

Review

№ 5 Май 2008

- **УФС: ставка на высокие технологии**
- **Новые технологии самообслуживания**
- **Конференции и выставки—Июнь '08**

№ 5 Май 2008

UFN-Review

Редакционная коллегия:

Главный редактор:
А. Ю. Бондаренко

Председатель
Правления
А. А. Аушев

Технический
директор
А. П. Капий

Маркетинг и дизайн:
Н. А. Козачинская

Фото:
Н. А. Козачинская

Наш адрес: г. Киев,
ул. Северо-Сырецкая, 1-3
тел. (044) 596-63-30
факс 596-63-35

E-mail: info@ufn.com.ua

www.ufn.com.ua

УФС: ставка на высокие технологии



Созданное в мае 2006 года ЗАО "Украинская финансовая сеть" видит свою цель в повышении экономической эффективности использования платежных карт международных платежных систем, в предоставлении возможности обслуживания клиентов с наличными деньгами за счет увеличения перечня услуг и развития инфраструктуры обслуживания. О том, как компания идет к этой цели, рассказывает председатель правления ЗАО "Украинская финансовая сеть" Андрей Аушев.

Достижения компании УФС за последний год

Задачей прошедшего года было построение и развитие комплекса функциональных операций, которые сегодня может предложить процессинговый центр современному банку с хорошей эмиссионной и эквайринговой стратегией. Этот комплекс включает все, без чего не может работать современный процессинговый центр: удаленный доступ к информации, мониторинг мошеннических операций, мониторинг периферийных устройств и др.

Но самое главное, что мы создали, - это система глобального мониторинга, которая включает в себя пять уровней мониторинга:

- мониторинг хостовых соединений;
- мониторинг транзакционных потоков;
- мониторинг устройств (банкоматы, POS-терминалы, киоски самообслуживания);
- мониторинг серверного оборудования;
- мониторинг приложений и баз данных.

Вся информация о состоянии систем предоставляется в режиме on-line, что позволяет оперативно реагировать на возникающие проблемные ситуации. В результате использования системы глобального мониторинга показатель работоспособности (workability) у нас не опускается ниже 99,9%.

Такая стабильная работоспособность системы позволила нам сосредоточиться на других аспектах бизнеса.

Направления развития деятельности УФС

Одно из основных направлений – это процессирование платежных карт международных платежных систем, предоплаченных и мгновенных карт, а так же всех составляющих, связанных с этим (включая эквайринг, эмиссию, интернет-платежи).

Второе направление – обслуживание платежей в сети киосков самообслуживания «Money-точка». Причем система «Money-точка» является одним из каналов – эти же платежи мы переводим и в Интернет, давая банкам возможность подключиться к нашей технологии и предоставлять клиентам услуги в своих системах home banking, Internet banking и др.

Третье направление – предоставление услуг аутсорсинга по обслуживанию программ лояльности и подарочным картам.

Выбор процессинговой системы CORTEX

Сравнивая перечень функций процессинговых систем, которые используются на украинском рынке и с которыми нам приходилось работать раньше, мы остановили выбор на системе CORTEX компании NOMAD, прежде всего потому что эта система мультибанковская. В свое время мне приходилось доводить другие процессинговые системы до работы в мультибанковском режиме, а в CORTEX большой перечень настроек уже включал такую работу.

Кроме того, CORTEX – английская система, которая достаточно распространена в Западной Европе. А нам хотелось получить систему, уже сложившуюся на Западе, с рядом новых для нашего рынка функций. Мы понимали, что зарубежные банки будут приходить в страну, будут покупать украинские банки и соответственно требовать от последних обеспечения той функциональности, к которой привыкли.

Важным аргументом в пользу решения компании NOMAD стало то, что это быстрорастущая компания, которая активно развивает свои решения. Я думаю,

что именно по этой причине одна из крупнейших транзакционных компаний Америки Metavante Technologies купили их в 2007 году. И нам понравилось то, что в CORTEX уже были заложены возможности обработки предоплаченных (prepaid) карт. Конечно, это есть и в других системах... Но, например, обработка подарочных карт очень похожа на обработку платежных карт, однако только в самой верхушке айсберга. Все остальное лежит уже за системой. Вот мы только сейчас заканчиваем внедрение всего информационного потока обслуживания подарочных карт в комплексе. Подарочные карты обслуживаются не только POS-терминалами, но и в Интернете, где их могут активизировать как сами клиенты, так и менеджеры тех сетей, которые обслуживают эти карты. Получается достаточно серьезный перечень функций. И я считаю, что пока на Украине нет такого программного решения, которое все это могло бы обеспечить. Но как раз сейчас мы работаем над двумя проектами по подарочным картам, и в ближайшее время такое решение появится.

