

информационные технологии как фактор конкуренции в розничном бизнесе банков

Е. БРИТВИНА: «Использование современного офисного оборудования позволяет банкам добиваться повышения качества и стабильности оказываемых сервисов»

беседовала

Анастасия Скогорева



Российские банки привыкают жить в условиях невысокой маржи и постоянной активной конкурентной борьбы за клиента. Чтобы борьба была успешной, необходимо предусмотреть все, и не в последнюю очередь качество и безопасность работы офисного оборудования. О том, какие решения предлагает в связи с этим компания Xerox, рассказала в интервью NBJ руководитель отдела отраслевого маркетинга Xerox Россия Елена БРИТВИНА.

NBJ: Елена, насколько, с Вашей точки зрения, информационные технологии помогают банкам, особенно организациям, которые работают в сфере розницы, в решении таких задач, как повышение лояльности клиентов, увеличение объемов продаж и минимизация рисков?

Е. БРИТВИНА: Безусловно, технологии играют здесь очень большую роль. Если банк хорошо и четко работает, операции проводятся быстро и прозрачно, то клиент становится лояльным к организации, у него нет причин для беспокойства и тем более для появления мыслей о возможной смене банка. Естественно, использование ИТ позволяет финансовым учреждениям максимально закрывать свои риски перед клиентами, ускорять с помощью автоматизации процессы рассмотрения клиентских заявок, проведения самих операций по счетам и т.д. То есть речь идет об общем повышении качества и стабильности оказываемых сервисов – именно за этим клиент идет в банк.

NBJ: Хорошо известно, что компания Xerox является одним из лидеров среди компаний – поставщиков офисного оборудования. На первый взгляд может показаться, что качество сканера или принтера, которыми пользуется банк, не имеет прямого отношения к тому, о чем мы с Вами говорили выше. Так ли это?

Е. БРИТВИНА: Конечно, это неверное предположение. Мы уже отмечали, что для клиента очень важным критерием при выборе банка является скорость принятия решений по его заявкам. И здесь нельзя недооценивать роль офисного оборудования. Чтобы проиллюстрировать это, возьмем в качестве примера весьма распространенную ситу-

ацию: человек приходит в отделение банка, стремясь получить кредит. Все документы, которые он предоставляет и заполняет в бумажном виде, немедленно переводятся в электронный вид и передаются кредитному менеджеру. В результате сильно сокращается время, необходимое для просмотра этих документов, загрузки их в скоринговую систему и для принятия окончательного решения по данной заявке.

Другой момент: наше сканирующее оборудование, например сканеры Xerox DocuMate 5445/5460 или Xerox DocuMate 4830, помогает банкам при фиксации истории взаимодействия финансово-кредитных организаций с клиентами. Это особенно важно при работе с просроченной задолженностью в кредитных портфелях банков. Используя пакет программного обеспечения, которое идет в комплекте со сканерами Xerox, сотрудники банка могут создавать структурированные и организованные досье клиентов. Например, комплексные решения Diamond Vision способны при сканировании распознавать определенный фрагмент текста (например, номер заявки или имя клиента) и автоматически ставить эту информацию в название отсканированного файла. Решение Visioneer Acuity идет в комплекте со сканером и позволяет корректировать качество отсканированного документа, что немаловажно при работе с большим потоком бумажных документов. Таким образом, используя эти инструменты, банки могут

оптимизировать работу по созданию электронных досье клиентов.

NBJ: Причем информация должна быть не только обработана, но и систематизирована.

Е. БРИТВИНА: Конечно. Очевидно, что просто отсканировать документ недостаточно, важно настроить его автоматическое размещение в определенном хранилище, чтобы не тратить время на перемещение файлов. Visioneer OneTouch позволяет автоматически обработать изображение по заранее определенному сценарию без вмешательства пользователя – достаточно нажать кнопку на панели управления сканера или воспользоваться панелью на экране монитора. Возможные форматы сканирования: большинство популярных форма-

тов изображений (JPEG, TIFF, BMP, GIF, PNG, JP2 и пр.), PDF (в том числе с возможностью контекстного поиска).

NBJ: Насколько нам известно, компания Xerox разработала еще одно решение для оптимизации электронного документооборота – программно-аппаратную платформу Xerox Connect Key™. Расскажите, пожалуйста, подробнее о том, что оно собой представляет.

Е. БРИТВИНА: Xerox Connect Key™ – это платформа, которая сейчас поддерживается почти всеми современными многофункциональными устройствами Xerox. В чем ее преимущества? Прежде всего, устройства, работающие на платформе Xerox Connect Key™, обладают схожим интерфейсом, одной панелью для администрирования и одинаковы-

ми функциями независимо от того, идет речь о маленьком МФУ или о большом коридорном печатном устройстве. Это заметно упрощает работу пользователя. Второе преимущество платформы – возможность наложить дополнительные условия безопасности на «контур», который создается печатными устройствами Xerox. Современные МФУ – это фактически компьютеры, соответственно, риски хищения информации здесь не менее высоки, чем при работе со стандартными ПК. С учетом этого факта в платформе Xerox Connect Key™ внедрены передовые решения компаний McAfee и Cisco для повышения безопасности использования нашего оборудования. Таким образом, мы отвечаем на потребности банков в обеспечении безопасности не только печатной среды, но и всей ИТ-инфраструктуры компании. **NBJ**