



История



www.privatbank.ua

Клиент:
ПриватБанк

Задача:

- найти решение, обладающее возможностями достаточно простого и эффективного масштабирования под постоянно растущие объемы бизнеса;
- обеспечить оперативную технологическую реализацию новых бизнес-идей;
- максимально использовать ресурсы собственных сотрудников для адаптации и развития системы.

Реализация:

- установка фронтальной системы TranzWare Online для управления сетью банкоматов и постепенная миграция всех функциональных модулей процессинга на платформу TranzWare;
- использование обширных возможностей TranzWare Online для самостоятельной настройки, доработки и интеграции с другими информационными системами (внутрибанковскими и внешними);
- активное использование алгоритмического процессора Algorithmix для конфигурирования сценариев, управляющих атрибутами транзакций на любом этапе ее прохождения, и для реализации нестандартной, индивидуальной логики обслуживания клиентов;
- создание аналитической системы для выявления мошеннических операций.

Результат:

- быстрая реализация множества уникальных для банковского рынка продуктов и сервисов;
- исключительно эффективное использование сети банкоматов, которые превратились в полноценные банковские мини-офисы, в которых клиенты получают широчайший набор услуг и не только банковских;
- использование процессинговой системы для работы не только со стандартными карточными счетами, но и для реализации таких продуктов как бензиновые карты, некоторых видов вкладов, сервисов электронной коммерции;
- оптимальная функциональная конфигурация IT-инфраструктуры благодаря легкости интеграции процессинга с другими системами;
- эффективная система для противодействия карточным мошенникам.

ПриватБанк: лидерство в бизнесе через инновационный подход

ПриватБанк является крупнейшим финансовым институтом Украины, занимая ведущие позиции на банковском рынке по финансовым показателям (активы, кредитный и депозитный портфель, прибыль и др.). ПриватБанк занимает первое место по количеству клиентов: его услугами пользуется каждый четвертый житель Украины. Сеть обслуживания включает в себя более 3000 филиалов и отделений по всей Украине, ПриватБанк также активно развивает систему современных финансовых услуг в России, Латвии, Португалии и Грузии через свои дочерние банки.

Немаловажной составляющей успеха является инновационная политика ПриватБанка, ориентированная на внедрение передовых банковских сервисов и услуг и открывающая клиентам новые возможности управления своими финансами. ПриватБанк первым в Украине предложил услуги интернет-банкинга «Приват24», а также мобильный банкинг, услуги по продаже через сеть своих банкоматов и POS-терминалов электронных ваучеров операторов мобильной связи и IP-телефонии.

Лидерство ПриватБанк на рынке платежных карт можно охарактеризовать как безоговорочное – по многим показателям доля банка составляет 40-50% всего украинского рынка. По состоянию на декабрь 2009 года банком выпущено более 18,7 млн. пластиковых карт, а сеть обслуживания насчитывает 7 тысяч банкоматов, свыше 52 тысяч торгово-сервисных точек по всей Украине.

Масштабы партнерства

История сотрудничества ПриватБанка с компанией «Compass Plus» берет свое начало в 2001 году. В это время в качестве процессинговой системы использовалось программное обеспечение STL, однако рост терминальной сети и амбициозные бизнес-планы банка выявили необходимость в более функциональных средствах автоматизации. В качестве специализированного решения для управления сетью банкоматов ПриватБанк выбрал фронт-офисную систему TranzWare Online компании Compass Plus.

«Одним из ключевых критериев выбора была производительность решения, - говорит руководитель процессингового центра ПриватБанка Александр Андросов, - причем, не только линейная производительность, способная закрыть текущие потребности. Мы искали инструмент обработки постоянно возрастающих объемов данных – решение, обладающее возможностью масштабирования...»

Специалисты процессингового центра оценили надежность, функциональность и гибкость системы – и закономерным развитием событий стала постепенная миграция функциональных модулей (таких как управление терминалами и межхостовыми интерфейсами, авторизация, маршрутизация и криптозащита) на платформу TranzWare.