Важно и то, что в системе CORTEX заложены возможности предоставления услуг аутсорсинга по карточкам лояльности. Сегодня наши торговые сети внедряют программы лояльности – от дисконтных до дисконтно-бонусных, причем достаточно сложные. Пока они все это делают на базе собственного программного обеспечения, силами своих программистов. Но немного позже они придут к аутсорсингу (как и в банковской сфере, где сейчас мы видим аутсорсинг по банкоматам, по киоскам, по эмиссии карт...).

В CORTEX есть технологические решения, которые сегодня еще не используются украинскими банками, но со временем будут востребованы и на нашем рынке. Эти решения позволяют обслуживать кредитные карты «в чистом виде» (включая charge карты, по которым пока еще есть преграды законодательного характера). Ведь есть все-таки отличия в обслуживании дебетовых карт, пусть даже с разрешенным овердрафтом или разрешенным

лимитом кредитования, и в обслуживании действительно кредитных карт.

Необходимо сказать, что CORTEX поддерживает 4 технологии взаимодействия с банковской системой:

- Batch (технология, по которой мы все работаем);
- SaF (store and forward);
- On-line;
- STIP.

Конечно, по технологии STIP наши банки вряд ли будут работать, потому что это связано с переносом ответственности (риски большие). В технологии SaF учетная политика ведется через APEX Line (центр эмиссии и обслуживания карт, разработанный специалистами УФС), но есть квази on-line интерфейс между системой авторизации и банковской системой, то есть авторизация идет с некоторой задержкой. В технологии On-line авторизация идет непосредственно в АБС банка. Я уверен, что рано или поздно мы все придем, если не к On-line технологии, то хотя бы к технологии SaF. Все эти технологии хороши для разного уровня развития банковской системы. Спустя 15-17 лет развития наша банковская система только сейчас подходит к уровню, когда возможно обслуживать большие потоки в режиме on-line. Раньше, к сожалению, этого нельзя было сделать. Я думаю, в течение двух ближайших лет компания УФС выстроит on-line технологию с программным комплексом «Операционный день Банка», в первую очередь с РОДОВИД Банком.

Развитие сети терминалов самообслуживания «Money-точка»

«Money-точка» – это один из проектов в рамках нашей стратегии обслуживания платежей. «Money-точка» – это сеть киосков самообслуживания, которые принадлежат банкам. В течение последнего года мы развивали функционал программного обеспечения, которое загружается в киоск.

Есть существенные отличия в обслуживании

платежей в банковских сетях и в сетях открытого типа (назовем их так). Сети открытого типа (i-box, ЭкспрессПэй и др.) работают, в основном, на обслуживании заранее известных платежей (так называемых direct payment) – это платежи за услуги связи МТС, КИЕВСТАР, погашение потребительских кредитов Альфа-банка. И сумма средней транзакции в такой сети, например i-box, составляет 19 грн. В сети «Money-точка» средняя сумма транзакции, как минимум, 100 грн., и основной принцип работы этой сети – клиент всегда прав и не может быть обманут. Именно поэтому в сети «Money-точка» есть технология, обеспечивающая претензионный сервис. Банк всегда может, используя удаленный доступ, посмотреть, какая транзакция была совершена клиентом, предъявляющим претензии. А в открытых сетях хоть и указывается номер, куда звонить, нереально, чтобы клиент звонил из-за 19 грн.

Интересно, что самые популярные транзакции в сети «Money-точка» – это перевод с карты на карту и пополнение карточного счета. В прошлом месяце средняя сумма транзакции составила:

- 1300 грн. – переводы с карты на карту;
- 360 грн. – пополнение карточных счетов.

А средняя сумма транзакции top-up (пополнения счетов мобильных операторов МТС, КиевСтар, Билайн) в нашей сети составляет лишь 11 грн. 89 коп.

Так вот, проект «Money-точка» и затевался именно для того, чтобы обслуживать банковские операции, без которых мы не видели продвижения. Потому что система себя окупает, когда сумма средней транзакции достаточно велика, а на операциях top-up большой суммы не получишь. Только в банковской сфере возможны высокие средние суммы транзакции.

