

Аутсорсинг новые возможности для развития сети банкоматов

КИБЕРБАНК. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ
РОЗНИЧНОГО БАНКА

27 МАЯ 2010 г. | МОСКВА | Radisson SAS Slavyanskaya Hotel



Геннадий Бугров
*Руководитель направления проектов по
аутсорсингу в странах СНГ
Диболд «Селф-Сервис»*



Celebrating 150 Years of innovation



Описание текущей ситуации

- Наличие в банках собственной инфраструктуры по обслуживанию сети банкоматов
- Банкоматы приобретаются банками, как оборудование, по прямым договорами или лизинговым соглашениям
- Банки работают с десятками поставщиков оборудования, программного обеспечения, коммуникаций, сервисных услуг и т.д.
- Банки несут риски потерь от возможного мошенничества при операциях с банкоматами, а также от ошибок, связанных с человеческим фактором
- Развитие сети банкоматов осложнено сокращенными бюджетами

Преимущества текущей ситуации

- Высокая оперативность решения возникающих проблем сотрудниками Банков в связи с глубоким пониманием конкретной ситуации и сути проблем
- Возможности Банков привлекать высококвалифицированный персонал для решения дополнительных задач, разработки инновационных продуктов и т.д.
- При небольшом фиксированном количестве банкоматов – возможность выстроить эффективную инфраструктуру обслуживания сети



Недостатки

- Необходимость инвестиций в непрофильное направление операционной деятельности
- Высокая зависимость от качества работы персонала, квалификации сотрудников
- Риски возможных потерь от мошенничества, а также от ошибок, связанных с человеческим фактором
- Серьезные ограничения на размер сети и возможности ее масштабирования, особенно при региональном развитии
- Размывание ответственности среди множества поставщиков оборудования и сервисных услуг, невозможность обоснованного получения компенсаций за убыток, причиненный в результате дефекта оборудования или некачественного оказания услуг

Новые возможности

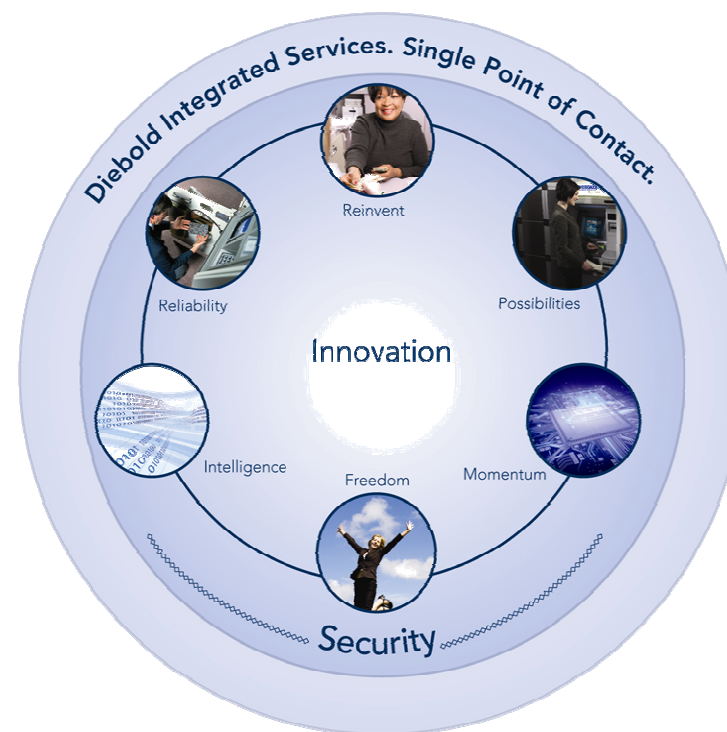


- Банк работает с **единым поставщиком** оборудования и сервисных услуг, покрывающим все аспекты функционирования сети банкоматов
- Банк **не приобретает банкоматы** в собственность
- Банк **не имеет персонала**, обслуживающего сеть банкоматов;
- Банк **не имеет службы инкассации**, а также... собственных наличных средств для загрузки банкоматов!
- Основная оценка эффективности аутсорсинга – **общая доступность** сети банкоматов за **определенный период**
- Банк приобретает **полный контроль** над сетью банкоматов



Что предлагает Диболд

- Оборудование – на балансе Diebold
- Обязательства по обеспечению доступности банкоматов
- Единая точка контакта по всем вопросам
- Расследование претензий, реконсиляция
- Финансовая отчетность
- Ваш платеж – ежемесячная комиссия, которая зависит от доступности каждого банкомата