Алгоритмы успеха

Другая характеристика, оказавшая существенное влияние на выбор процессинговой системы – открытость и гибкость решения. Инновационная рыночная позиция, нацеленная на предоставление финансового сервиса мирового уровня, требовала оперативной технологической реализации бизнес-идей. Сильная команда IT-подразделения банка нуждалась в инструментах для создания высококонкурентных ноу-хау. IT-инфраструктура ПриватБанка (как и любого современного финансового института), содержала большое количество программных компонентов, разработанных как силами самого банка, так и сторонними производителями. Сама

ситуация порождает условие: максимально эффективно использовать собственные ресурсы для адаптации и развития системы в свете постоянно возникающих и меняющихся бизнес-задач.

Процессинговые решения, предлагаемые Compass Plus, оказались в значительной степени сообразны этим запросам. Фронт-офисная система TranzWare Online (как и другие программные продукты компании) предоставляет обширные возможности для самостоятельной настройки, доработки и интеграции со сторонними системами. Одним из наиболее популярных инструментов самостоятельной разработки, доступных пользователям процессинговой системы, является механизм пользовательских функций.

Алгоритмический процессор Algorithmix в составе фронтальной системы TranzWare Online предназначен для конфигурирования сценариев, управляющих атрибутами транзакций на любом этапе ее прохождения. Algorithmix позволяет реализовать сложные правила авторизации, расчет многоаспектных комиссий, потранзакционное взаимодействие с внешними системами и другие функции. Спектр применения этого инструмента охватывает многие составляющие процессингового цикла, к примеру, работает на решение таких актуальных задач как:

- гибкая настройка условий транзакции, дающая возможность оперативного внедрения конкурентоспособных продуктов;
- построение коммуникации с клиентом (динамические сценарии банкомата, рассылка сообщений и т.д.) для повышения лояльности и организации кросс-продаж;
- взаимодействие с внешними информационными системами (банковские, билинговые, скоринговые и т.п.);
- предотвращение мошеннических операций.

Благодаря встроенному редактору сценариев пользователь модуля Algorithmix имеет возможность самостоятельно создавать собственные правила управления транзакциями. Бизнес-логика созданных таким образом функций не только решает прикладные задачи, но и закладывает основу для появления уникальных банковских продуктов и сервисов.

Для реализации взаимодействия с внешними информационными системами, предполагающих постоянную транзакционную нагрузку (к примеру, межхостовых интерфейсов) Compass Plus поддерживает несколько специализированных протоколов. Спецификации этих протоколов, и соответствующие средства разработки также доступны клиентам компании (также как и спецификации файлового обмена, и генератор отчетов – в том числе машиночитаемых). Благодаря этому банк получает возможность легко интегрировать процессинг с другими системами, реализуя оптимальную функциональную конфигурацию IT-инфраструктуры.

Так, в ПриватБанке роль фронтальной системы TranzWare Online не ограничивается работой со стандартными карточными счетами. На базе системы реализованы такие продукты, как бензиновые карты, некоторые виды вкладов, сервисы электронной коммерции. Фронтальная система обслуживания клиентов Приват48 и другие внутрибанковские системы взаимодействуют с TranzWare Online по набору служебных и платежных операций, используя для этого интеграционные протоколы FIMI и TIC.

«Ближе к клиенту»

Ярким примером применения арсенала инструментов самостоятельной разработки являются сервисы, реализованные на банкоматах ПриватБанка – их функциональность выходит далеко за рамки представлений о назначении этого устройства.

Вот что говорит по этому поводу первый заместитель председателя правления ПриватБанка Никита Волков: *«Последовательно реализуя стратегию «быть ближе к клиенту», мы не только расширяем сеть обслуживания, но и стараемся обеспечить клиентам максимально удобный и емкий сервис. Так, банкоматы ПриватБанка являются по сути полноценными банковскими мини-офисами, в которых наш клиент получает широкий набор услуг – причем не только банковских. Решения Compass Plus позволяют оперативно воплотить и донести наши бизнес-идеи до клиента – что является одной из основ конкурентного преимущества банка...»*

Продукты

TranzWare Online

Уникальное по набору функциональных возможностей решение, обеспечивающее эффективное процессинговое обслуживание систем электронных платежей, межсетевой свитчинг и поддержку неограниченного количества устройств и каналов доставки. В дополнение к стандартным функциям решение TranzWare Online оснащено такими новыми возможностями, как разработка прикладных алгоритмов (TranzWare Online Algorithmix) и удаленный доступ к процессинговому центру через web-интерфейс (TranzWare Online FIMI).

