

## ЕВГЕНИЙ ЧИСТОВ, МКБ: «ГЛАВНАЯ ЗАДАЧА – ПРИБЫЛЬ, И БЕЗ АВТОМАТИЗАЦИИ ЗДЕСЬ НЕ ОБОЙТИСЬ»



**Евгений Чистов,**  
Директор Департамента развития  
альтернативных каналов обслуживания  
МОСКОВСКОГО КРЕДИТНОГО БАНКА

**Евгений Чистов:** Дистанционное банковское обслуживание – популярное направление, которое необходимо развивать в банке именно сейчас.

1 июля 2017 года вступил в силу Федеральный закон №54-ФЗ, в рамках которого российские предприниматели должны перейти на онлайн-кассы и отправлять электронные версии чеков в ФНС. В этой связи Банки активизировали процессы автоматизации оборота наличности и совершенствования технологий платежей. Мы поговорили с Евгением Чистовым, Директором Департамента развития альтернативных каналов обслуживания МОСКОВСКОГО

КРЕДИТНОГО БАНКА, который рассказал журналу Retail Finance, о чем стоит задуматься, при разработке продукта, о цифровой трансформации и ее влиянии на ритейл и банкинг, и, почему команда разработчиков Банка уверена, что создала одно из лучших платежных решений на рынке.

**RF: Для удовлетворения развивающихся потребностей рынка компании активно внедряют передовые технологии. Расскажите об используемых IT-продуктах для цифровой трансформации бизнеса?**

**ЕЧ:** «Основным драйвером экономического роста на сегодняшний день являются предприятия малого и среднего бизнеса. В связи с падением доходов населения сегмент внутреннего потребления не может вносить вклад в экономику, как это было раньше. Компании вынуждены искать новые решения, позволяющие сократить издержки и оптимизировать рабочие процессы. В этом процессе у каждой компании своя модель развития и свое видение. Мы решили пойти по пути стратегии цифровой трансформации и разработать один из наиболее эффективных антикризисных инструментов для бизнеса, управляющего оборотом наличности. В процессе работы мы заметили, что та IT-отрасль, к которой мы привыкли, больше не работает. Поэтому, к процессу разработки новых решений «Электронный кассир» и «Электронная инкассация» мы подошли принципиально по-новому. Мы создали универсальное программно-техническое решение для бизнеса, полностью автоматизирующее процесс как наличной, так и безналичной оплаты, которое стало прекрасным антикризисным инструментом, особенно востребованным

в период экономических преобразований. Сконцентрировавшись на основных задачах автоматизации рутинных операций, сокращения затрат и роста прибыли, мы создаем универсальный продукт, обладающий особыми характеристиками и качеством, максимальным набором функциональных свойств и ориентированный на потребности клиентов различных сегментов бизнеса. Для каждого клиента Банк разрабатывает индивидуальные конфигурации интерфейса и брендирует платежные терминалы по индивидуальному дизайну.

**RF: В период экономической нестабильности компании стремятся сократить расходы и повысить эффективность имеющихся ресурсов. Помогает ли применение «Электронного кассира» и «Электронная инкассация» в решении вопроса оптимизации бизнеса?**

**ЕЧ:** Правильно выстроенная стратегия и следование современным трендам Рынка являются залогом эффективного построения всего бизнеса Банка. Настало время удивлять свою аудиторию и предложить клиенту более интересный и выгодный для него продукт. В настоящий момент мы разрабатываем услугу автоматического размена, которая позволит не только улучшить свойства нашего продукта, но откроет для нас новые перспективы и доступ к рынкам. Что для нас является основой оптимизации платежного сервиса?

Именно технологии являются драйвером развития бизнеса, в том числе при проведении транзакций. Все бизнес-модели строятся вокруг них и банки превратились в доверительных партнеров. Инновации, технологии, ДБО – очень

модные понятия. Дистанционное обслуживание — популярное направление, которое нужно и важно развивать в Банке именно сейчас. Ядром разработки компонентов нашего программного обеспечения становится клиентский опыт. Для банка, который реализует сервисную модель, главным становятся клиентский сервис, процессинг, интерфейс. ДБО позволяет экономить, сократить расходы на персонал, автоматизировать ручное управление процессами, урезать операционные издержки и повысить эффективность бизнеса в целом. Электронный кассир, устройство, полностью заменяющее кассу, стало эффективным, и получило признание во всех сегментах ритейла, компаниях малого и среднего бизнеса, занимающихся торговлей и предоставлением услуг. Появление на рынке электронного кассира значительно облегчило жизнь компаниям, так как позволило клиентам самостоятельно оплачивать покупки или услуги в точке продаж, в результате снизив операционные затраты и повысив показатели работы ритейла. Это единое и полное техническое решение представляет собой устройство самообслуживания для работы с наличностью и позволяет сократить стоимость обслуживания, благодаря использованию цифровых каналов и самообслуживания для проведения транзакций.

