

Запуск процессингового центра АШАН

Е. НОВИКОВ: «Задача Radian Quality Solutions – сделать процесс оплаты услуг для клиентов легким и приятным, а бухгалтерский учет платежей прозрачным»



Беседовала: Елена Бродская

В последние годы в нашей стране активно обсуждается проблема развития безналичных платежей и оснащения ритейловых сетей POS-терминалами для приема карт. Об инновационной методике, по которой эта задача была решена в дискаунтере АШАН, а также о роли банков в современной платежной системе рассказал в интервью НБЖ исполнительный директор Radian Quality Solutions Евгений НОВИКОВ.

НБЖ: На чем специализируется компания Radian Quality Solutions?

Е. НОВИКОВ: Radian Quality Solutions – это команда профессионалов, многие из которых стояли у истоков карточного бизнеса в России. С первых дней работы она видит своей целью внедрение инновационных решений по обслуживанию платежных операций для крупных корпоративных и розничных компаний, работающих в различных отраслях экономики путем разработки новых систем, а также тесной их интеграции с существующими комплексами клиентов.

Наша задача – сделать процесс оплаты услуг для клиентов легким и приятным, а бухгалтерский учет платежей прозрачным.

НБЖ: Каковы принципы вашей работы с клиентами?

Е. НОВИКОВ: В основе нашей работы лежит проектный и процессно-ориентированный подход. Это значит следующее: первое, что мы обсуждаем с клиентом, – это текущие бизнес-процессы компании-заказчика.

Мы проводим интервью с ключевыми сотрудниками бизнес-направлений, формируем карты существующих процессов, отмечаем области, в которых необходимы доработки, требуется интеграция систем. После этого мы составляем схемы новых процессов и согласовываем их с клиентом. Устав и план проекта верхнего уровня завершают подготовку материалов для открытия проекта.

Когда проект официально утвержден, мы составляем его детальный план и начинаем работы, включающие в себя разработку глобальной архитектуры, проектирование архитектуры информационных систем, разработку технических заданий, управление проектом и сопутствующими подпроектами, сертификации решения в платежных системах, контроль и ведение пилотной эксплуатации.

По завершении работ клиент получает новое, полностью рабочее («под ключ») решение, снабженное исчерпывающим комплектом проектной документации.

НБЖ: Евгений, вы упомянули тему интеграции систем. Какое значение она имеет для ваших клиентов?

Е. НОВИКОВ: Дело в том, что информационные системы, в том числе банковские, не работают в одиночку: они обменива-

ются друг с другом информацией. Однако простой обмен, например, между процессингом и АБС в настоящее время уже недостаточен. Необходимо свести воедино с помощью шины данных дистанционное банковское обслуживание (ДБО), операционный день и процессинг, а также CRM-модуль, если он уже есть в банке. Таким образом, производя объединение новых и имеющихся систем, мы даем банку дополнительные инструменты, которые будут работать в едином цикле, синхронно. Например, совершить перевод средств по счету, открытому в АБС, клиент может как в отделении, так и в банкомате или со своего мобильного телефона. Важно понимать, что именно качественная интеграция дает банку возможности для создания новых продуктов и сервисов.

У всех наших клиентов разные задачи, ведь нужно не просто 5–10 систем «свернуть» в одну – необходимо заставить этот конгломерат работать именно так, как нужно банку, с акцентом на его задачи. И здесь, повторюсь, потребности наших клиентов очень разнообразны. Поэтому все наши проекты индивидуальны, как костюмы, сшитые на заказ.

НБЖ: Кто является вашими клиентами?

Е. НОВИКОВ: Среди наших клиентов банки, торговые предприятия, сервисные компании и другие организации. К сожалению, их названия мы не можем раскрывать в силу обязательств, однако информацией об одном из самых значимых проектов, в котором мы участвовали среди других компаний, приглашенных к реализации проекта, мы готовы поделиться. Это запуск процессингового центра АШАН.

НБЖ: Известно, что с момента открытия первого магазина в России АШАН не принимал к оплате банковские карты. Почему?

