

Решения для розничного бизнеса

К.Талейко

Зам.директора ООО «Лайт Вел Организейшн»



Light Well Organization



Розничный бизнес. Каналы продаж

- Традиционный (кассы и офисы)
- Устройства самообслуживания
- SMS- и М-банкинг
- Интернет-банкинг





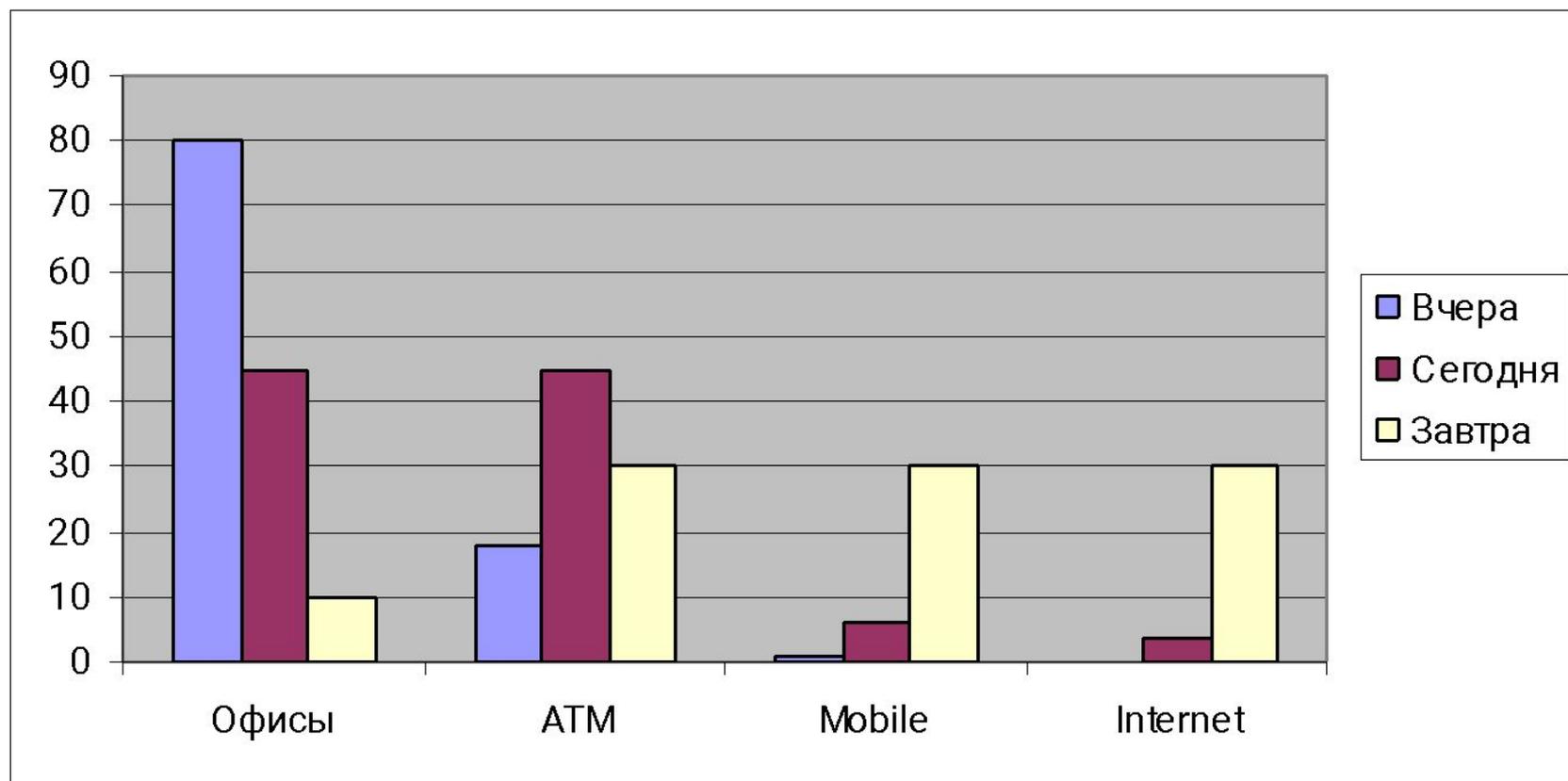
Розничный бизнес. Каналы продаж

- Традиционный (кассы и офисы)
- Устройства самообслуживания
- SMS- и М-банкинг
- Интернет-банкинг





Розничный бизнес. Каналы продаж





Устройства самообслуживания

- ATM-Automated Teller Machine
- Машина, выполняющая функции Teller'а
- Машина, обеспечивающая выполнение функций фронт-офиса





Устройства самообслуживания

- Работают 24 часа в сутки
- Снижают расходы на содержание персонала
- Расширяют географию присутствия банка





Устройства самообслуживания

- Выдача наличных
- Коммунальные и прочие платежи
- Погашение кредитов
- Пополнение депозитов
- Продажа электронных денег
- Денежные переводы
- Валютно-обменные операции
- Другие ...