Необходимо сказать, что сценарий обслуживания в банковских киосках гораздо сложнее, чем в киосках открытых сетей. Банковский киоск должен о многом предупредить и переспросить клиента и не дать ему сделать в чем-то ошибку. Но если клиент приходит

не в первый раз, в системе уже сформирован его профиль (favorite operations) и обслуживание сводится к трем нажатиям клавиш.

Пока транзакций в сети «Money-точка» еще не так много – десятки тысяч. Но их число каждый месяц удваивается. Все наши киоски сегодня стоят в банковских отделениях и являются одним из каналов банковского обслуживания клиентов. На рост числа транзакций существенно влияют удобство клиентского интерфейса (он должен быть интуитивно понятным) и перечень услуг, предлагаемых банками. Почему бы не дать клиенту возможность через киоски «Money-точка» инвестировать средства в проекты.

Цель компании УФС – построить такое количество функций, чтобы обеспечить клиентам максимальный комфорт без необходимости обращения к операционистам банка.

У нас уже есть все компоненты, чтобы построить полностью автоматизированный филиал банка. И хотя пока еще это дорого, но все это придет – какой-то банк должен начать первым.

Планы компании на ближайшее будущее в области обслуживания платежных карт, подарочных карт, программ лояльности

Компания УФС предлагает услуги аутсорсинга не только банкам, но и торгово-сервисным сетям в

обслуживании их программ лояльности и подарочных карт. Решения УФС позволяют организовать как закрытые системы (с участием одной торговой сети), так и открытые системы (с участием более чем одной торговой сети) по лояльности и подарочным картам. Интересно, что банк в таких системах может и не участвовать. В этом году мы хотим запустить, как минимум, 2 проекта по подарочным картам и 2 проекта по программам лояльности.

В США, Великобритании выпускаются десятки миллионов подарочных карт, и мы считаем рынок подарочных карт перспективным и хотим развивать его в нашей стране. Интересно, что со временем подарочную карту можно будет пополнить в киоске, то есть технологии начинают пересекаться. Наша компания скоро запускает портал ufn-e-agent для менеджеров предприятий, работающих с подарочными картами, на котором они могут увидеть любую информацию о подарочной карте, построить отчетность по операциям в своей сети и т.п.).

И, конечно, в наших планах – дальнейшее развитие функционала и поддержки сети обслуживания платежных карт. К концу года мы будем обслуживать более 500 банкоматов и порядка 1,5 млн. платежных карт в соответствии со стратегией РОДОВИД Банка и банков-Партнеров, которые к нам подключаются в этом году (их будет 5). ●

Новые технологии самообслуживания

6-8 мая 2008 г. в городе Эссен (Германия) проходила международная выставка KIOSK EUROPE EXPO 2008. Это крупнейшее в мире мероприятие в области систем самообслуживания. Большое внимание на выставке было уделено новым технологиям в частности были представлены: принтеры киосков с термографической печатью и принтеры с термической сублимацией (возгонкой) красителя; дисплеи и Touch-панели; программное обеспечение и

приложения; технологические решения Wi-Fi и RFID связи; устройства приема наличных и считывания карт; новые дизайнерские решения и услуги в по интеграции; технологии биометрии; программное обеспечение фотокиосков; новые клавиатуры и корпуса.

Также на выставке были представлены терминалы различного назначения: киоски самообслуживания,

информационные киоски, фотокиоски, мультимедийные сетевые телефоны, терминалы организации времени, транзакционные устройства, терминалы игр и развлечений, терминалы CUSS технологий, медицинские терминалы, POI / POS – терминалы, терминалы продажи билетов, терминалы для автостоянок, терминалы контроля доступа, коммуникационные устройства.



Сейчас как никогда сервис самообслуживания и развитие киосков находится на подъеме. По последним данным инсталляция киосков в Европе выросла на 35% по сравнению с прошлым годом и наблюдается тенденция к ускорению развития этого сегмента рынка.

