMC Velocity Premier Solution Partner, а также обладаем высокими партнерскими статусами у целого ряда других мировых компаний-производителей. Поэтому мы успешно работаем с крупным корпоративным бизнесом, у которого всегда особые запросы, и уже не раз внедряли проекты, за которые никто больше не брался. Также у нас есть доступ к опыту специалистов всей корпорации, что повышает уровень нашей конкурентоспособности в сравнении с локальными компаниями.



В каких областях системной интеграции специализируется «ЭС ЭНД ТИ УКРАИНА»?

— Мы как системный интегратор полного цикла предлагаем все основные виды ИТ-решений и услуг, востребованные в Украине. Внедряем комплексные сетевые решения, такие как корпоративные мультисервисные сети и магистральные сети, инфраструктурные решения (например, центры обработки данных или катастрофоустойчивые кластерные системы), сложные телекоммуникационные системы. Нами успешно внедряются специализированные решения в областях хранения и управления информацией, а также ИТ-безопасности. Развито направление построения инженерной инфраструктуры для корпоративных ИТ-решений, в частности, мы являемся одним из самых крупных и квалифицированных инсталляторов СКС в стране. Активно работает направление решений для бизнеса. Также предоставляем услуги сервисного обслуживания, технической поддержки, аутсорсинга, ИТ-консалтинга и аудита.

Какова отраслевая структура бизнеса «ЭС ЭНД ТИ УКРА-ИНА»?

Мы работаем с компаниями телекоммуникационного, финансового и промышленного секторов экономики. Наши ключевые заказчики — операторы связи, и на них приходится почти половина оборота компании. В 2007-2008 гг. наш оборот в финансовом секторе почти сравнялся с оборотом в телекоммуникационном, но мировой финансовый кризис предсказуемо «уронил» его. ИТ для банков и страховых компаний необходимы, но не являются основным средством производства, как, к примеру, для операторов связи. Однако мы продолжаем успешно внедрять комплексные проекты для крупнейших заказчиков финансового сектора и ожидаем, что его доля в нашем обороте будет расти.

Какие недавние проекты «ЭС ЭНД ТИ УКРАИНА» для компаний финансового сектора Вы можете назвать?

— Один из наиболее масштабных проектов в финансовом секторе - построение корпоративной мультисервисной сети для ОАО ВТБ Банк в 2007—2010 гг. Основанная на передовых решениях и технологиях Cisco, она обладает модульной структурой и служит надежной платформой для основных банковских сервисов. Сеть объединила около 200 отделений банка и является основой для ІРтелефонии, обслуживающей более 3 500 корпоративных абонентов; построены колл-центр на 50 операторов и АТМ-сеть для подключения банкоматов, также внедрен целый ряд систем обеспечения ИТ-безопасности. Для АО «УкрСиббанк» в 2009 году мы внедрили комплексную высокодоступную систему архивирования документооборота, реализованную на аппаратной платформе ЕМС. Для АО «Укрэксимбанк» в конце 2009 года мы внедрили аппаратную платформу для высоконадежной системы мониторинга, аудита и комплекса предоставления данных и отчетности. В ходе проекта были использованы кластеры на базе серверного оборудования и систем хранения данных от Sun Microsystems. Для ОАО «Ощадбанк» в 2009—2010 гг. мы осуществили поставку и внедрение серверного оборудования и систем хранения данных от Sun Microsystems для автоматизированной банковской системы. Для АО «Райффайзен Банк Аваль» в этом году мы внедрили новый на нашем рынке продукт ArcSight ESM, который является центральным компонентом комплекса решений ArcSight SIEM. Это позволило усовершенствовать процессы мониторинга и защиты ИТ-инфраструктуры, обеспечивающей бесперебойность информационных потоков и бизнесопераций банка. Проект продолжает развиваться. И это лишь несколько примеров.

Какие ИТ-решения и услуги сейчас наиболее востребованы в Украине, в том числе в финансовом секторе?

За время кризиса произошли изменения, но, скорее, в объемах, чем структуре. Из заметных структурных изменений можно назвать падение спроса на «тяжелые» системы автоматизации и управления класса ERP, особенно из верхнего ценового диапазона. Тем не менее крупный бизнес по-прежнему нуждается в ИТ-инфраструктуре для хранения, обработки и передачи данных. Спрос мог перейти в разряд «отложенного» или переключиться на более экономичные решения, но ожидать «революции» не приходилось. ИТ-потребности у бизнеса остались все те же, просто в связи с экономической ситуацией ему стало сложнее их удовлетворять. Что касается тенденций, в том числе в финансовом секторе, то в этом году сравнительно более высокий спрос на системы хранения данных начального и среднего уровня, а также на различные решения в области ИТ-безопасности. Это вполне соответствует мировым тенденциям непрерывного экспоненциального роста объемов информации и постоянного возникновения новых киберугроз.

Можно ли уже говорить что ситуация на корпоративном ИТрынке Украины в этом году меняется к лучшему?

Здесь нет однозначного ответа все зависит от точки отсчета. С одной стороны, если сравнивать с периодом, когда рынок рос как на дрожжах, то сейчас ситуация, разумеется, далеко не столь благоприятна. С другой стороны, объективный анализ ведет к пониманию, что тогда на ИТ-рынке образовался своего рода «вторичный пузырь», порожденный «пузырями» в ряде отраслей экономики, и сейчас мы просто наблюдаем коррекцию, причем не в самом жестком варианте. Нынешнее состояние рынка — это не изменение к лучшему или худшему, а закономерный процесс «рационализации потребления». Если говорить о перспективах восстановления быстрого роста — условия для этого пока не созрели.

Каков Ваш прогноз по рынку корпоративных ИТ в Украине на 2010-2011 годы?

Медленный рост на фоне заметно ужесточившейся конкурентной борьбы. Основные факторы успеха остаются прежними: поддержание технологической компетентности и связей с ключевыми заказчиками.

Как бы Вы одной фразой охарактеризовали возглавляемую Вами компанию?

– We are the best! $\stackrel{\smile}{\smile}$ \blacksquare



Беседовала Людмила ВЕРБИЦКАЯ



01032 Украина, г. Киев ул. Жилянская, 107 тел. (044) 221-1618 тел. (067) 406-5157 E-mail: info@tikon.com.ua

ТЕРМИНАЛЫ САМООБСЛУЖИВАНИЯ



ТЕРМИНАЛЫ САМООБСЛУЖИВАНИЯ— и деальные решения для автоматизации предоставления клиентам услуг электронной коммерции как в банковском, так и в небанковском секторах

S 350

Банковский терминал самообслуживания осуществляет прием карт, банкнот, проверку подлинности и пересчет денежных вложений, надежное хранение, зачисление сумм на счета клиентов, протоколирование операций. Оборудован сейфом I класса



TM «Тікон»: надежность, качество, комфорт

Современный банк уже невозможно представить без банковских терминалов самообслуживания. Причем техника все более усложняется, расширяется ее функциональность, повышаются требования к безотказности и скорости работы. О новинках в этой сфере «Банкиру» рассказывает Борис МОИСЕЕНКО, заместитель директора ООО «Европейские Транспортные Системы» (ТМ «Тікон»). Компания стала победителем І Всеукраинского конкурса «Профессиональная премия в сфере банковских технологий, оборудования и услуг – 2010» в номинации «Банковские терминалы самообслуживания».



— Спасибо за поздравления, мы ежедневно прикладываем максимум усилий, чтобы оправдать доверие клиентов. Наши клиенты — крупнейшие системные банки Украины, а это уже характеристика возможностей и результатов деятельности нашей компании. Так что успех был в определенной мере ожидаемым.

Нто позволяет Вашей компании удерживать лидерство в такой наукоемкой и высокотехнологичной сфере, как банковские терминалы и киоски самообслуживания?

— Прежде всего, благодаря многолетнему опыту работы на рынке терминалов, творческому коллективу единомышленников, постоянному мониторингу запросов банков и их клиентов, потребностей бизнеса в целом. Кроме того, мы опираемся на собственную конструкторскую базу, которая наряду с производственной является важнейшей составляющей нашей деятельности. Все это в сумме и дает достойный результат.

Вы охарактеризовали сотрудников компании как единую команду. Как долго она формировалась?

— Создавать всегда непросто, а уж тем более, если говорить о человеческом факторе. Кстати, рассказывая об опыте нашего коллектива, отмечу, что большинство пришло в этот бизнес именно из сферы банкоматной техники, в то время как в другие компании — из области игральных автоматов. При подборе кадров особое внимание обращаем на готовность человека работать в сплоченной команде, при этом уровень квалификации, каким бы высоким он ни был, на фоне неумения сработаться с остальными становится вторичным фактором. Уверен, что на современном производстве иначе нельзя: техника постоянно совершенствуется, усложняется, причем как продукция, так и оборудование, и без взаимопомощи здесь не обойтись. Например, у нас в производственных цехах используются японские и немецкие роботизированные системы, позволяющие свести влияние человеческого фактора к минимуму, но контроль на каждой стадии изготовления терминала самообслуживания - прерогатива людей. При этом незаинтересованность одного может свести к нулю результат работы всего коллектива.