Light Well Organization

Устройства самообслуживания. Бэк-офисные бизнес-процессы

- Процессинг
- Выпуск карт
- Расчеты
- Бухгалтерский учет
- Прецензионная работа



Light Well Organization



Profit
International
Group



Устройства самообслуживания. Процессинг

- RTPS (D912, NDC+)
 - Управление устройствами, авторизации
- Банковская розничная система(IFX)
 - Взаимодействие с клиентом, банковские сервисы





IFX Forum

- IFX(Interactive Financial eXchange)-стандарт (спецификация) интерактивного обмена финансовой информацией, основанная на XML. Разработка и продвижение стандарта осуществляется в рамках Форума IFX (IFX Forum)
- Основные члены IFX Forum
 - Bank of America
 - Bankers Association of the Republic of China
 - Citigroup
 - Diebold
 - Microsoft
 - NCR
 - Wincor Nixdorf





Устройства самообслуживания. Мидл-офисные бизнес-процессы

- Мониторинг сети
- Анализ эффективности сети
- Управление сетью





Мидл-офисные бизнес-процессы

Мониторинг сети

- Не работающий банкомат – это:
 - Прямые финансовые потери
 - Не работает – пойду в соседний банкомат
 - Косвенные потери
 - А вдруг завтра не будет работать или будет большая очередь – сниму-ка я все сегодня
 - Репутационные риски
 - Куда идти – туда не пойду, там обычно не работает





Мидл-офисные бизнес-процессы

Мониторинг сети

Отслеживание событий сети

- Модель опроса устройств

- Модель извещения о событиях

Оповещение заинтересованных служб

- Модель оповещения о событии

- Модель создания заявки на обслуживание

Модель отслеживания жизненного цикла события

- Обратная связь

- Эскалация заявок на обслуживание

Статистика

- По сбоям

- По решенным, не решенным или несвоевременно решенным проблемам





Мидл-офисные бизнес-процессы

Анализ сети

- Анализ объема выполненных операций
- Анализ спектра выполненных операций
- Анализ времени простоя и доступности сети
- Анализ эффективности работы сети и отдельных устройств
- Анализ причин простоя
- Анализ эффективности использования наличных денежных средств
- Другое





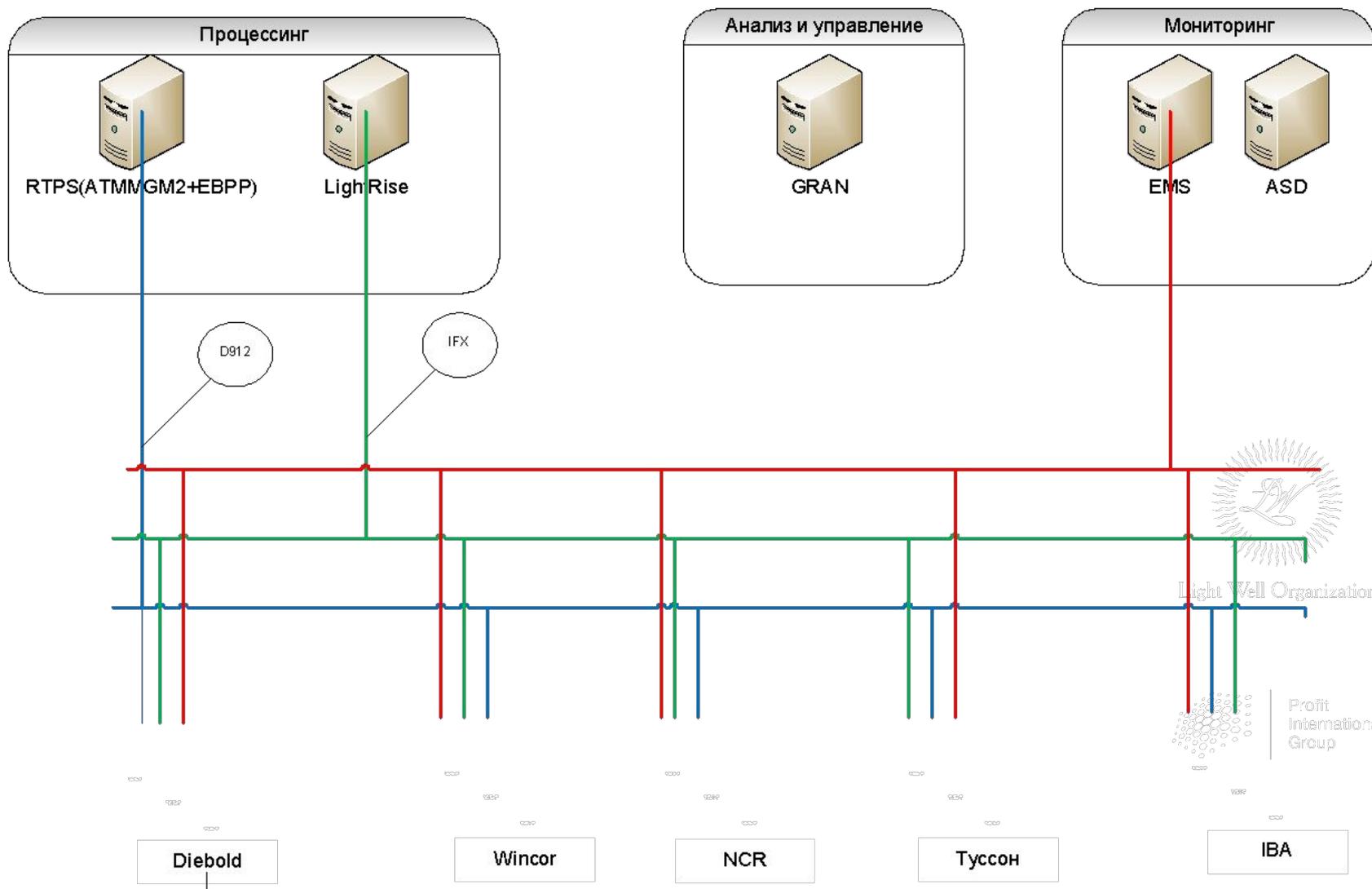
Мидл-офисные бизнес-процессы Управление сетью

- Проектирование бюджета
- Составление плана
- Сбор фактов
- Проведение план-фактного анализа
- Корректировки и мотивации





Подведем итог





Light Well Organization

Спасибо за внимание
Вопросы на стенде



Light Well Organization



Profit
International
Group