Е. НОВИКОВ: Давайте обратимся к истории. Главный идеолог создания одной из американских платежных систем спросил у владельца кафе, сколько процентов от своей выручки он отдаст за привлечение новых клиентов. Владелец кафе не задумываясь ответил, что отдаст 7%. То есть торговые точки в принципе готовы делиться частью своей прибыли ради увеличения потока клиентов, но они должны понимать, за что они платят.

Рыночная ставка комиссии (торговой уступки) изменяется в пределах 1,5–2,5%, что слишком много для магазинов-дискаунтеров в силу особенностей низкомаржинального бизнеса ритейлера.

Поэтому руководство АШАН искало пути снижения комиссии за обслуживание, и реализация данного проекта – один из вариантов решения обозначенной проблемы.

НБЖ: Какие дополнительные преимущества помимо выгодных комиссий получил АШАН в результате внедрения проекта?

Е. НОВИКОВ: Преимущества можно разделить на внешние, связанные с обслуживанием клиентов, и на внутренние, связанные с процессами ритейлера.

Комплекс мер позволил существенно повысить скорость расчетов за товар на всех этапах, начиная от предъявления карты и заканчивая печатью кассового чека. Все это позволило значительно увеличить пропускную способность касс и уменьшить очереди. Также одним из преимуществ, полученных с начала приема карт к оплате, стало значительное увеличение среднего чека покупки.

АШАН получил отказоустойчивую процессинговую систему, рассчитанную на круглосуточную работу в режиме большой нагрузки. Также ритейлер получил полностью автоматическую систему информационного обмена, требуемого для проведения расчетов по платежным картам.

Ручная работа требуется только для разбора претензий клиентов, причем 90% потенциальных претензий выявляются и устраняются еще до обращения клиента с помощью набора специальных отчетов.

Особого внимания заслуживает специальная база электронного архива клиентских чеков, которую разработали наши коллеги из других компаний, на-

равне с нами участвовавших в проекте. Это позволило полностью исключить обработку тысяч кассовых лент.

Обычно чеки POS-терминалов в конце рабочего дня надо собирать, инкассировать и сохранять в архиве в определенных климатических условиях (иначе они деградируют) минимум в течение 1,5 лет. Если от платежной системы приходит требование на предоставление чека, эти данные приходится поднимать из архива, что очень трудоемко.

Важной составляющей бизнеса ритейлера является отчетность, необходимая как непосредственно для проведения расчетов и урегулирования финансовых позиций, так и для принятия управленческих решений. Специальный сервер на регулярной основе формирует пакеты отчетов, разработанных по требованию АШАН.

НБЖ: Расскажите подробнее, за счет чего удалось повысить скорость обслуживания клиентов?

Е. НОВИКОВ: Давайте вспомним, как обычно происходит оплата картой в супермаркете. После сканирования товара и расчета суммы покупатель отдает карту кассиру для считывания данных. Кассир проводит картой через считыватель POS-терминала, терминал направляет запрос в банк. После паузы, иногда доходящей до десяти секунд, терминал получает ответ и печатает первый чек. Кассир передает чек клиенту, клиент его подписывает, кассир сверяет подпись клиента с подписью на карте и печатает копию чека. Успешная операция передается в кассу, которая затем печатает уже кассовый чек.

В итоге клиенту отдается пакет, состоящий из карты, длинного кассового чека, копии карточного чека.

В нашем проекте все эти операции максимально упрощены и оптимизированы. Прежде всего, установлены новые платежные терминалы Ingenico ISC 250, обращенные «лицом» к клиенту. Терминал обладает клавиатурой для ввода PIN-кода, считывателем чиповых карт, двусторонним считывателем магнитной полосы (неважно, какой стороной проводить магнитной картой). Большой яркий сенсорный экран демонстрирует под-сказки, на нем же клиент ставит стилем свою подпись, подтверждая операцию. Таким образом, клиент карту кассиру не

отдает, самостоятельно выполняя оплату. Кассовый чек клиент получает только один, информация о платеже по карте печатается прямо на нем. Графический образ чека для магазина с подписью клиента сохраняется в архиве чеков.