В За счет чего «Европейские Транспортные Системы» добиваются конкурентного преимущества на рынке?

— Мы очень тщательно, чтобы не сказать придирчиво, подходим к вопросу подбора комплектующих, отбирая, прежде всего, самые надежные и при этом лучшие по соотношению цена/качество. Ни о какой кустарщине даже речи нет — замена узлов и компонентов может производиться только на равноценные фирменные изделия. Это позволило серьезно упростить ремонтные работы: при сбое заменяется целый блок, что существенно со-



кращает время простоя терминала. Наш опыт свидетельствует: в среднем на восстановление работоспособности терминала уходит не более 15 мин., а прибыль банку приносит только действующий терминал, в результате эффективность работы сети возрастает в разы.

Кстати, иногда потенциальные заказчики пытаются сэкономить, предлагая использовать более дешевую и, соответственно, менее надежную технику. Мы пытаемся их переубедить, объясняя, к чему приводит такая псевдоэкономия, и если это не удается — отказываемся от дальнейшего сотрудничества, поскольку дорожим своей деловой репутацией. Ее трудно завоевать, но очень легко испортить.

В Повлиял ли кризис на Ваш бизнес?

 Кризис серьезно зацепил всю экономику, и рынок банковской техники не исключение. Но, несмотря на некоторые дополнительные трудности, падение спроса на оборудование имело и некоторые положительные аспекты. Во-первых, значительно активизировалась разработка новых моделей, которые будут востребованы одновременно с восстановлением рынка. Вовторых, продолжается работа, направленная на усовершенствование уже выпускаемых моделей в части повышения технологичности отдельных операций, проработки тех или иных процессов.

Все это дает основания с оптимизмом смотреть в будущее. ■

Беседовал Сергей СОКОЛОВСКИЙ

Система «WÄLLER» («ВЕЛЛЕР»):



Андрей Борисович, в чем преимущества предлагаемого Вами решения?

— С банкирами лучше говорить языком цифр, тем более что цифры у «ВЕЛЛЕР» впечатляющие: наша система экономит 60-80% площади, занятой документами, и 50-70% времени, которое тратится на поиск, обработку и возврат документа на место. Представьте, сколько стоит банку 80% площади и 70% рабочего времени! Ничего подобного нет это подтверждено и патентами, и наградами, и клиентами в 52 странах мира. И это при полном отсутствии эксплуатационных расходов, так как «ВЕЛЛЕР» не требует ПО и ПК, электроэнергии, сервиса, модернизации, а срок службы наших систем без ремонта и профилактики — десятки лет: в Москве их используют со времен СССР, а в Берлине с довоенных лет! И не тратят на них ни копейки все эти годы.

Выгодны и наши услуги: анализ документооборота, систематизация документов, планирование рабочих мест, координация бумажного и электронного документооборота...



...?!

— Да-да! «Бумажная» система «ВЕЛ-ЛЕР» идеально взаимодействует с «электронными» системами, а это дает нашему пользователю 100%-й контроль над 100% документов и бумажных, и электронных. Это единственное на 100% комплексное решение в сфере документооборота.

100% контроль документов

Бумажные документы играют решающую роль во всех сферах человеческой деятельности. Особое значение они имеют в банковском секторе: все финансово-правовые отношения между банком и клиентом обязательно фиксируются на бумаге и хранятся десятки лет. По мере роста банка хранить и обслуживать такие архивы становится сложно и накладно, а электронные системы малоэффективны для бумажных документов. О специальных решениях в этой области «Банкиру» рассказывает Андрей ЛЕВЧЕНКО — представитель и разработчик систем «ВЕЛЛЕР» в Украине и России, который стал лауреатом I Всеукраинского конкурса «Профессиональная премия в сфере банковских технологий, оборудования и услуг — 2010»

в номинации «Оптимизация бумажного документооборота: создание корпоративной системы хранения и обработки дел и документов».



B

Где уже реализованы эти проекты?

— География и история «ВЕЛЛЕР» велика — это более 50 стран мира, где система работает уже несколько десятилетий. Я не знаю всех проектов компании, но в моей коллекции есть образцы «ВЕЛЛЕР» для правительств и банков США, Норвегии, Германии, Польши, Италии, Греции. Проекты для Центрального банка России и Национального банка Украины делал я лично. Также, как для «СЕБ Банка», «Укрсоцбанка», «СДМ-Банка» (Москва) и других.

Потребители «ВЕЛЛЕР» — это и страховые компании, и международные корпорации, такие как «Боинг», «Фольксваген». Кстати, в 2009-м я делал проект для нового завода «Фольксваген» в России.

И поскольку система «ВЕЛЛЕР» очень выгодна, грамотные потребители квалифицируют ее не как «затраты», а как «инвестицию».

Но документы у всех этих потребителей очень разные по объему, размеру, условиям эксплуатации и хранения!

— А это еще одно из преимуществ «ВЕЛЛЕР»: все наши системы индивидуальны и подстраиваются под любые типы документов и задач, поэтому эффективны везде, где есть любые бумажные документы. В банках «ВЕЛЛЕР» незаменима для личных дел, для ОПЕРУ, для кредитного и валютного отделов, для дел клиентов и т. д.

Б «Банкиръ» поздравляет Вас с победой в нашем конкурсе. Уверены, что это не первая и не последняя награда...

 Спасибо! Да, это вторая награда «ВЕЛЛЕР» в Украине: в 2008 году мы получили медаль «За лучшее инновационное решение». А главной наградой считаем Золотую медаль Международной ярмарки изобретателей в Брюсселе — это самое старое и самое престижное мероприятие в этой сфере. И медалью в Брюсселе отмечен не просто дизайн, а именно преимущество, которое получают пользователи «ВЕЛЛЕР»: выдающуюся экономию времени поиска и площади хранения документов. Нашей компании скоро 100 лет, и мы дорожим своей репутацией, воплощая это в выгодах, которые дают системы «ВЕЛЛЕР» нашим потребителям. ■

> Беседовал Сергей СОКОЛОВСКИЙ



WÄLLER-System-Registraturen

www.waeller.com www.waeller.ru e-mail: info@waeller.ru

Тел. в России +7 (916) 976-65-06 Тел. в Украине +38 (050) 495-77-05

Лідер колекторського ринку України

В 2009 році колекторська компанія «Вердикт» повернула своїм клієнтам 600 млн грн.!





Колекторська компанія «Вердикт»

Київ, Мосновський проспект, 9, БЦ «Форум Парк Плаза», 4 корпус, 5 поверх тел.: 044 5811150

тел.: 044 5811150 факс: 044 5902610

www.verdict.kiev.ua

Оперативні дані роботи за 2009 рік:

Soft Collection (листи, SMS, дзвінки)

350 операторів власного call-центру провели **5 млн** переговорів з боржниками, відправлено більше ніж **400 000** листів та **600 000** SMS

Skip tracing (пошук інформації про боржників)

30% боржників знайдено при повній відсутності інформації від замовника

Field collection (оперативне відвідування)

понад **180 філд-колекторів** (середній стаж роботи 9 місяців) здійснили **100 000** візитів, територіально охоплено - 24 області України

Компанія «Вердикт» пропонує максимально вигідну ціну придбання проблемної заборгованості банків за короткі терміни!

Сергей ТЕЛИЖЕНКО:

«Временная экономия на обслуживании оборудования приводит к увеличению расходов»



В номинациях «Банкоматы, Cash-In банкоматы» и «Системы видеонаблюдения» победителем конкурса «Профессиональная премия в сфере банковских технологий, оборудования и услуг – 2010» названа компания «Реноме-Смарт». Ее директор Сергей ТЕЛИЖЕНКО рассказал «Банкиру» о секретах успеха своей компании в части эффективности работы банкоматных сетей и систем видеонаблюдения.

Сергей Анатольевич, чем компания «Реноме-Смарт» отличается от других компаний на рынке информационных технологий?

 В наших презентациях мы часто используем рисунок с изображением мозаики сложной формы, собранной из простых прямоугольников. Установить в банке устройство для приема или выдачи денег только часть задачи. Чтобы «мозаика» сложилась, мы предлагаем окружить банкомат нашими решениями, делающими АТМ более безопасными, более удобными, более выгодными в эксплуатации. И, что немаловажно, это нам надо сделать в структуре, специфичной для каждого банка. Если перед банком стоит задача защитить банкомат как от внешних, так и от внутренних угроз и соответствовать требованиям PCI-DSS — в этом вопросе мы предлагаем разработанный нами комплекс программного обеспечения ProSecure и ATMsecuriX. Для каждого банка мы создаем уникальную эталонную конфигурацию заказчика АТМ, изменить которую не удастся никому без должных на то полномочий.

Если банк хочет иметь полное представление о состоянии сети банкоматов в любой момент за любой период времени и видеть, кто из подрядчиков либо собственных подразделений снижает показатели доступности АТМ, а также удаленно решать часть задач на банкоматах — для этих случаев «Реноме-Смарт» предлагает программные решения ProView и X.4, которые могут быть интегрированы в банке с учетом особенностей его отношений с поставщиками сервисов, структуры подразделений поддержки и, например, специфики обеспечения банкоматов денежной массой.