**RF: Какие результаты показал проект? Что говорят клиенты?**

**ЕЧ:** На сегодняшний день более 1000 клиентов крупного и среднего ритейла используют в своей работе «Электронную инкассацию». Усовершенствованный проект по автоматизации процесса обработки наличных денежных средств

в крупных сетевых торговых сетях очень быстро привел к желаемому результату. А именно: позволил быстро и удобно сдавать кассовую выручку круглосуточно, без выходных и ожидания инкассаторов. По результатам работы, среди явных преимуществ нашего решения клиенты отметили: — «можно вносить выручку частями в любое время, не ориентируясь на прибытие инкассаторов», «нет фальшивых купюр и перелимита по кассе», «удобно, безопасно и быстро». Мы всегда уделяем огромное внимание к потребностям клиента и принимаем цели клиента, как свои собственные.

Не уступает по популярности и услуга «Электронный кассир», которая особо широко оказалась востребована во всех дилерских авто центрах, в рамках общей стратегии повышения качества обслуживания клиентов. Как отметил один из наших постоянных клиентов Хорошев Михаил Сергеевич Руководитель Казначейства Группы компаний «АвтоСпец-Центр»: «Было важно предложить клиентам простой и удобный способ оплаты услуг и товаров, сократить время на прием платежей, обеспечить альтернативный канал поступления выручки. При этом клиенты могут, как оплатить любые из около 2000 предлагаемых банком сторонних услуг через установленные на территории дилерских центров терминалы, так и оплатить услуги нашей компании в любом из терминалов банка, установленных по всей Москве.

При этом следует отметить, что проект внедрения услуги начался за несколько месяцев до непосредственной установки терминалов и начала приема платежей, и включал в себя оптимизацию внутренних бизнес-процессов, стандартизацию документооборота, доработку учетных систем. Стоит так же отметить

работу наших партнеров из ПАО «Московский Кредитный Банк», которые обеспечили оперативную поддержку запуска проекта как в части технической реализации, так и в организационном плане. В кратчайшие сроки была налажена интеграция информационных систем для обмена информацией о платежах в режиме он-лайн, а фактическая установка и подключение терминалов во всех дилерских центрах заняла чуть больше недели.

По итогам 3-х месяцев реализации проекта внедрения услуги «Электронный кассир» мы с уверенностью мо-

жем сказать, что поставленные цели были достигнуты. А именно: повышено качество обслуживания клиентов за счет более простого и удобного способа оплаты, предложены дополнительные непрофильные услуги для клиентов – возможность оплатить сотовую связь, коммунальные платежи, штрафы, налоги и более 2000 тыс. других вариантов платежей, предлагаемых банком, автоматизирован обмен данными по платежам через терминалы, минимизирован ручной труд по отражению оплат во внутренних учетных

#### ОТЗЫВ КЛИЕНТА:

Запуск услуги «Электронный кассир» во всех дилерских центрах Группы компаний «АвтоСпецЦентр» было осуществлено в апреле 2017 года в рамках общей стратегии повышения качества обслуживания клиентов. Нам было важно предложить клиентам простой и удобный способ оплаты услуг и товаров, сократить время на прием платежей, обеспечить альтернативный канал поступления выручки. При этом клиенты могут как оплатить любые из около 2000 предлагаемых банком сторонних услуг через установленные на территории дилерских центров терминалы, так и оплатить услуги нашей компании в любом из терминалов банка, установленных по всей Москве.

При этом следует отметить, что проект внедрения услуги начался за несколько месяцев до непосредственной установки терминалов и начала приема платежей, и включал в себя оптимизацию внутренних бизнес-процессов, стандартизацию документооборота, доработку учетных систем. Стоит так же отметить работу наших партнеров из ПАО «Московский кредитный банк», которые обеспечили оперативную поддержку запуска проекта как в части технической реализации, так и в организационном плане. В кратчайшие сроки была налажена интеграция информационных систем для обмена информацией о платежах в режиме он-лайн, а фактическая установка и подключение терминалов во всех дилерских центрах заняла чуть больше недели.