В отличие от нашей страны, где киоски в основном используют для услуг пополнения мобильных телефонов, оплаты интернет- и теле-провайдеров, погашения банковских кредитов, в Европе гораздо большее количество сфер их применения. Особое развитие киоски получают в розничной торговле: это сканирующие терминалы с проверкой стоимости товара, обслуживание карт лояльности, просто информационные терминалы с рекомендациями по товарам и др. Аэропорты устанавливают терминалы на стойках регистрации пассажиров. Фаст-фуд стал еще быстрее благодаря киоскам. Турагентства предлагают большой выбор услуг, например аренда автомобиля, покупка турпутевки, инфо-киоски с маршрутами и временем экскурсий. Отели позволяют клиенту позаботиться о себе самому, он сам может зарегистрироваться по прибытию, не простаивая в долгой очереди, заказать столик в ресторане вместе с меню, быстро заказать еду и напитки с предоплатой. Медицинские учреждения ставят киоски, где пациент может проверить свою регистрацию, медицинскую карточку, назначенные процедуры, киоски с общей информацией по здоровью и ответами на простые вопросы.



Лотерейные компании продают билеты на розыгрыши, клиент может сделать ставку в тотализаторе на многие текущие события. Во всех сферах применения киосков экономятся силы и время обслуживающего персонала организации, а так же создается комфортный климат для клиента.



В среднем киоски приносят 18% увеличения продаж, не учитывая существенные выгоды от улучшения качества обслуживания клиента, развития его опыта в данной сфере и продвижения торговой марки.

ЗАО «Украинская финансовая сеть» уделяет большое внимание автоматизации банковских операций с целью снижения операционных расходов банков и повышения эффективности обслуживания клиентов. Компания предоставляет полный спектр торговых и банковских услуг. Помимо банковских услуг, моментального пополнения счета мобильного телефона, оплаты услуг компании «Воля» в данный момент готовится прием к оплате счетов за услуги ЖКХ а также других платежей. Эти и многие другие технологии и бизнес предложения УФС представит на выставке «Платежная карта - 2008», которая пройдет 4-6 июня 2008 г. в «Международном выставочном центре». ●

Конференции и выставки—Июнь 2008 г.

КОНФЕРЕНЦИЯ

Восьмая Международная конференция и выставка «Платежная карта - 2008»

4-7 июня

Место проведения: Украина, Киев, "Международный Выставочный центр"

Контакты: www.ema.com.ua

КОНФЕРЕНЦИЯ

Конференция и выставка Securitex 2008

4-6 июня

Место проведения: Гонконг

Контакты: www.asiansecuritex.com

САММИТ

Пятый Банковский Саммит по инновациям и развитию 4-7 июня

Место проведения: «Рэдиссон Пик Отель», г.Сочи (Красная поляна)

Контакты: www.banksummit.ru

КОНФЕРЕНЦИЯ

Международная конференция «Борьба за клиента в банковской рознице. Стратегия и практика»

5-6 июня

Место проведения: отель «Holiday Inn Sushevskiy», Москва, Россия

Контакты: www.infor-media.ru/rbank

ФОРУМ

Всероссийский форум «Банки-регион 2008»

5-6 июня

Место проведения: Москва, Россия

Сайт: <http://www.globalforumfactory.com/Regions>

КОНФЕРЕНЦИЯ

Конференция и выставка Internet Retailer 2008

9-12 июня

Место проведения: Чикаго, США

Контакты: www.internetretailer.com

КОНФЕРЕНЦИЯ

Третья международная конференция «Мобильная коммерция и платежи» 10-11 июня

Место проведения: Бизнес-отель «Бородино» (Москва)

Контакты: www.infor-media.ru

КОНФЕРЕНЦИЯ

15 международная конференция «Банковские системы и сети»

15-21 июня

Место проведения: Ялта, Крым, Украина

Контакты: www.cbbit.com.ua

КОНФЕРЕНЦИЯ

Вторая международная конференция "Рынок процессинговых услуг в России"

19-20 июня

Место проведения: Marriott Courtyard Hotel

ВЫСТАВКА

Выставка Cards & Payments Europe 2008

19-20 июня

Место проведения: Брюссель, Бельгия

Контакты: files.vrlpublishing.com

КОНФЕРЕНЦИЯ

Конференция 2nd Annual Mobile Commerce Summit

23-24 июня

Место проведения: Лас-Вегас, США

Контакты: www.sourcemediaconferences.com

САММИТ

6-й ежегодный саммит «Розничные банковские услуги в России»

23-26 июня

Организатор конференции: Института Адама Смита

Место проведения: Москва, гостиница Марриотт Гранд

Контакты: www.adamsmithconferences.com/xrc26plan

КОНФЕРЕНЦИЯ

Практическая конференция «Безопасность пластиковых карт. Обнаружение и предотвращение мошенничества»

24-25 июня

Место проведения: отель «Holiday Inn Sushevskiy», Москва, Россия

Контакты: www.infor-media.ru/cards