Соответственно, новые продукты, новые каналы взаимодействия с клиентами появятся на ATM вместе с нашей системой платежей +CRM Tomas. И опять пе-

ред нами стоит задача интеграции с АБС банка, хостом, внешними информационными системами.

В результате банк получит не просто надежный и эргономичный банкомат Wincor Nixdorf — это будет решение, созданное исключительно для Вас.

В Исходя из опыта Вашей работы, как избежать потерь из-за разного рода проблем с банкоматами? На что жалуются Ваши клиенты и как Вы на это реагируете?

— Приведу несколько примеров из практики. Есть ряд причин, которые создают проблемные ситуации и являются ныне наиболее типичными для банков.

Во-первых, это отсутствие четкой картины состояния банкоматной сети. Не в каждом банке правильно определены суммарные расходы на обслуживание АТМ, показатели средней работоспособности всей сети или доходности отдельного банкомата.

Во-вторых, это уменьшение числа сотрудников, задействованных в обслуживании банкоматов, хотя никто не отменял требований по улучшению показателей доступности оборудования.

В-третьих, это процесс реорганизации штатной структуры, что сказывается на скорости реагирования на проблемы. Заявка на ремонт оборудования, перед тем как попасть в сервисную организацию, «гуляет» по подразделениям банка достаточно длительное время.

Естественно, в данный момент мы предлагаем нашим клиентам комплексные решения, которые позволяют быстро решать вышеуказанные проблемы.

В прошедшем году практически все украинские банки пересмотрели подход к построению банкоматных сетей — стратегию захвата площадей сменил процесс сокращения расходов и ревизии существующей структуры ATM.



B

За счет чего Ваша компания обеспечивает высокое качество работы банкоматной сети?

— Залогом качественной работы сети банкоматов любого банка является четкое взаимодействие банковских служб и внешних поставщиков, базирующееся на едином информационном ресурсе. Для нашей компании и наших клиентов таким ресурсом является собственная ERP-система ATM_Support, которая не только позволяет контролировать качество и скорость выполнения работ на каждом участке, но и делает нашу деятельность абсолютно прозрачной для банков.

Эта система позволяет минимизировать влияние человеческого фактора на качество обслуживания. Так, высокая квалификация наших инженеров успешно совмещается с унифицированными процессами и жестким контролем на всех этапах выполнения работ.

В Расскажите о преимуществах «Реноме-Смарт» как лидирующей компании в сфере обслуживания и безопасности банкоматов.

— Во-первых, мы успешно совмещаем имеющийся опыт и постоянное движение вперед — наша компания, которой в этом году исполняется 20 лет, непрерывно развивается. Сегодня мы сертифицировали систему управления качеством по стандарту ISO 9001:2008, причем сертификацию проводила известная нидерландская компания TNO Certification.

Во-вторых, у нас на сервисном обслуживании крупнейшая база банкоматов. Кроме того, в компании работает мощное звено высококлассных инженеров, в том числе в региональных сервисных центрах в 32 городах Украины. Также мы располагаем самыми большими в стране складами запчастей, что позволяет нам оперативно восстанавливать работоспособность клиентского оборудования в любой точке Украины.

B-третьих, компания имеет в своем арсенале комплексный пакет услуг FLM + SLM с возможностью сопровождения банка специалистами нашего мониторингового центра.

В-четвертых, наличие собственного компетентцентра дает возможность нашим клиентам обращаться к нам в любое время по вопросам расследования нестандартных ситуаций с банкоматами. Кроме того, у нас имеется свой отдел банковских решений, в котором работает более 30 программистов. Все эти подразделения тесно взаимодействуют между собой, что позволяет в кратчайшие сроки принимать эффективные решения. К примеру, наш продукт комплексной защиты банкоматов ATMsecuriX стал доступен клиентам всего через три месяца после появления информации об инсайдерских атаках на банкоматные сети.

Б Какие факторы стимулируют развитие рынка систем видеонаблюдения? Назовите наиболее актуальные на сегодняшний день угрозы.

— Основным фактором, влияющим на развитие рынка систем видеонаблюдения, является рост количества преступных действий злоумышленников. В первую очередь, это махинации с выдачей наличности и операции с украденными пластиковыми картами.

Если ориентироваться на среднеевропейский уровень потерь от мошенничества (0,06% от годового

оборота по пластиковым картам), то сумма годовых потерь украинских банков составила приблизительно 210 млн грн.

Также следует отметить, что в последнее время участились случаи умышленного нанесения вреда терминалам. Наша статистика свидетельствует: в среднем около 6% от общего количества банкоматов, размещенных в зонах потенциального риска, подвергаются атакам вандалов. Результат — разбитые мониторы с ЕРР-клавиатурами, разрисованные лицевые панели банкомата, монтажная пена, залитая в устройства приема карт, и т. п.

B

Какие особенности отличают наиболее эффективную систему видеонаблюдения?

— Специфика организации безопасности сети банкоматов состоит в географическом разнесении составных элементов. Часто расстояние от офиса банка до отдельных банкоматов может составлять более 100 км.

Наши системы видеонаблюдения обладают функциями удаленного мониторинга и управления программно-аппаратными компонентами систем, а также обеспечивают удаленный доступ, поиск и обработку архивных данных. Соответственно, использование нашего клиент-серверного решения позволяет избежать в среднем около 400 дополнительных выездов в год на тысячу банкоматов.

О том, что наше клиент-серверное решение является востребованным, свидетельствует количество проданных систем видеонаблюдения собственной разработки — более четырех тысяч. При этом нашими клиентами являются не только украинские, но и зарубежные банки.

На Ваш профессиональный взгляд, на каких моментах, касающихся управления собственными банкоматными сетями, нашим банкирам следует сконцентрировать внимание?

— Мы постоянно отслеживаем мировые тенденции в сфере управления банкоматными сетями. Так, практически все европейские банки в последнее время оптимизируют затраты путем передачи на сторону не характерных им функций. А единственной задачей департамента по управлению сетями является контроль работы различных подрядчиков: сервисных организаций, мониторингового и процессингового центров, службы инкассации и т. п.

Кроме того, украинским банкирам следует обратить внимание на следующий факт: временная экономия на обслуживании оборудования приведет к увеличению расходов в будущем. Это как содержание автомобиля: можно один раз пропустить техобслуживание, второй, но потом ремонт обойдется в несколько раз дороже, чем пропущенные плановые ТО. ■

Беседовала Людмила ВЕРБИЦКАЯ



ООО «Реноме-Смарт»

Украина, 04128, г. Киев, ул. Щербакова, 59 Тел. 0 (44) 449-96-61, 449-48-50 www.renome-smart.com

Стратегия золотой середины: электронный кассир или бронированная касса?



Рынок финансовых услуг в Украине в своем развитии активно движется к европейским стандартам, при этом ориентируясь на построение доверительных отношений с клиентом как одно из приоритетных направлений деятельности. Один из способов решения этой задачи — использование в банковских учреждениях открытых кассовых мест. О том, как это способствует повышению качества обслуживания клиентов, рассказывает Евгений БАТРАК, руководитель киевского подразделения ООО «Научнопроизводственное предприятие «ЭЛКОМ». Являясь одним из ведущих поставщиков банковского оборудования в Украине, компания закономерно стала победителем конкурса «Профессиональная премия в сфере банковских технологий, оборудования и услуг» в номинации «Лидер в сфере комплексного оснащения открытых кассовых узлов».

В Евгений Валерьевич, НПП «ЭЛКОМ» недавно исполнилось 18 лет. Презентовав в Украине оборудование Roller Cash, Вы, таким образом, сделали своеобразный подарок к совершеннолетию Вашей фирмы?

— Начну с того, что на рынке банковского оборудования мы уже, скорее, старожилы, и к своему 18-летию, которое отмечалось 1 июля нынешнего года, подошли с серьезными успехами и амбициозными планами на будущее. В начале 2010 года НПП «ЭЛКОМ» приняло решение представлять интересы компании Cespro (Италия) в Украине, и уже в апреле мы ввезли первую партию темпо-сейфов Roller Cash, сертифицировали это оборудование и разработали программу по его продвижению в нашей стране. Данная технология, позволяющая обслуживать клиентов банков без использования традиционных закрытых кассовых узлов, очень популярна в развитых странах. Такие международные организации, как INTESA SANPAOLO и UniCredit Bank, многие банки Англии, Испании, Польши, Итальянская и Британская почты, а также другие крупные клиенты давно пользуются оборудованием Roller Cash.



Расскажите, пожалуйста, подробнее, что представляет собой этот продукт.

— Автоматизированные темпо-сейфы Roller Cash — без преувеличения, наиболее эффективное с экономической точки зрения решение для оснащения рабочего места кассира. Roller Cash успешно сочетают в себе преимущества темпо-сейфа и электронного кассира, позволяя быстро и качественно осуществлять прием и выдачу наличности. В зависимости от внутреннего регламента банка Roller Cash можно настроить на работу по принципу рециркуляции, когда клиентам выдаются принимаемые в течение дня денежные средства, а также осуществлять хранение принятой и выдаваемой наличности раздельно по номиналам. Помимо этого, эффективно решается задача автоматизации кассовой работы — учет принятых и выданных средств, контроль суммы наличности в кассе. Управле-



ние работой Roller Cash осуществляется посредством компьютера. Каждая операция по приему и выдаче регистрируется, благодаря этому в любой момент можно получить подробную информацию о состоянии наличности в устройстве (валюта, номинал и сумма).