TranzWare Card Management System

Продукт с высокими техническими характеристиками, обеспечивающий эффективное управление бэк-офисными операциями финансового института. Гибкость решения TranzWare CMS позволяет разрабатывать широкий спектр финансовых продуктов, тем самым обеспечивая финансовому институту преимущество перед конкурентами и соответствие требованиям клиентов.

TranzWare FIMI (Financial Institution Maintenance Interface)

Один из протоколов, реализующий онлайн-взаимодействие между процессингом и другими информационными системами. В частности, FIMI используется для подключения к авторизатору сторонних АБС или ритейловых систем; интеграции терминальных приложений (киоски, интернет или мобильный банк). Посредством FIMI внешняя информационная система может управлять ресурсами фронт-офиса: запрашивать информацию и модифицировать состояние карт, счетов и лимитов, транзакций, устройств. В некоторых случаях более подходящим является TIC (TranzWare Interconnection Interface) – native-интерфейс процессинговой системы TranzWare Online, предназначенный для онлайн-соединения с другими хостами.

TranzWare Fraud Analyzer

Автоматизированная аналитическая система, обладающая расширенными средствами мониторинга мошеннических операций и обеспечивающая проактивное управление рисками, что позволяет своевременно принимать меры по предотвращению мошеннических действий и снижать потери, связанные с подобного рода деятельностью. TranzWare Fraud Analyzer эффективно отслеживает, сигнализирует, а также может реагировать в автоматическом режиме на подозрительную активность различных объектов мониторинга, работая на основе правил, которые создаются пользователями системы. Система также обеспечивает инфраструктуру для проведения расследования дел, ведения диспутов на основе анализа данных о транзакциях, для составления оперативной отчетности, выработки правил, выявления тенденций и взаимозависимостей.

TranzWare Interchange

Гибко настраиваемые регламентные механизмы взаиморасчетов между участниками платежной системы любой сложности и конфигурации. Решение обеспечивает автоматизацию сбора, обработки, консолидации, хранения, маршрутизации, форматирования и распределения клиринговой (Clearing) и расчетной (Settlement) информации.

В качестве примера воплощения этой концепции можно назвать персональное меню банкомата. Держатель карты может создать «Мое меню», в котором определить свои наиболее часто встречающиеся операции (просмотр баланса, снятие определенной суммы, платеж за свой мобильный телефон и т.д.). При последующем обращении клиента к банкомату ПриватБанка на экране появится это персональное меню. Позже, при необходимости, можно задействовать общие для всех клиентов банкоматные экраны и сценарии.

Помимо стандартного набора информационных и платежных функций, банкоматы ПриватБанка поддерживают множество инновационных сервисов. Предпосылкой для их возникновения стала популярность различных товаров и услуг среди клиентов банка.

К примеру, за последние годы значительно вырос объем трансграничных переводов физических лиц – в банкоматах ПриватБанка была реализована функция отправка и получение денежных переводов в рамках систем VISA Money Transfer (перевод на карту) и PrivatMoney (без открытия счета).

В банкомате ПриватБанка можно сделать заказ на покупку современного мини-компьютера или цифрового плеера; оплатить его стоимость со своего карточного счета, либо оформить мгновенный кредит. Затем с клиентом банка связывается сервисный центр для согласования места и времени доставки покупки.

В рамках уникального кобренд-проекта с популярным коммуникационным сервисом Skype клиенты ПриватБанка получили возможность совершать звонки на стационарные телефоны во всем мире по выгодным тарифам – а для пополнения своего счета использовать банкоматы. Разумеется, в банкоматах можно оплатить и более традиционные услуги – городской и мобильный телефоны, Интернет, телевидение и многое другое.

