

# Алексей Фомичёв (Гамма-Центр): Инновационные решения для развития и будущего роста

Более 20 лет компании «Гамма-Центр» удается оставаться в авангарде новых технологий и своевременно отвечать на актуальные тенденции банковского рынка. Какие решения были востребованы в этом и будут востребованы в будущем году, рассказал Алексей Фомичёв, директор по продажам компании



— Алексей, какие решения были наиболее востребованы банками в этом году?

— Как и последние несколько лет основным драйвером роста банковских доходов в 2014 года оставался розничный сектор. Поэтому неудивительно, что банки продолжили работу по трансформации отделений и созданию офисов «легкого» формата. Такие офисы позволяют поддерживать широкий спектр услуг и при этом требуют минимальных затрат на открытие и содержание. Их главная отличительная черта — отсутствие стандартного кассового узла. Для проведения кассовых операций в них используют электронные кассиры с функцией рециркуляции, которые ко всему прочему дают возможность существенно снизить расходы на инкассацию и оптимизировать количество сотрудников, вовлеченных в работу с клиентами.

Являясь эксклюзивным дистрибьютором CTS cashpro (Италия), компания «Гамма-Центр» предлагает в России модельный ряд электронных кассиров CTS CM-18/24B, в комплектацию которых могут входить 6, 8 или 12 барабанов-накопителей. Помимо основных функций приема, выдачи и пересчета наличности, на некоторых моделях могут выполняться операции по обандероливанию и упаковке корешков банкнот в пластиковые пакеты, что существенно упрощает процесс инкассации и последующей обработки денежных средств.

На сегодняшний день в России введено в эксплуатацию более 800 электронных кассиров CTS CM-18.

Устройства установлены в более чем 30 банках. Еще в девяти банках в настоящий момент проводятся пилотные проекты. Что же касается модели CTS CM-18B, то это решение ближайшего будущего. Мы по-прежнему считаем, что для сохранения лидерства на рынке важно не просто быстро реагировать на текущий спрос, но и формировать его, и надеемся, что в следующем году рынок будет готов к ее внедрению. К слову, выгоды использования формата «легких» офисов на базе электронных кассиров CTS CM-18 тоже не сразу стали очевидными. Для этого нам пришлось приложить немало усилий, но сейчас уже можно сказать, что технология рециркуляции во многом определила процесс трансформации банковских сетей.

— В последнее время банки стали предоставлять услугу самоинкассации. Как вы оцениваете ее перспективы и какие решения компания «Гамма-Центр» предлагает для ее реализации?

— Услуга самоинкассации позволяет клиентам банка с помощью специальных технических средств, установленных в зонах самообслуживания, самостоятельно вносить наличные на счет компании в режиме 24x7, то есть в любое удобное для себя время. Это особенно актуально для предприятий среднего и малого бизнеса, мелкооптовой и розничной торговли, чей товароборот увеличивается в выходные и праздничные дни, когда банковские офисы не работают.

Установив устройство самоинкассации, например автоматическую депозитную машину, банк может существенно снизить свои операционные издержки за счет оптимального использования площади отделений и высвобождения персонала для ведения продаж и консультаций. Что касается клиентов банка, то они также получают возможность сократить свои расходы на «классическую» инкассацию.

Говоря о решениях для самоинкассации, которые предлагает «Гамма-Центр», хотелось бы обратить внимание на депозитную машину DoCash ADM-100. Это инновационное устройство обеспечивает пересчет, проверку подлинности и депонирование наличности в специальный зарегистрированный мешок, который автоматически запирается при его извлечении из машины в процессе инкассации. С помощью DoCash ADM-100 можно вносить на счет даже большие объемы денежных средств. Машина принимает наличные со скоростью 1000 банкнот в минуту. При этом устройство контролирует подлинность вносимых банкнот по четырем машиночитаемым признакам и почти на 100% исключает пропуск фальшивок. И что не менее ценно, DoCash ADM-100 предусматривает возможность отмены операции депонирования (возврата принятых банкнот). Однако сами по себе депозитные машины представляют собой всего лишь железо. Для эффективной реализации услуги самоинкассации необходимы программные решения, которые бы учитывали особенности бизнес-процессов различных сегментов бизнеса, то есть обладали максимально широкими возможностями кастомизации.

— В чем особенности программного обеспечения, предлагаемого компанией «Гамма-Центр»?



Электронный кассир CTS CM-18 с расширением до 12 барабанов



Электронный кассир CTS CM-18

— Первое, на что хотелось бы обратить внимание, программное обеспечение для депозитной машины DoCash ADM-100 решает две основные задачи. С одной стороны, оно предлагает интуитивно понятный графический сенсорный интерфейс и тем самым упрощает для пользователя диалог с машиной, а с другой, предоставляет широкие возможности интеграции с банковскими или финансовыми системами, обеспечивая централизованный контроль проводимых операций.