Но учитывая то, что кассир принимает непосредственное участие в процессе обработки денег, получается, что Roller Cash — это нечто среднее между темпо-сейфом и электронным кассиром?

 Скажу больше — это золотая середина. И объясню почему. Использование в Украине электронных кассиров имеет ряд недостатков, которые, на мой взгляд, мешают банкирам перейти на эти технологии в массовом порядке. Проблемы связаны, в основном, с большим количеством валют и номиналов, находящихся в обращении в Украине. В сравнении с той же Европой, где довольно непросто найти в обращении какуюлибо другую, кроме евро, валюту, в Украине в хождении 9 номиналов гривни, кроме этого очень распространены доллары, евро, рубли. Именно обилие банкнот разного достоинства и является значительным препятствием для использования электронных кассиров, так как данные аппараты рассчитаны, в первую очередь, на работу с ограниченным количеством купюр разного достоинства (как правило, электронные кассиры оснащены шестью барабанами для приема/выдачи банкнот, что позволяет эффективно использовать, соответственно, 6 видов банкнот разного достоинства). Если же настроить электронный кассир на работу с несколькими валютами, то резко сокращаются возможности проводимых кассовых операций.

Б То есть, по Вашему мнению, использование электронных кассиров в Украине нецелесообразно?

— Отнюдь. Данная технология нужна в Украине, необходимо развивать этот рынок, поскольку все мы хотим жить в современном обществе и пользоваться цивилизованными услугами. Но ситуация в этой сфере такова, что для выполнения ряда основных банковских операций необходимо сразу несколько электронных кассиров в одном отделении, один из которых, к примеру, настроен на работу с валютой, другой — на работу с гривней. А учитывая то, что на сегодняшний день электронные кассиры — довольно дорогостоящее приобретение, банки осторожно подходят к данному вопросу, тщательно просчитывая экономическую целесообразность.

В И Вы решили предложить рынку альтернативу! Но нужно отметить, что при использовании электронных кассиров прием наличности полностью автоматизируется, а в работе Roller Cash необходимо участие человека...

— Здесь присутствует определенное заблуждение. На первый взгляд, действительно, электронный кассир принимает и выдает банкноты автоматически, а темпосейф Roller Cash только открывает кассиру нужную ячейку, и тот в ручном режиме пополняет/изымает банкноты. На самом деле говорить о полностью автоматическом процессе обслуживания клиента можно лишь в том случае, если речь идет о полноценном банкомате/платежном терминале, но, к сожалению, научно-технический прогресс еще не вышел на такой уровень, чтобы создать машину, способную заменить

человека и обеспечить автономное выполнение платежным терминалом множества банковских операций. При использовании электронных кассиров деньги в любом случае проходят через руки оператора, который принимает их и вносит/получает через аппарат. При этом нередко возникают ситуации, когда электронный кассир не принимает неплатежеспособные банкноты (имеющие признаки ветхости или подделки), в этом случае кассир обязан самостоятельно сделать заключение о состоянии банкноты, после чего либо принять ее, либо изъять, как того требует регламент НБУ. Также применение электронных кассиров не решает вопроса приема мелочи и купюр, которые по техническим ограничениям не могут быть обработаны автоматически, — и оператору необходимо считать и сортировать деньги в ручном режиме, тратя на это намного больше времени, чем при работе с автоматизированным темпо-сейфом. Поэтому очевидно, что участие оператора в случае использования электронного кассира и автоматизированного темпо-сейфа получается практически одинаковым.

Что касается безопасности: не спровоцируют ли слишком быстрые перемены в способе обслуживания клиентов в банках увеличение числа ограблений?

— Рассмотрим этот вопрос, как говорится, без фанатизма. Конечно, вероятность ограблений существует. Для примера давайте сравним банки с супермаркетами, ювелирными салонами, ломбардами и другими предприятиями, принимающими и выдающими наличность: нередко проходящие через них суммы превышают оборот наличности в банковском учреждении, но где вы видели ювелирный магазин, в котором продавец общался бы с вами через окошко с помощью микрофона? Банк — тот же магазин, только финансовый, где от скорости работы и доброжелательности кассира зависит впечатление, которое учреждение оставляет у клиента, а значит, и экономика бизнеса. Согласитесь, обученному оператору, находящемуся в открытом кассовом узле, не составит труда привлечь внимание клиента, установив с ним доверитель-



КОНКУРС ПОБЕДИТЕЛИ



практически нереально добиться этого через бронированное стекло.

В И все-таки, переход на открытые кассы с учетом нынешней криминальной обстановки вызывает вполне обоснованные опасения у банкиров...

— Только давайте не будем представлять украинцев как нацию сплошных грабителей банков! А теперь по существу: я уверен, что чем раньше банк внедрит технологию открытых кассовых мест, тем быстрее люди привыкнут к такой схеме обслуживания и тем больше банк привлечет клиентов, а соответственно, заработает больше денег. Кроме того, темпо-сейф Roller Cash имеет функцию задержки времени открытия, и потенциальный грабитель не сможет быстро опустошить темпо-сейф, поскольку на конкретную выдаваемую сумму заранее устанавливается задержка времени. Например, на сумму до 1 000 грн. — 20 секунд, до 5 000 грн. — одна минута и т. д. В среднем согласно статистике ограбление длится 2-3 минуты, а значит, потенциальная сумма, которая может быть похищена, ограничена. К тому же есть такой инструмент, как специальные наклейки на входе в банк, предупреждающие об использовании в отделении сейфов с задержкой времени. Это резко отбивает желание грабить данное учреждение — ведь вероятность крупной наживы крайне мала. Помимо того, банки не отказываются от систем видеонаблюдения, тревожных кнопок и других средств защиты. Поэтому, по моему мнению, использование темпо-сейфов Roller Cash в банках вполне безопасно.

Помимо наклеек на двери и тревожных кнопок, какие еще существуют способы обезопасить работу открытого кассового узла?

— Их множество, и практически все они входят в компетенцию сотрудников служб безопасности. Мы же, со своей стороны, дополнительно можем предложить, например, мини-сортировщик банкнот, использование которого резко сокращает время приема денег от клиента и делает этот процесс более безопасным. На практике использование такого сортировщика осуществляется следующим образом: клиент отдает пачку банкнот разных номиналов кассиру, тот кладет полученные деньги в счетчик-сортировщик, и устройство в режиме сквозного пересчета обрабатывает сразу всю пачку, одновременно проверяя банкноты на подлинность. На экране счетчика отображается вся принятая сумма с покупюрной разбивкой. Дальше

кассир нажатием кнопки отправляет информацию о принятых купюрах в Roller Cash, и темпо-сейф открывает те ячейки, в которые необходимо внести наличные. Вся операция занимает 20—30 секунд. Очень полезная штука как дополнительное средство безопасности приема наличности. Ну а в случае отсутствия таких минисортировщиков кассиру на обработку принимаемой наличности требуется несколько больше времени.

Б Не окажется ли для украинских банкиров использование темпо-сейфов Roller Cash слишком дорогим удовольствием по сравнению, скажем, с бронированием кассовых узлов?

— Это вопрос из серии риторических, и здесь нужно принимать во внимание множество нюансов. Скажем так: стоимость бронирования различных кассовых узлов может существенно отличаться — со своей стороны, мы также разработали очень гибкую ценовую политику на Roller Cash. Могу вас заверить, что в ряде случаев использование технологии Roller может быть сравнимо со стоимостью бронирования, а в отдельных случаях обойдется чуть дороже либо дешевле бронирования. И, конечно, цена Roller Cash в несколько раз меньше традиционного электронного кассира.

В С экономической точки зрения, насколько технология использования автоматизированных темпосейфов себя оправдывает?

- Хронометраж, проведенный в течение трех месяцев в рамках реализованных в Украине пилотных проектов, показал: наблюдается увеличение количества осуществляемых операций в среднем на 13% по сравнению с традиционной системой обслуживания. Возможно, это достигается за счет того, что клиенту приятнее общаться с кассиром, который сидит перед ним за столом, а не находится за бронированным стеклом, оснащенным переговорным устройством. Кроме того, необходимо учитывать такой момент: во многих банках часть функций при обслуживании клиента дублируется, то есть клиент сначала обращается к операционисту, который выписывает документы, а затем идет в кассу получить/внести наличность. Так вот, если поставить темпо-сейф операционисту, то часть клиентов сможет обслуживаться тут же, на месте соответственно, количество обслуживаемых клиентов может быть увеличено практически в два раза.

В Европе на сегодняшний день эксплуатируется более 70 тыс. темпо-сейфов Roller Cash, из чего можно сделать вывод: практичные европейцы не стали бы тратить ресурсы на приобретение оборудования, которое лишено экономической эффективности. И самое главное: предлагая использовать открытые кассовые места, мы формируем культуру доверительных цивилизованных финансовых отношений между банком и клиентом, внедряя европейские стандарты в Украине.