Реализация собственной процессинговой системы и оптимизация протоколов связи позволила существенно снизить чистое время обработки операции покупки, совершенной с использованием карты.

Дополнительно для покупок на небольшие суммы применены одобренные платежными системами технологии быстрого обслуживания клиентов (Quick Payments), при которых подпись клиента не запрашивается и чек клиенту не выдается.

НБЖ: Об этом проекте говорят как об уникальном. Что же такого в нем необычного? Какие решения в нем использованы?

Е. НОВИКОВ: В результате реализации проекта АШАН получил в собственность отказоустойчивую инфраструктуру для автоматического обслуживания операций по картам. Для обеспечения надежной работы все системы дублированы и гарантируют работоспособность комплекса в режиме 24x7x365.

Процессинговый центр АШАН напрямую подключен к сети платежной системы Visa по схеме Merchant Direct Connection. Такое подключение уникально не только для России, но и для Европы. АШАН самостоятельно передает в Visa информацию для возмещения средств, а также формирует отчеты для расчетного банка.

По российскому законодательству эквайером может быть только банк, поэтому расчеты по операциям проводит ВТБ24, зачисляя возмещение, поступившее ему от МПС, на расчетный счет АШАН. Благодаря автоматической обработке отчетов значительно снижен период возмещения средств расчетным банком ритейлера.

Второй этап проекта, заверченный недавно, также является уникальным решением. Дело в том, что через имеющееся соединение с Visa теперь принимаются не только карты Visa, но и карты MasterCard. Таким образом, АШАН смог принимать карты и другой платежной системы.

Особое внимание в рамках созданного решения уделено проблемам безопас-

ности при совершении оплаты по банковским картам. Процессинговый центр АШАН сертифицирован по стандарту PCI DSS, он также соответствует другим, самым современным стандартам обеспечения информационной и физической безопасности.

НБЖ: Каковы главные результаты проекта? Какой функционал и рыночные преимущества получили его участники «на выходе»?

Е. НОВИКОВ: На наш взгляд, это одно из крупнейших внедрений подобного рода на территории России за последние несколько лет, использующее уникальные технологии и решения. В настоящий момент все магазины АШАН принимают к оплате карты, причем исключительно комфортным для клиентов способом. Благодаря высокой степени автоматизации процессинга транзакций и расчетов по операциям решение не потребовало найма дополнительного персонала.

По нашему мнению, предпосылки для реализации такого проекта сформировали сами банки, наполнив рынок высококлассными специалистами в данной области. Поэтому существуют сформировавшиеся тенденции к реализации других подобных проектов, причем не только в области розничной торговли.

НБЖ: Вы правы, данный проект изменил представления об эквайринговом бизнесе. Что это значит для рынка в целом?

Е. НОВИКОВ: На наш взгляд, данная ситуация весьма опасна для банковского сообщества. С одной стороны, удобство обслуживания клиентов, а также новые, уникальные услуги, которые ритейлер сможет предоставлять клиентам с помощью собственного ПЦ, позволят компании опередить конкурентов, повысить лояльность покупателей к торговому предприятию, увеличить его доходы. С другой стороны, банки теперь должны внимательнее подходить к планирова-

нию внутренних расходов и формированию продуктовых комиссий. Результаты такой оптимизации будут выгодны для всех. Более того, среди наших клиентов уже появились такие кредитные организации, которые стремятся снизить потери на обслуживающих процессах, повысить эффективность своей работы и долю прибыли в комиссионных доходах.

К сожалению, многие банки узко смотрят на возможности своего развития, не видят современных тенденций. И это характерно не только для нашей страны, так происходит по всему миру. В результате розничные сети, сотовые операторы, авиакомпании понемногу забирают у банков платежные услуги, строя собственные процессинговые центры, зачастую инвестируя в них больше, чем банки. Поэтому если кредитные организации не изменят свой подход, то платежный бизнес уйдет от них полностью. Останется максимум расчетно-кассовое обслуживание и те банковские услуги, которыми компании обязаны пользоваться в соответствии с законом. ^{НБЖ}