Celebrating 150 Years of Innovation



DIEBOLD

Diebold Integrated Services™

Инфраструктура Диболд



ЕМЕА Дата Центр

- ▶ Единая точка контакта по всем вопросам;
- ▶ Удаленная диагностика и управление;
- ▶ Управление наличностью и службой инкассации;
- ▶ Мониторинг банкоматов и диспетчеризация и координация технических служб;
- ▶ Управление логической безопасностью;
- ▶ Удаленная дистрибуция программного обеспечения и скринов
- ▶ Управление и мониторинг сетевой инфраструктурой



116	134	99.99%		→
7	40	100.00%		→
8	95	100.00%		→
40	65	100.00%		→
	60	100.00%		→
168	132	99.99%		→



Процессинг транзакций



- ▶ Сопровождение ATM;
- ▶ Клиринг;
- ▶ Реконсиляция;
- ▶ Транзакции (MC, Visa);
- ▶ Мониторинг операций;
- ▶ Обеспечение расчетов;
- ▶ Обработка претензий;



Локальная поддержка

- ▶ Первый уровень;
- ▶ Второй уровень;
- ▶ Расходные материалы;
- ▶ Инкассация;



Diebold Integrated Services™



Элементы интегрированного решения



Celebrating 150 Years of innovation



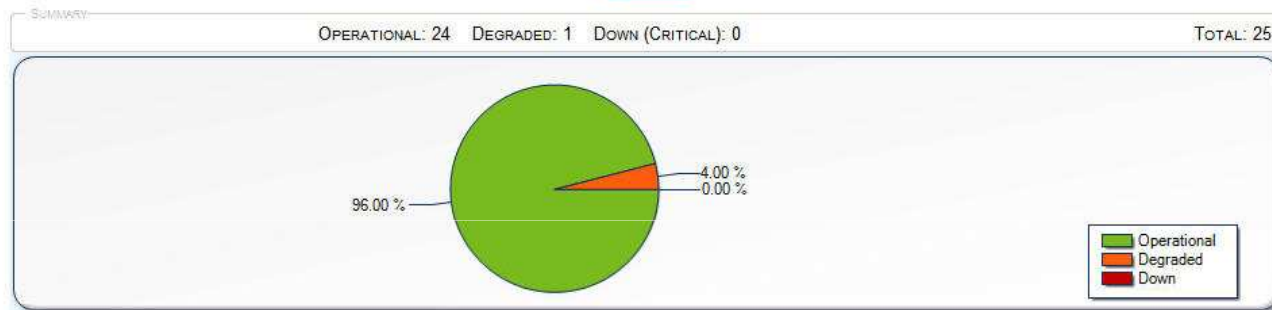
DIEBOLD

Diebold Integrated Services™

Все под контролем:

Terminal Real Time Status

Customer: Country: Region: Area:
Show Terminals in ☒ Operational ☒ Degraded ☒ Down (Critical) state



RUSSIA / LE



A tooltip with problem
and action information

RUSSIA / MS



Доступность

DIEBOLD
Diebold Integrated Services™

DIEBOLD EMEA REPORTING CENTER

Home | Dashboard | Availability | Cash Management | Transaction Processing | Administration

Availability by Terminal Report

Customer: [] Time Level: Months Period: July 2009 Category: All Location: Praha Terminal: All