ООО «НПП «ЭЛКОМ»

01014, г. Киев, ул. Тимирязевская, 66/3 Тел. 0 (44) 286-03-76 Горячая линия: 0 800-50-48-17 (бесплатно со стационарных телефонов по Украине) www.elcom.net.ua elcom@elcom.net.ua

Сергей ФРИДЛЯНД: «Безопасность кассовых узлов требует смещения акцентов»

Проблема безопасности кассовых узлов украинских банков существенно обострилась в период экономической нестабильности. Вместе с тем отечественные компании уже имеют значительный опыт в модернизации и совершенствовании этого важнейшего элемента финансовых учреждений. Об этом и не только «Банкиру» рассказывает Сергей ФРИДЛЯНД, исполнительный директор предприятия «Банкспецсейф» (торговая марка «ДіК») — компании, ставшей победителем конкурса «Профессиональная премия в сфере банковских технологий, оборудования и услуг — 2010» в номинации «Лучшие комплексные решения по технической укрепленности и средствам безопасного хранения ценностей в банках».

Сергей Михайлович, в Украине в период кризиса резко обострилась проблема безопасности банковских учреждений. Почему, на Ваш взгляд, банкиры уделяют недостаточно внимания вопросам технического укрепления кассовых узлов — самого уязвимого места?

До недавнего времени вооруженные ограбления в банковской сфере были чем-то вроде экзотики редкие, часто неудачные. Нынешняя экономическая ситуация привела к росту числа такого рода преступлений, к чему банки оказались просто не готовы. Сказалась, на мой взгляд, инертность в оценке степени потенциальной опасности. Нельзя сказать, что данным вопросом вообще не занимаются — есть ряд специальных постановлений Национального банка Украины, касающихся безопасности кассовых узлов. Но направлены они, в первую очередь, на защиту собственно денежных средств самих банков, поскольку допускают в качестве альтернативы применению защитных конструкций страхование наличности и установку электронных кассиров (АТМ) на рабочих местах. При этом вопрос безопасности персонала узла становится второстепенным, а отсутствие технических средств защиты фактически провоцирует криминалитет на противоправные действия.

Чего, по Вашему мнению, не хватает в политическом (законодательном) плане для кардинального решения проблемы безопасности банков?

— Приоритеты должны быть смещены в сторону защиты персонала, а невыполнение этих требований необходимо приравнять к нарушению норм охраны труда. В Уголовном кодексе Украины есть ст. 176 («Преступная халатность, повлекшая тяжкие последствия»), но пока в должностные обязанности руководителей банковских структур не внесена как первоочередная задача защита людей (а не ценностей) — она, фактически, не работает. А тем временем опасность только возрастает.

Замечу, что смена акцентов в данном вопросе приведет в действие всю мощь государственной машины, от финансового сектора до правоохранительных органов, изменит отношение общества к своим согражданам, позволит решить ряд технических моментов.

Не менее важная задача — совершенствование нормативной базы. Например, в отечественных ГОСТах, касающихся пулестойких конструкций, отсутствуют требования к некоторым элементам, которые могут влиять на систему в целом. Понятно, что разработка национальных стандартов — дело непростое, но здесь свое веское слово мог бы сказать НБУ, приняв соответствующие отраслевые стандарты.

Ваша компания предлагает комплексные решения по технической укрепленности кассовых узлов. Что включает в себя это понятие?

— В него входит три составляющие: оборудование для безопасного хранения ценностей (сейфы, хранилища, депозитарии); защита персонала (пулестойкие конструкции, кассовые лотки, инкассаторские шлюзы); оборудование для обработки наличных (сортировщики, детекторы, упаковщики).

Необходимо учитывать особенности работы кассового узла. Ча-



ще всего это несколько помещений, каждое из которых имеет свою специфику в плане проводимых операций. Поэтому для заказчика крайне важен комплексный подход, при котором будет обеспечена максимальная безопасность, функциональность и комфорт, снижены затраты при неизменно высоком качестве работ.

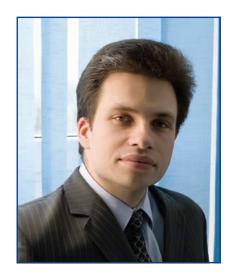
Сегодня банки уделяют значительное внимание эстетике помещений по обслуживанию клиентов. Как эта проблема решается в Вашей компании?

— Здесь мы используем индивидуальный подход, учитывая запросы и потребности каждого финансового института. Бывает, что помещение не имеет достойного внешнего вида — наша компания может предложить свой вариант решения. Если у банка уже есть собственный стиль (брендбук), стараемся его сохранить, не снижая требований к вопросам безопасности.

Б Банкиры жалуются на дороговизну устанавливаемых средств безопасности. Так ли это?

— На мой взгляд, называемые суммы многократно завышены. Кроме того, неясно, что имеется в виду: полная замена конструкций или усиление уже имеющихся средств защиты. Из более чем двух десятков фирм, работающих в сфере систем банковской безопасности, не более двух-трех, в т. ч. и наша компания, имеют сертификаты на выполнение работ по усилению уже установленных конструкций. Это обходится значительно дешевле полной замены, а в общих затратах банка — просто копейки. ■

Беседовал Сергей СОКОЛОВСКИЙ



ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ: ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТОВ

Говорить о лояльности клиентов и их ожиданиях нужно только как об измеримых контролируемых величинах. Для меры лояльности клиентов используется индекс Net Promoter Score, определяемый при регулярных опросах клиентов. Индекс NPS равен разности между процентной долей клиентов, которые готовы рекомендовать банк, и клиентов, которые дают негативные рекомендации. Целевая величина индекса NPS для банка — 60% и выше. Для сохранения лояльности клиента и создания прочной системы взаимовыгодных отношений используются специальные процессы, выходящие далеко за пределы CRM. Мы рассмотрим прогрессивную XRM-модель (eXtended Relationship Management), включающую, кроме CRM, *взаимодействие* с партнерами, управление продуктовой линейкой и управление персоналом банка.

ОСНОВА УПРАВЛЕНИЯ: ПЕРСОНАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

На первом уровне управления XRM решаются следующие задачи.

- Ведение истории переговоров с клиентом, включая как взаимодействие с контакт-центром, так и переговоры с менеджерами банка. Необходимо создание регламентов и инструментария для ввода информации по обращениям клиента, соответствующая настройка контакт-центра.
- Единое окно клиента, предоставляющее менеджерам банка в удобном интерфейсе данные об используемых клиентами банковских продуктах и значимых для продаж ха-

ХРМ-МОДЕЛЬ —

ключ к лояльности клиента банка

Желание банка внедрить эффективную идеологию по работе с клиентами основывается на уверенности, что без нее он будет каждую минуту терять часть возможных объемов продаж и лояльность некоторых клиентов. Эта уверенность оправдана, потому что, как правило, ожидания клиента превышают качество банковских услуг и возможности банка

рактеристиках клиентов, включая взаимосвязи клиентов и агрегированные финансовые показатели.

• Настройка электронного документооборота, включая функции формирования документов по настраиваемым шаблонам, процессы согласования и визирования, контроля пролонгации и исполнения условий договоров.

В результате внедрения XRMсистемы на первом уровне увеличивается эффективность работы менеджеров, обычно речь идет о возможности увеличения объемов продаж каждым менеджером на 10–20%. Контроль отдела продаж осуществляется по показателям привлечения и интенсивности коммуникаций с клиентами.

СЛЕДУЮЩИЙ УРОВЕНЬ XRM: МОДЕЛЬ ЗНАЧИМОСТИ ПРОДАЖ

Главная ценность банка — уникальные знания о своих клиентах. Ему известны финансовые показатели своих клиентов, карьера, финансовая активность, взаимосвязи, потребности в финансовых услугах. Фактически банки знают о своих клиентах больше, чем самые близкие друзья и родные!

Использование знаний о клиенте становится возможным благодаря следующим процессам.

- Внедрение модели управления жизненным циклом клиента. Определяются события, свидетельствующие об изменении уровня лояльности клиента и требующие системных действий по его удержанию и развитию.
- Построение модели значимости продаж. Результатом внедрения модели значимости становится ранжирование продаж для использования различных уровней обслуживания.

- В систему XRM закладывается инструментарий для автоматизации управления продуктово-сегментными и кросс-продуктовыми матрицами для юридических и физических лиц, который позволяет назначить различным группам клиентов последовательности предлагаемых продуктов.
- Автоматизация так называемых «продуктовых» бизнес-процессов продажи банковских продуктов. На основе продуктово-сегментных матриц по каждому клиенту запускаются процессы предложения нужных клиенту продуктов.
- Определение планов продаж по группам продуктов, отдельным продуктам, сегментам клиентов. Планирование и контроль выполнения планов автоматизируются в системе XRM, также настраивается контроль операционных показателей, в том числе воронки продаж.
- Построение процесса управления жизненным циклом продукта: определяются точки мониторинга продукта, регламенты корректировки, закрытия и разработки продукта.

Результатом внедрения XRM на втором уровне является системная контролируемая работа по привлечению и развитию клиентов банка. Увеличение продаж на этом уровне использования XRM превышает 20%, точные показатели могут быть определены на основе параметров клиентской базы конкретного банка.