По итогам 3-х месяцев реализации проекта внедрения услуги «Электронный кассир» мы с уверенностью можем сказать, что поставленные цели были достигнуты:

- Повышено качество обслуживания клиентов за счет более простого и удобного способа оплаты
- Предложены дополнительные непрофильные услуги для клиентов – возможность оплатить сотовую связь, коммунальные платежи, штрафы, налоги и более 2000 тыс. других вариантов платежей, предлагаемых банком
- Автоматизирован обмен данными по платежам через терминалы, минимизирован ручной труд по отражению оплат во внутренних учетных базах
- Оптимизирован и стандартизирован документооборот внутри дилерского центра

В дальнейшем мы, совместно с нашими партнерами, планируем не только развивать данное направление, но и внедрять новые продукты и услуги для удобства наших клиентов

базах, оптимизирован и стандартизирован документооборот внутри дилерского центра».

**RF: Как по-вашему мнению, цифровая эра повлияла на клиентский опыт?**

**ЕЧ:** Сегодня мы сами выбираем для себя те торговые компании, те бренды, которые считаем релевантными нашим требованиям, сами определяем, чьими услугами пользоваться, поэтому актуальность оптимизации каналов обслуживания стала очевидной. Бум цифровых технологий начался пару лет назад и количество покупок, совершенных с их использованием с каждым годом возрастает. Потребитель стал цифровым и мобильным, а выбор покупки сейчас занимает считанные секунды – в течение этого времени нужно заинтересовать клиента в своем товаре или услуге. Мы идем в ногу с последними тенденциями рынка, и предлагаем нашим партнерам возможность интеграции видео контента на дисплеи и в интерфейсы терминальной сети. Удобство интерфейса и широкий охват аудитории, которая составляет 12 000 000 человек значительно повышает конкурентоспособность компании на рынке. Реклама в индивидуальном контексте позволяет нашим партнерам привлечь внимание аудитории к бренду, повысить узнаваемость бренда, конверсию и объем продаж. Мы увидели в этом потенциал, и помимо сервиса по оплате услуг запустили выгодную программу лояльности. Тщательно изучив аудиторию наших терминалов, покупательское поведение и потребности клиентов, мы разработали и разместили максимально интересные предложения. При разработке наших решений мы постоянно проводим

аналитику пользователей платежного сервиса, и стремимся сделать его максимально простым и удобным. Таргетированные промо-акции с партнерами позволили объединить различные каналы и инструменты: такие как брендинг сайта партнера, промо в социальных сетях, реклама в блогах и сообществах, активности в социальных сетях, скидка при покупке и другие. Все необычное и непривычное привлекает внимание людей, поэтому у пользователей терминалов при совершении транзакции откладываются в памяти главные посылы промо-акций, тем самым повышается лояльность пользователей и средний чек, есть возможность эффективно управлять событиями и привлекать дополнительные продажи.

**RF: Московский Кредитный Банк принимает участие в городских и федеральных программах, связанных с улучшением платежных технологий для населения?**

**ЕЧ:** Вопрос создания эффективной платежной инфраструктуры города является одним из самых важных для нас. Мы тесно взаимодействуем с государственным сектором, развивая проекты в наиболее важных секторах экономики: здравоохранение, транспорт, ЖКХ, связь. За прошедший год услугами МКБ по замене контрольно-кассовой техники воспользовались более 70 медицинских учреждений Департамента здравоохранения. Это позволило упростить процесс оплаты, избавить горожан от очередей в кассы, и в целом обеспечить население комфортным сервисом, отвечающим последним требованиям рынка. Наши сервисы также позволяя быстро и просто оплатить необходимые для населения услуги, такие как креди-



ты большинства российских банков, услуги ЖКХ, мобильная связь, пополнение транспортных карт, штрафы и других компаний, которых более 2000.

В 2015 году стартовал наш совместный проект с Департаментом транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы. Амбициозная задача запуска крупнейшей в Москве и области сети по прямому пополнению карт «Тройка» и «Стрелка» для всех жителей Москвы и Подмосковья успешно реализована. На сегодняшний день удобный и современный сервис МКБ с масштабными возможностями пополнения транспортных карт: наличными и картой любого банка, записи абонементов учащихся и студентов на социальные карты доступен на 6000 терминалах, которые присутствует прак-

тически на каждой улице Москвы, Московской области, и городах Золотого кольца. Широкий охват терминальной сети, понятный интерфейс позволили нам в рамках проекта предоставлять решение, которое сделало процесс пополнения транспортных карт простым и быстрым, что в результате обеспечило прирост 4 600 транзакций в месяц.

Подводя итог, хочется отметить, что важно постоянно развивать услуги и способы самообслуживания, пересматривать сложившуюся практику работы. Внося в дистанционные каналы обслуживания инновационные элементы, используя персональный подход во взаимоотношении с клиентом, можно значительно повысить комиссионный доход Банка и приобрести надежных партнеров на долгие годы. **RF**