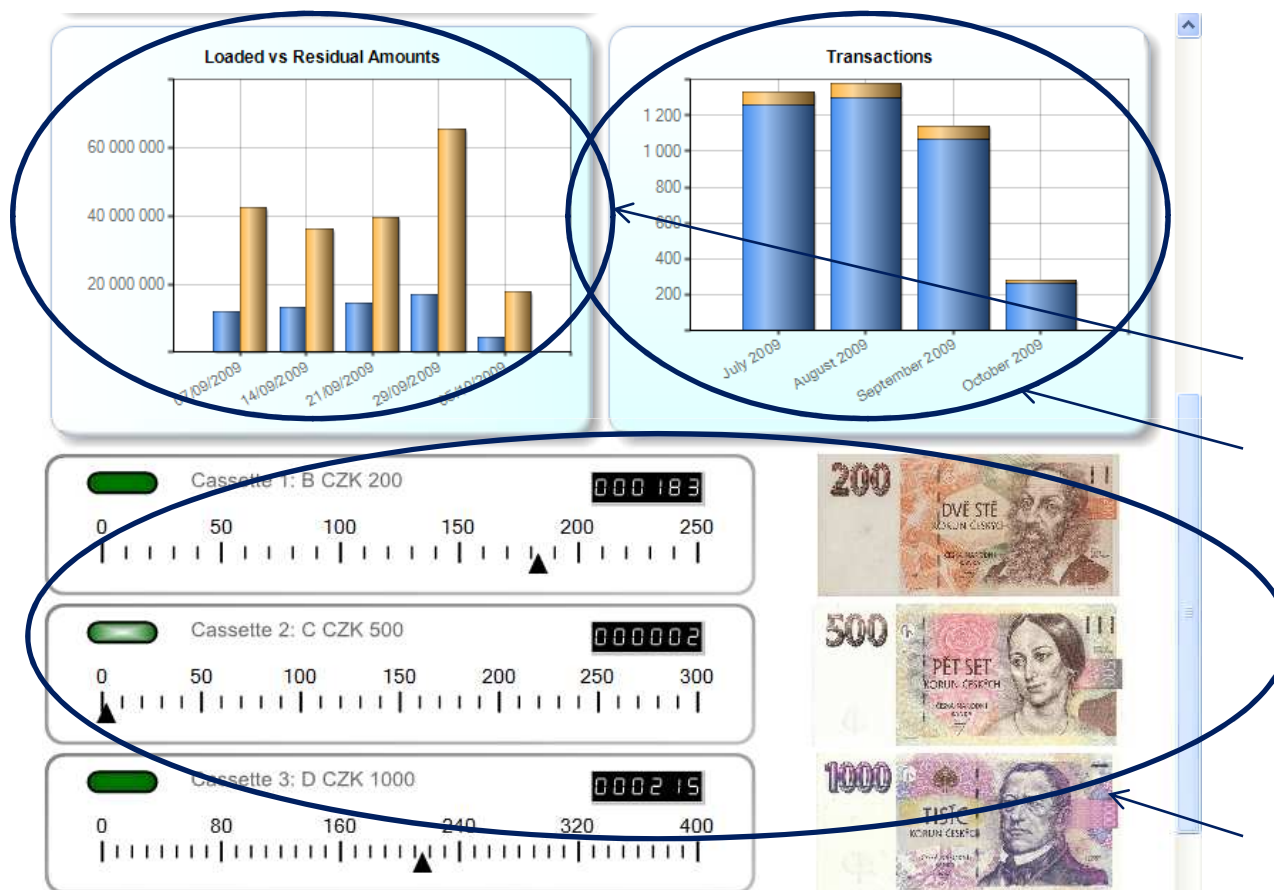
Access Type: All [Go]

9 Terminal(s)

Terminal ID	Terminal Type		Country	City	Address	Availability Rate in Open Hours	Target	Availability Status	Availability Trend
S1DSH001	Opteva 520		Czech Republic	Praha	609/2 RADLICKA STR.	99.59 %	98.00 %		
S1DSH003	Opteva 562		Czech Republic	Praha	609/2 RADLICKA STR.	99.21 %	98.00 %		
S1DSH004	Opteva 520		Czech Republic	Praha	V Celnici 10	99.46 %	98.00 %		
S1DSH005	Opteva 520		Czech Republic	Praha	V Celnici 10	99.77 %	98.00 %		

Показатели доступности каждого банкомата

Статус банкоматов



Загруженные и
выгруженные
Денежные средства

Транзакции за последние
три месяца

Статус денежных кассет



Celebrating 150 Years of innovation



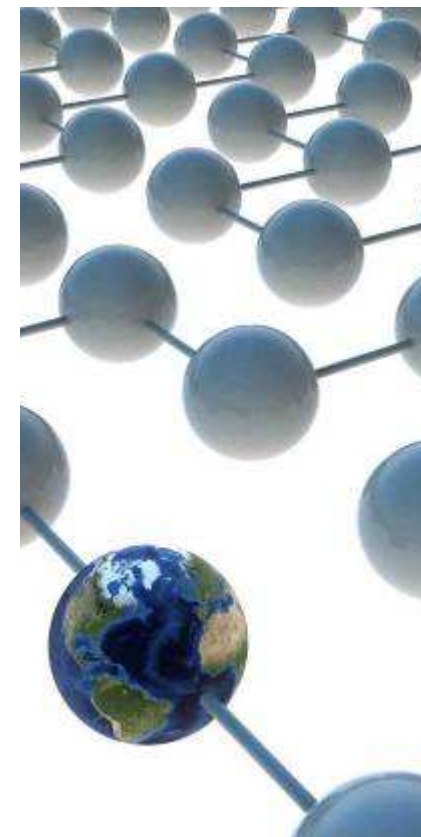
DIEBOLD

Diebold Integrated Services™

Итоги:

Ключевые пункты Аутсорсинга

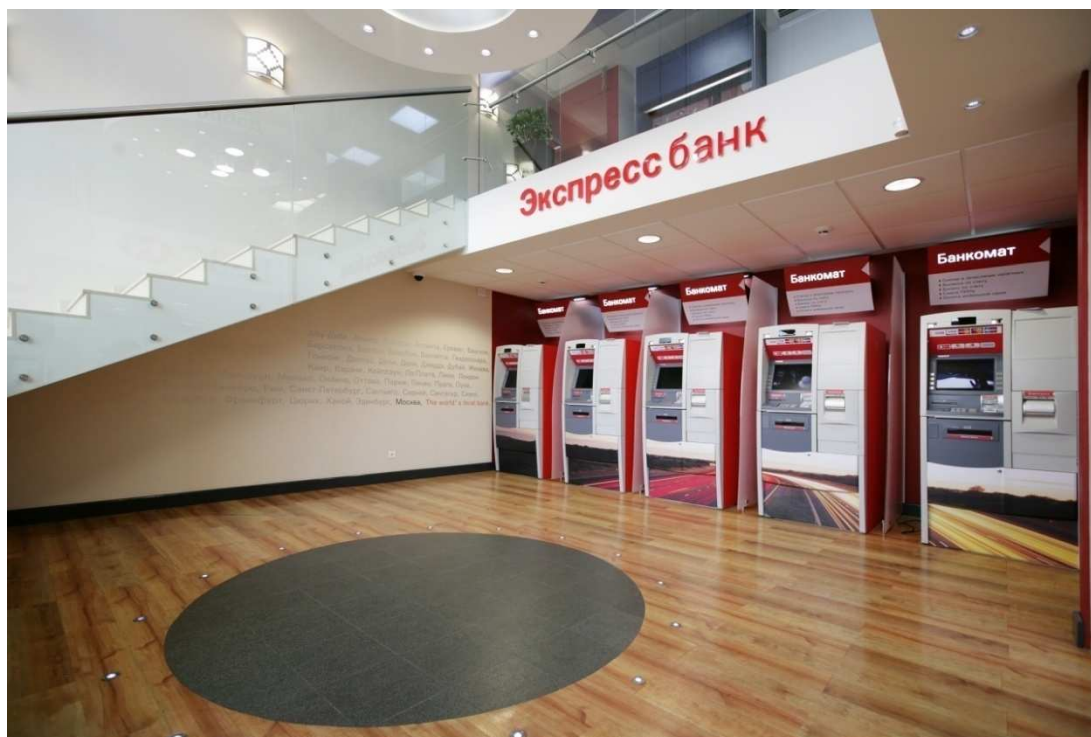
- Своевременное решение
- Нет необходимости в предварительных инвестициях
- Законченное решение
- Процессинг транзакций, сертифицированный VISA и MasterCard
- Прием и выдача денежной наличности
- Единая точка контакта
- Персональный менеджер
- Гарантированное соответствие с законодательными и технологическими изменениями
- Быстро расширяемая модель в регионы



Хронология Диболд в странах СНГ

- 1991 – Diebold – первый банкомат в России (банк Столичный)
- 1998 - Открытие представительства Diebold в г.Москва
 - Заключение дистрибьюторского соглашения с ЛАНИТ
- 2004 - Открытие прямого коммерческого офиса ООО «Диболд Селф-Сервис СНГ»
- 2007 - Открытие 3-х доп.офисов в Санкт-Петербурге, Ростове на Дону, Самаре
- 2008 – Офис в Новосибирске
- 2008-2009 – Подписание Договоров на аутсорсинговые услуги с ООО "Эйч-эс-би-си Банк (РР)" Россия и ДБ АО "HSBC Банк Казахстан"
- 2010 – Открытие представительства Diebold в Казахстане
- 2010 – Подписание Договора на аутсорсинговые услуги с ЗАО КБ «Ситибанк»
- Более 17 000 банкоматов на территории РФ!

Текущие достижения



Всемирная Ассоциация Профессионалов Аутсорсинга



**Четвертый год подряд, Диболд признан одним из мировых
лидеров Аутсорсинга**



DIEBOLD
Diebold Integrated Services™

Спасибо за внимание!



Let Diebold free you.



DIEBOLD
Diebold Integrated Services™



Diebold Integrated Services™



Celebrating 150 Years of Innovation

www.dieboldintegratedservices.com