ЦЕЛЬ: «СКВОЗНЫЕ» ПРОЦЕССЫ И СИСТЕМА КОНТРОЛЯ

Вершиной внедрения XRM-системы в организации является использование т. н. сквозных бизнес-процессов, берущих начало с первого контакта с клиентом ведущих сотрудников банка во время кон-



сультирования клиента, подбора продукта, оформления продажи продукта, мониторинга условий договора, предложения дополнительных продуктов, обслуживания клиента. Другими словами, сквозные бизнеспроцессы управляют активностью сотрудников банка на протяжении всей работы с клиентом и обеспечивают эффективное взаимодействие всех подразделений банка, участвующих в обслуживании клиента.

Процессная модель XRM включает блоки продаж, постпродажное сопровождение и развитие клиентов по основным группам банковских продуктов. Процессы автоматизированы с помощью специального инструментария, их актуальность поддерживается на основе постоянного мониторинга Bottle песк в разрезе исполнителей, шагов процесса и подпроцессов. ■

Дмитрий РОВИНСКИЙ, руководитель направления Terrasoft CRM Bank



Внедрение XRM-системы на всех трех уровнях дает банку мощный инструментарий по управлению взаимоотношениями с клиентами. Обращаясь в банк, клиент получает максимально возможный, с точки зрения банка, уровень профессиональных услуг.



Группа компаний Terrasoft — крупнейший поставщик решений в сфере управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) для компаний различных отраслей и видов деятельности.

Линейка продуктов Terrasoft включает: Terrasoft CRM, Terrasoft Call Centre, Terrasoft Service Desk, Terrasoft Sales, Terrasoft Loyalty, Terrasoft CRM Mobile и целый ряд вертикальных решений.

03037, Киев, пр-т Краснозвездный, 54 | +380 (44) 496-24-50 | www.terrasoft.ua

БАНКИРЪ

Чтобы оформить подписку на журнал «Банкиръ» через редакцию, перечислите сумму подписки в гривнях на наш расчетный счет в любом банке Украины Получатель: ЧП «КБС-Издат» Р/с 2600032308 в ПАО «Первый Инвестиционный Банк», г. Киев МФО 300506,

Код ЕГРПОУ 31839577 Свид-во № 2655030181 от 01.01.2010 на право оплаты 10% единого налога

Также подписку можно оформить в редакции:

☎ 0 (44) 220-12-64, -65 bankir@banksinfo.kiev.ua bank@banksinfo.kiev.ua www.banksinfo.kiev.ua

ПОДПИСКА НА ЖУРНАЛ

оформляется в любом отделении связи «Укрпочта» по каталогу ГП «Пресса», подписной индекс:

91027

AO3T «Саммит»

г. Киев

2 0 (44) 521-26-05

Подписное агентство «KSS»

г. Киев

2 0 (44) 585-80-80

ООО «Фирма «Периодика»

г. Киев

20 0 (44) 220-12-64

ООО «ВПА»

г. Киев

2 0 (44) 502-02-22

ООО НПП «Идея»

г. Донецк

2 0 (44) 417-87-67

СПД Пугачева И. Ю.

г. Одесса

2 0 (48) 760-17-21

СТОИМОСТЬ ПОДПИСКИ: на полугодие — 120 грн., на год — 240 грн.



Остановите мошенничество прежде, чем оно случится!

SmartVista Fraud Prevention значительно снижает риски и финансовые потери и увеличивает эффективность комплексной системы безопасности Банка.

Банковское сообщество Украины придерживается политики нетерпимости по отношению к мошенничествам. Ведущие кредитные организации, такие как УкрСиббанк, стремятся не только защитить своих клиентов от финансовых потерь, но и снизить уровень риска для всех участников рынка электронных платежей.

УкрСиббанку требовалось решение международного уровня, способное эффективно предотвращать мошеннические операции. Банк остановил свой выбор на SmartVista Fraud Prevention (недавно получившем название SmartGuard*) от компании БПЦ Банковские Технологии. Продукты SmartVista уже в течение нескольких лет успешно применялись Банком для управления платежным бизнесом, а модульная архитектура позволила быстро интегрировать SmartGuard в банковскую инфраструктуру.

В нашем банке работала эффективная система мониторинга мошеннических транзакций. Внедрение решения SmartGuard вывело нас на качественно новый уровень: сегодня мы действительно можем предотвратить любые мошеннические операции до того, как они произойдут

Моршнев Андрей Владимирович начальник Департамента безопасности информационных технологий АО "УкрСиббанк"

* SmartGuard является одним из продуктов системы SmartVista. Подробнее о функционале SmartVista — на сайте www.bpcbt.com



Решение способно обрабатывать транзакции в режиме реального времени, а также анализировать уже произведенные операции, предотвращая попытки совершения традиционных и новых типов мошенничеств.

ОТСЛЕЖИВАНИЕ 100% ТРАНЗАКЦИЙ

В отличие от большинства подобных решений SmartGuard контролирует течение абсолютно всех транзакций.

ЭФФЕКТИВНЫЙ КОНТРОЛЬ МОЖЕТ БЫТЬ ДЕЛИКАТНЫМ

SmartGuard отслеживает все транзакции на основе специальных шаблонов и бизнес-правил, которые можно гибко настраивать и модифицировать. В соответствии с принятой Банком политикой, система может самостоятельно принимать решение об отклонении мошеннической транзакции.

В ходе реализации проекта в УкрСиббанке были разработаны правила и шаблоны, соответствующие внутренней политике безопасности Банка и отвечающие рекомендациям международных платежных систем. Тесное сотрудничество специалистов Банка с командой БПЦ позволило создать решение, гарантирующее, что при условии максимальной эффективности системы по отслеживанию подозрительной активности пользователей и предотвращению попыток мошенничеств, ни одна подлинная транзакция не будет отклонена.

SmartGuard:

- Сокращает потери от мошеннических транзакций
- Минимизирует репутационные риски банков
- Интеллектуальное решение по предотвращению мошенничеств
- Разработано в полном соответствии с рекомендациями международных платежных систем

BANKING TECHNOLOGIES

Остановите мошенничество прежде, чем оно случится!



Индивидуальные сейфы концерна ROSENGRENS для хранения ценностей клиентов



Шведский концерн Rosengrens основан в 1847 году. Начиналось все с изготовления сейфов. В настоящее время продукция под торговой маркой Rosengrens хорошо известна банкам и используется последними для создания надлежащих условий хранения ценностей. С 1994 года концерн Rosengrens вошел в состав крупнейшего поставщика банковского оборудования GUNNEBO AB.

OOO «EBPOПEУМ» является официальным дилером Rosengrens по депозитным колонкам с ячейками для хранения ценностей. Недавно компания стала победителем проводившегося журналом «Банкиръ» конкурса «Профессиональная премия в сфере банковских технологий оборудования и услуг» в номинации «Индивидуальные сейфы для хранения ценностей клиентов»

Хранилище для индивидуальных сейфов, предназначенное для временного хранения ценностей клиентов, должно иметь сертификат соответствия ДСТУ 4012-1. Класс сопротивления хранилища для индивидуальных сейфов по ДСТУ 4012-1 определяется решением руководителя банка.

ООО «Европеум Проект» имеет государственную лицензию на проведение хозяйственной деятельности, связанной с созданием объектов архитектуры, поэтому компания производит поставку не только индивидуальных депозитных ячеек, но и осуществляет полный цикл работ по изготовлению самого хранилища для индивидуальных сейфов: проектирование, строительство и сертификация.

Депозитные колонки шведского концерна Rosengrens (GUNNEBO AB) представляют собой набор качественно выполненных (с учетом взломостойкости и дизайна) депозитных колонок с механической (на два ключа) или электронной системой разрешения доступа к ячейкам. Дверцы индивидуальных сейфовых ячеек имеют коробчатую структуру с двойными стенками из двухмиллиметровой стали с использованием оригинального клиентского замка, вре-

мя установки которого занимает всего несколько секунд. Замок поставляется с двумя ключами в запаянном пластиковом пенале, и клиент может его купить для дальнейшего использования по своему усмотрению. Ключи изготавливаются с помощью компьютерной программы по методу случайных чисел. После изготовления информация в компьютере моментально стирается. Каждая ячейка укомплектована ящиком из плотного картона. При использовании электронной системы разрешения доступа банковский работник разблокирует с пульта управления ячейку клиента, и тот самостоятельно ключом открывает свою ячейку.

Новейшая разработка концерна это автоматизированное депозитное хранилище ROSENGRENS AVM, представляющее собой компактную, эффективную, полностью автоматическую роботизированную систему, обеспечивающую круглосуточную эксплуатацию. В зависимости от количества и размера клиентских ячеек существует три типа автоматизированных депозитных хранилищ: mini, midi, maxi. Для всех типов хранилищ длина и ширина ячеек (325х235 мм) остается неизменной. В хранилищах *mini* высота ячеек может быть 34, 80, 125 мм, а в хранилище *midi* и *maxi* -49, 83, 118, 152, 186 MM COответственно. Максимальный

вес содержимого ячейки не может превышать **15 кг**.