Кроме того, предлагаемое нами программное обеспечение предусматривает поддержку строго определенных сервисов для различных групп клиентов. Это означает, что каждый пользователь обладает своим уникальным идентификатором доступа к системе (логином или бесконтактной картой, опционально возможно использование банковских карт), в соответствии с которым на экран устройства выводится определенный набор интерактивных меню. Помимо прочего, нельзя забывать о необходимости поддержания бесперебойной работы оборудования. Как и любой другой продукт, построенный на использовании технологии самообслуживания, услуга самоинкассации должна иметь высокую доступность для клиентов. Только в этом случае она будет широко востребована. Чтобы клиенты могли круглосуточно и без проблем ею пользоваться, в предлагаемом нами решении реализована возможность подключения депозитных машин к системе мониторинга, позволяющей сотрудникам IT-подразделений банка контролировать техническое состояние всей сети устройств, планировать их обслуживание, а также удаленно вносить изменения в сценарии их работы. Для оценки же общей эффективности функционирования сети АДМ программное обеспечение предоставляет возможности формирования отчетов по проведенным операциям, которые могут использоваться бизнес-подразделениями банка, в том числе для оптимизации графика проведения инкассации.

— Какие другие решения компании «Гамма-Центр» для фронт-офиса банка были актуальны в этом году?  
 — Чрезвычайно актуальным решением на сегодняшний день является система управления очередью нового поколения DoCash Q2. На сегодняшний день оно закрывает потребности в функциях управления клиентскими потоками на 100%. Так, реализованный в DoCash Q2 функционал центрального администрирования позволяет управлять сетью центров продаж, в которых установлена система, непосредственно из главного офиса, что обеспечивает единый стандарт предоставления услуг во всех точках обслуживания клиентов. Кроме того, в СУО DoCash Q2 поддерживаются ставшие востребованными в последнее время программы лояльности. При авторизации пользователя посредством идентификатора или при выборе нового продукта статус клиента в системе может быть повышен, а он вызван к обслуживанию с повышенным приоритетом. Среди других функциональных преимуществ решения — настраиваемые тактики обслуживания, то есть при пиковых нагрузках система автоматически переходит к заданному плану работы с целью предоставления услуг максимальному числу клиентов в краткий промежуток времени и достижения стандартных показателей по времени их пребывания в офисе. Отмечу также входящие в состав решения систему оценки качества обслуживания клиентов



Электронный регистратор

(СОКОК), позволяющую клиентам оценить качество предоставленной услуги, и модуль отчетности, который служит для сбора статистических данных по обслуживанию в разрезе «клиент — операционист — отделение — вся сеть» и является мощным инструментом принятия оперативных решений в части организации работы с клиентами.

— Уже не первый год на банковском рынке сохраняется тенденция создания крупных кассовых центров, осуществляющих полный цикл обработки денежной наличности. В связи с этим в последнее время наблюдается значительный рост интереса к программным продуктам, необходимым для создания аппаратно-программных комплексов непрерывного пересчета наличности. Есть ли у компании «Гамма-Центр» такое решение и как с его помощью удастся оптимизировать работу кассового центра?

— Да, вы правы. Несмотря на стремительное развитие безналичных расчетов, наличные деньги по-прежнему преобладают в обращении, поэтому вполне закономерно, что вопросы создания крупных кассовых центров и оснащения их современными аппаратно-программными комплексами, позволяющими обеспечить полный цикл обработки наличности (пересчет, сортировку, упаковку и хранение), так долго остаются в центре внимания кредитных организаций.

Разработанное специалистами компании программное обеспечение DoCash Money совместимо почти со всеми предлагаемыми нами счетно-сортировальными машинами высокой и средней производительности и позволяет обеспечить процесс непрерывного пересчета наличности, благодаря чему удастся значительно поднять среднюю выработку на единицу оборудования. Для максимального ускорения процессов обработки клиентских сумок и кассет банкоматов в ПО реализованы все необходимые справочники клиентов, пользователей, валют и ценностей, поддерживаются сканеры штрих-кодов. Кроме того, DoCash Money обладает широкими возможностями формирования необходимой отчетности, которая включает как формы, регламентированные Банком России (например, 145-й акт об излишках и недостатках или контрольную ведомость 0402010), так и отчеты по количеству депозитов, времени, затрачиваемом на их обработку, а также итоговой сумме пересчета с разбивкой по номиналам. Наличие такой отчетности и информации по обработке наличности за день позволяет в случае интеграции DoCash Money и АБС Банка не только усилить контроль за совершаемыми операциями, но и значительно упростить и сократить время на закрытие смены.

— Алексей, что бы вы хотели пожелать клиентам компании «Гамма-Центр» в канун Нового года?

— Прежде всего, хочется пожелать всем счастья, здоровья и финансового благополучия. Пусть все намеченные на 2015 год планы успешно воплотятся в жизнь. Мы же, как и всегда, сделаем все, чтобы предлагаемые нами решения способствовали достижению поставленных вами целей и развитию вашего бизнеса.