В сентябре 2008 года в Днепропетровске, где расположен головной офис ПриватБанка, открылся новый современный стадион. На это событие банк откликнулся очередной технологической новацией: в банкоматах была реализована возможность покупки билета на футбольный матч, причем по карте любого банка.

«Compass Plus – не рядовой технологический вендор, – рассуждает Никита Волков – это действительно партнер, который разделяет инновационную концепцию ведения бизнеса ПриватБанка. Что для нас особенно важно – с одной стороны, мы получаем максимальную гибкость в эксплуатации решений, и возможность многие разработки делать собственными силами. С другой стороны, компания охотно отзывается на наши инициативы, для реализации которых требуются более серьезные разработки. Один из примеров такого сотрудничества – создание аналитической системы выявления мошеннических операций, которая получила название TranzWare Fraud Analyzer. В свое время мы не нашли на рынке готового решения, удовлетворяющего нашим требованиям: наличие интеграционных инструментов, конфигурирование правил мониторинга и т.д. Компания разработала для нас такую систему, и сегодня TranzWare Fraud Analyzer эффективно помогает ПриватБанку бороться с карточными мошенниками. За эти годы компания зарекомендовала себя как надежный партнер, которого мы считаем стратегическим для развития розничного бизнеса банковской группы Приват. Убежден, что в тандеме с Compass Plus мы достойно примем вызовы, которые готовит нам динамичный банковский рынок...»

О компании Compass Plus

Compass Plus предлагает комплексные интегрированные и гибкие программные продукты и услуги в сфере электронных платежей, помогающие финансовым институтам оперативно реагировать на стремительно меняющиеся требования рынка. Клиентская база компании включает в себя розничные банки, процессинговые центры, а также национальные свитчинговые и персонализационные центры в странах Европы, Азии, Африки, Среднего и Ближнего Востока, Северной и Южной Америки. Имея более чем 25-летний опыт в области разработки приложений розничных банковских систем, Compass Plus помогает своим клиентам строить эффективные и надежные системы различного типа и масштаба, которые способствуют открытию новых источников дохода и увеличению прибыли.

Головной офис
+7 (3519) 260 000, 260 444
Enquiries.All@compassplus.com

Региональное представительство по продажам
и маркетингу в странах России и СНГ
+7 (495) 229 5499
DOM.Sales@compassplus.com

Regional Headquarters, Europe and Global Marketing
+44 (115) 753 0120
Enquiries.UK@compassplus.com

Regional Headquarters, Asia Pacific
+60 3 2178 6400
AP.Sales@compassplus.com

Regional Sales and Project Management, MEA
+962 6 563 54 60
MEA.Sales@compassplus.com

Regional Sales and Customer Support, Brazil
+55 (21) 2611 7820
LAC.Sales@compassplus.com

Regional Headquarters, US & Canada
+1 954 857 2777
NA.Sales@compassplus.com

Regional Headquarters, LATAM
+1 954 857 2777
LAC.Sales@compassplus.com

Follow us on  @Compass_Plus
 /CompassPlus
 /company/compass-plus

TranzWare Card Factory

Современное EMV-совместимое решение для эффективного управления процессом персонализации банковских карт любого типа, позволяющее эмитентам удовлетворить запросы любого рынка оперативно и экономически эффективно. Решение TranzWare Card Factory поддерживает персонализацию карт любых типов и полностью настраивается в соответствии с индивидуальными требованиями любого финансового института.

TranzWare Claims Manager

Продукт TranzWare Claims Manager является комплексной автоматизированной системой управления диспутами, которая автоматизирует сложные бизнес-процессы ведения претензионной работы на основе жалоб и заявлений, поступающих от клиентов банка и участников платежных систем. Оператор системы может создавать дела, осуществлять мониторинг их состояния, менять параметры, генерировать алерты, определять сроки и приоритетность. Благодаря такому исключительному контролю обеспечивается эффективное управление диспутами в соответствии с требованиями банка и платежных систем.