Для получения доступа к своей ячейке клиенту необходимо провести свою карточку через картридер и ввести РІN-код. После успешной авторизации робот доставит ячейку в клиентский терминал, находящийся в зоне самообслуживания. Клиентский терминал может быть расположен на том же этаже, что и хранилище, или этажом выше.

В системе ROSENGRENS AVM каждому клиенту присваивается уникальная ячейка, что полностью исключает возможность получения доступа к «чужой» ячейке. Сами ячейки доставляются быстро благодаря высокой степени роботизации.

Автоматизированное депозитное хранилище можно также использовать в качестве **трансферного** и **ночного сейфа.** ■





Компания «Гамма-Днепр» — проводник новых технологий в сфере обработки наличности

Банковский сектор традиционно является одним из самых крупных потребителей новейших технологий, и без автоматизации операций с наличностью здесь не обойтись. Стремясь предложить клиентам максимально высокий уровень сервиса, банки активно развивают каналы удаленного обслуживания, увеличивают спектр услуг, предоставляемых с помощью устройств самообслуживания, внедряют новые форматы отделений, где нет барьеров между кассиром и клиентом. О новой технике, позволяющей реализовывать такие проекты, «Банкиръ» беседует со Светланой БАХМЕТОВОЙ, генеральным директором ООО «Гамма-Днепр». Компания стала лауреатом I Всеукраинского конкурса «Профессиональная премия в сфере банковских технологий, оборудования и услуг – 2010» в номинации «Лидер в сфере комплексных решений по организации обработки наличности».

В Светлана Валентиновна, какое предлагаемое Вашей компанией оборудование наиболее востребовано?

— Начиная с 2007 года «Гамма-Днепр» предлагает украинским банкам решения по комплексному оснащению кассовых центров, операционных касс и зон самообслуживания техникой для обработки наличности, способствуя повышению качества банковских услуг, минимизации операционных расходов на обработку наличности, уменьшению рисков, которые возникают вследствие ошибок, допускаемых сотрудниками банков. В основе решений компании — оборудование мировых брендов, таких как CTS cashpro, Scan Coin, Laurel, Multivac, SBM, EBA, а также ставшая известной в рекордный срок украинским потребителям продукция марки DoCash.

В продуктовом портфеле компании — широкий выбор детекторов валют, счетчиков, сортировщиков и упаковщиков банкнот, оборудования для обработки монет, темпокасс, электронных кассиров (TCD, TCR), шредеров, системы управления очередью.

Добавлю, что в настоящее время компания, сумев завоевать репутацию проводника новых технологий в сфере обработки наличности, является крупнейшим поставщиком банковской техники на рынок Украины. Кроме того, мы постоянно ведем работу по обновлению предлагаемого ассортимента, продвигая

на рынок высокотехнологичное оборудование, которое является новым для украинского рынка, но успело хорошо зарекомендовать себя в Европе и мире. При этом отлично понимая, что сегодня нельзя вести бизнес, опираясь преимущественно на продажи, компания активно развивает сеть сервисных партнеров. Клиенты «Гамма-Днепр» во всех регионах страны могут рассчитывать на своевременную и качественную сервисную поддержку. Им всегда будет предоставлен полный комплекс услуг по техническому обслуживанию оборудования, включая ввод его в эксплуатацию, обучение пользователей, проведение профилактических мероприятий, гарантийный и послегарантийный ремонт техники.

В Что позволяет «Гамме-Днепр» сохранять лидирующие позиции на рынке?

— Тесное сотрудничество с банками Украины, глубокое изучение технологических особенностей процесса обработки наличности, знание нормативных требований к обработке наличности позволяют компании «Гамма-Днепр» предлагать банкам наиболее эффективные решения стоящих перед ними задач. В этом году компания вывела на украинский рынок новые перспективные разработки для оснащения операционных касс, касс пересчета и клиентских залов в отделениях открытой планировки.



О каких решениях идет речь?

— Для автоматизации пересчета и сортировки больших и средних объемов наличности в расчетно-кассовых узлах банков в этом году компания представила 4- и 8-карманные счетносортировочные машины японского производства Laurel K4 и K4+4.

В Laurel K4/K4+4 предустановлено несколько режимов сортировки, в том числе сортировка по ветхости. Каждый из режимов может быть перенастроен под индивидуальные требования клиента, позволяя таким образом реализовывать наиболее эффективные схемы обработки банкнот, соответствующие действующим в банках технологиям обработки наличности — с момента ее прихода в кассовый центр и до момента формирования детализированных отчетов по итогам пересчета.



Высокопроизводительные 4/8-карманные сортировщики банкнот—эффективное технологическое решение для автоматизированного пересчета и сортировки больших и средних объемов наличности в расчетно-кассовых узлах банков



Благодаря расширенным функциональным возможностям, высокой производительности и доступной цене сортировщики Laurel K4/K4+4 получили признание и успешно эксплуатируются в крупнейших банках Украины.



А если объемы наличности не слишком велики?

— Для оснащения операционных касс мы предлагаем мини-сортировщик SBM SB-1050. Его по праву



Мини-сортировщик SBM SB-1050— самое экономичное решение для пересчета и сортировки банкнот с одновременной проверкой их подлинности

можно назвать новинкой года. Это самое экономичное решение для пересчета, сортировки и проверки банкнот на подлинность не только с точки зрения цены, но и экономии места на рабочем столе. Идеология, положенная в основу при его создании, позволила предложить пользователям сверхкомпактный 2-карманный мини-сортировщик, лишь ненамного превосходящий габариты стандартных 1-карманных счетчиков банкнот.

Уникальность SBM SB-1050, выгодно отличающая его в ряду существующих аналогов, заключается в том, что при сохранении функционала 2-карманного сортировщика он имеет значительно меньшие габариты и более низкую цену.

SBM SB-1050 способен посчитать смешанную одновалютную пачку банкнот, отсортировать банкноты по номиналу, расфасовать их, вывести результаты счета на печать. В любом режиме работы SBM SB-1050 производит качественную проверку банкнот на подлинность: по размеру, оптической плотности, УФ, магнитным и ИК защитным признакам.

Мини-сортировщик имеет стильный эргономичный дизайн. Корпус SBM SB-1050 выполнен из полиоксиметилена (ПОМ), иначе называемого пластиковым железом. Материал обладает повышенной устойчивостью к ударам и высоким температурам, но при этом весьма легок.

У новинки к последовательному порту добавлен USB-порт — для возможности независимой передачи данных от двух одновременно работащих на машине операторов. Также добавлен второй USB-порт для быстрого обновления программного обеспечения.

Другие важные достоинства аппарата — «дружелюбный» интерфейс, низкий уровень шума, световая индикация, сигнализирующая об обнаружении подозрительной банкноты, удобная конструкция кармана отбраковки.

В Имеются ли в арсенале компании разработки, которые будут востребованы украинскими банками уже в ближайшее время?

Да, безусловно, такие разработки у нас есть, и надо сказать, что интерес к ним со стороны банков становится все более заметным. Прежде всего, это электронные кассиры с функцией рециркуляции CTS CM-18 — новое слово в кассовом обслуживании. На базе CTS CM-18 возможно создание отделений банка открытой планировки. Оснащенный современными средствами технической безопасности электронный кассир-рециркулятор СМ-18 позволяет производить операции по приему и выдаче наличных денег при отсутствии защищенного кассового узла в банке. При этом благодаря возможности совмещения функций кассира и операциониста и реализованной в нем технологии рециркуляции, исключающей необходимость обязательного извлечения/ пополнения банкнот, CTS CM-18 обеспечивает сокращение затрат, связанных с обслуживанием клиентов, в том числе за счет снижения расходов на инкассацию банкнот. Отличительной особенностью СМ-18 является наличие третьего кармана для работы с наличностью, что позволяет не только принимать и выдавать наличные, но и использовать электронный кассир как 2-карманный сортировщик банкнот.

Отмечу, что наибольшая эффективность от внедрения таких устройств достигается при их интеграции в Автоматизированную Банковскую Систему (АБС). Компания «Гамма-Днепр» в комплексе с электронными кассирами СТЅ СМ-18 предлагает интеграционный пакет для быстрого подключения данного оборудования к АБС и введения его в эксплуатацию.

Важным фактором практического применения рециркуляторов CTS CM-18 является его соответствие нормативным требованиям Национального банка Украины, которые предъявляются к оборудованию данного класса.



Электронный кассир с функцией рециркуляции CTS CM-18 — новое слово в кассовом обслуживании. На базе CTS CM-18 возможно создание отделений банка открытой планировки, где нет барьеров между кассиром и клиентом

Добавлю, что, поставляя высокотехнологичное оборудование, компания не только стремится к удовлетворению текущих потребностей банков и способствует формированию новых, но и вносит вклад в повышение эффективности наличного денежного обращения в целом. Внедряя самые передовые достижения в сфере обработки денежных средств, компания «Гамма-Днепр» содействует ускорению оборота наличности, сокращению расходов на его организацию, в том числе за счет уменьшения расходов на транспортировку наличности из отделений банков, противодействует фальшивомонетничеству. ■

> Беседовал Сергей СОКОЛОВСКИЙ



ПЕРЕДОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБРАБОТКИ НАЛИЧНОСТИ

- детекторы валют
 счетчики банкнот
- сортировщики банкнот электронные кассиры
- темпо-кассыупаковщики
- ДНЕПР г. Киев, ул. Чистяковская, 4; тел./факс (044) 507-15-38; info@gamma-dnepr.com.ua; www.gamma-dnepr.com.ua

Платежная система





В Украине миллионы людей пользуются электронными картами. Государство в лице Национального банка Украины не имеет возможности контролировать безопасность большинства финансовых операций по картам международных платежных систем, так как их системы защиты, разработанные за рубежом, не сертифицированы в нашей стране. Нередки случаи, когда банкомат отказывается выдавать наличные из-за того, что по карточному счету были проведены мошеннические операции. В такие моменты наши граждане оказываются незащищенными со стороны государства и вынуждены самостоятельно отстаивать свои интересы в коммерческих банках.

В условиях, когда контроль со стороны государства ослаблен, развитие массовых электронных платежей может иметь негативные результаты — Украина рискует оказаться без собственной платежной системы. Деньги — один из атрибутов государственности, потеря которого может реально привести к утрате суверенитета. В России, Беларуси и Франции уже функционируют национальные платежные системы.

В конце 1990-х годов в Украине была создана Национальная система массовых электронных

платежей (НСМЭП). При этом ставилась цель увеличения доли безналичных платежей и привлечения в банковский оборот значительных объемов наличных средств населения. По уровню технологий НСМЭП на несколько лет опередила подобные платежные системы, включая международные. Ее разработчиками стали украинские банки и отечественные предприятия. Вячеслав ТАТЬЯНИН, директор компании «АВТОР», специализирующейся на защите информационно-телекоммуникационных систем и владеющей наработками, аналогов которым в мире не существует, рассказывает журналу «Банкирь» о том, как строилась и развивалась отечественная система электронных платежей. Кстати, подтверждением успехов компании служит тот факт, что «АВТОР» признана победителем конкурса «Профессиональная премия в сфере банковских технологий, оборудования и услуг» в номинациях «Системы срочных платежей» и «Системы криптографической защиты».

АБСОЛЮТНАЯ ЗАЩИТА ОТ ВЗЛОМА

Вячеслав Татьянин вспоминает: «В начале 1990-х, когда строилась молодая украинская держава, наблюдались масштабные кражи электронных денег. В то время Нацбанк Украины принял решение о создании собственной системы информационной безопасности и объявил тендер, который выиграла наша компания. Мы первыми в мире применили технологии смарткарт. Отечественная система электронных платежей (СЭП) была оснащена разработанной нами системой информационной безопасности, которая по своим характеристикам оказалась, можно сказать, уникальной». «Карта — массовый элемент, и если кто-то взломает одну, то рухнет вся система, — объясняет г-н Татьянин. — Поэтому мы выбрали смарт-технологии, которыми сегодня владеют только сверхмощные мировые гиганты. Заключив соглашение с компанией Siemens, мы в 1996 году разработали собственную операционную систему для смарт-карты. На то время это была

«бомба». Подобными программами монопольно владели лишь гигантские компании (не более 10 в мире) с миллиардными капиталами. У нас же всю работу выполнила небольшая группа единомышленников. Когда в 1997 году делегация НБУ приехала в Мюнхен на завод Siemens для размещения программы, там подняли в нашу честь государственный флаг Украины».

«Технология получилась современной, многофункциональной, надежной и достаточно дешевой, — констатирует директор компании «АВТОР». — С 1998 года — ни единого факта взлома, в то время как общеизвестны факты краж сотен миллионов долларов ежегодно. Систему пытаются взломать, но безрезультатно. Что касается совместимости с другими общепризнанными системами, все стандарты нами полностью учтены. Приятно отметить, что мировой гигант Visa признал технологии, разрабатываемые молодой украинской компанией «АВТОР», конкурентоспособными».



При непосредственном участии специалистов компании «АВТОР» в области создания систем информационной безопасности были успешно реализованы такие крупные общегосударственные проекты, как Национальная система массовых электронных платежей (НСМЭП), Система электронных платежей (СЭП), Национальная система конфиденциальной связи (НСКС) и многие другие.

Украинский разработчик и поставщик решений информационной безопасности — компания «АВТОР» — наряду с научно-исследовательскими институтами, торгово-сервисными предприятиями и ІТ-компаниями принимала участие в создании сети платежных терминалов НСМЭП. Специалисты компании создали программное обеспечение «МАRКЕТ-700Х» на базе торговых микроконтроллерных терминалов НҮРЕRCOM ОРТІМИМ и других ведущих вендоров РОS-терминального оборудования для осуществления безналичной оплаты товаров и услуг с помощью смарт-карт НСМЭП.

В настоящее время «АВТОР» внедряет новую систему платежей через Интернет и с помощью мобильных телефонов, которая объединит банки, операторов мобильной связи, торговые компании и предприятия по оказанию услуг в единую инфраструктуру обслуживания безналичных платежей с помощью Всемирной паутины и технологий сотовой связи. О системе под названием «ПлатиМО!» «Банкиръ» расскажет в следующем номере журнала. Посетить платежный сайт «ПлатиМО!» можно по ссылке www.pay.platimo.ua.

ВЫГОДЫ И ПРЕИМУЩЕСТВА НСМЭП

НСМЭП является внутригосударственной мощной и безопасной платежной системой, участниками которой в настоящее время являются более 50 банков и около 10 небанковских учреждений Украины. На начало июня 2010 г. эмитировано 2 473 863 карты НСМЭП, установлено 5 818 терминалов.

Существенный факт: за весь период эксплуатации системы не было зафиксировано ни одного случая мошенничества. Помимо этого, в сравнении с международными платежными системами (МПС), НСМЭП имеет такие преимущества, как низкая себестоимость операций, высокая степень безопасности и скорость выполнения операций, а также возможность проведения платежных операций в режиме отсутствия оперативной телекоммуникационной связи с банкомэмитентом (off-line технологии). Гарантированная безопасность проводимых финансовых операций также подтверждается высокой программно-технологической защищенностью особых — чиповых платежных карт. Ведь технология магнитной полосы, на которой основана работа карт МПС, уступает, прежде всего, в защите. Именно применяемые в НСМЭП технологии смарт-карт стали стандартом высокой производительности, надежности и безопасности. Чип-карты НСМЭП универсальны и выигрывают за счет многофункциональности своих финансовых инструментов, а также полностью отвечают национальным и международным стандартам.

Инфраструктура обслуживания платежных карт развивается, и смарт-карты НСМЭП все чаще используются не только для снятия наличности, но и для оперативной оплаты товаров и услуг в супермаркетах, магазинах, гостиницах, на предприятиях сферы обслуживания, автостанциях и других торговосервисных точках.

Существуют следующие потребительские выгоды, способствующие положительному восприятию безналичной оплаты товаров и услуг с помощью смарт-карт НСМЭП:

- рассчитываться смарт-картой удобно, быстро, а главное безопасно;
- использовать платежную карту для безналичных расчетов экономически выгодно, так как с покупателя комиссия не взимается;
- возможность участвовать в программах лояльности (скидки, акции и специальные предложения). Большинство торгово-сервисных предприятий являются участниками дисконтных программ банков и предоставляют скидки при оплате товаров либо услуг платежной картой:
- смарт-карта дает свободу в расходовании денег в любое время суток, а также возможность оперативно получить кредит на выгодных условиях.

В целом использование защищенных платежных карт НСМЭП для оплаты товаров и услуг позволяет банковским организациям установить прозрачное движение финансовых потоков и снизить расходы на наличный денежный оборот. Для торгово-сервисных предприятий расширение использования платежных карт дает возможность увеличить торговые обороты, расширить клиентскую базу и усовершенствовать среду расчетов, что, вне сомнения, положительно сказывается на бизнес-процессах компаний. Кроме того, безналичные расчеты позволяют снизить затраты торговых организаций на инкассирование наличных средств.

К сожалению, начиная с 2003 года наблюдалось ослабление государственного протекционизма относительно развития Национальной системы массовых электронных платежей. Несмотря на это, НСМЭП продолжала динамично развиваться за счет средств украинских коммерческих банков, по достоинству оценивших надежность, многофункциональность и эффективность отечественной системы электронных платежей.

Карты НСМЭП действуют только на территории Украины. По словам Исполнительного директора НБУ по вопросам платежных систем и расчетов Виктора Кравца, «технология и правила глобальных международных платежных систем (МПС) максимально приближены в первую очередь к требованиям американского рынка, для которого они изначально и разрабатывались. Очевидно, что правила и технологии, разработанные для всех банков мира, не могут в полной мере удовлетворить требованиям отдельно взятого национального банка. Учитывая статистику, согласно которой украинцы с картами, эмитированными отечественными банками, осуществляют за рубежом лишь 1% операций, можно сделать вывод, что основное преимущество МПС — возможность использования их за рубежом — не имеет принципиального значения».

Людмила ВЕРБИЦКАЯ



Тел./факс +380 (44) 538-00-89

author@author.kiev.ua

www.author.kiev.ua

www.platimo.ua