



Алексей Черников

Среднерусский Сбербанк:

«Качество и скорость сервиса —
ключевые параметры при выборе поставщика»

052013

Дмитрий Баранов, Московский кредитный банк:
«Рынок близок к созданию универсального устройства»

О терминальных сетях: Дмитрий Кохтенко, Ярус ЛТД/ШТРИХ-М; Пол Вера, NCR;
Дмитрий Погодин, Diebold; Гали Яппаров, Передовые системы самообслуживания

Подписные индексы: 47743 по каталогу «Роспечать», 40917 по каталогу «Пресса России», 99720 по каталогу «Почта России»



Евгений Соловьев
(Mobile Solutions)
Почта. Частное
и государственное
партнерство

с. 8



Рождѣнный в России.

UPT PinPad YARUS K2100



Быстро, надёжно,
удобно



115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода, д. 19, стр. 4
телефон +7 (495) 787-60-90
факс +7 (495) 787-60-99
pt@shtrih-m.ru | www.yarus-kkt.ru



Н апротив нашего дома есть отделение Сбербанка — бывшая сберкасса, в которой мы всю свою жизнь платили за квартиру, свет, газ, телефон. В ней на приеме таких вот платежей работали три отвратительные тетки — горластые, хамоватые и чрезвычайно несимпатичные. В общем, человеческий фактор. Справедливости ради нужно заметить, что этот самый человеческий фактор дело свое знал превосходно. Очередь в 20 человек тетки с перманентными криками и руганью (то с клиентами, то между собой) разметали за 10–15 минут, хотя каждый приходил с целым пучком различных книжек. Короче, процедура оплаты коммуналки была неприятной, однако быстрой. Прошло время. Сберкасса стала отделением Сбербанка, теток поувольняли, набрали молодых девиц — гораздо более вежливых и симпатичных, нарядили их в красивую униформу с галстучками, поставили два банкомата и четыре платежных терминала. В ознаменование новой жизни в помещении сделали ремонт, повесили разноцветные шарики и объявили жизнь без очередей — это когда операционистки коммунальные платежи не принимают, и народ толпится около платежных терминалов и банкоматов. Которые, кстати говоря, работают через раз (ну, вы знаете). Потому что операционистка, та самая старая хамоватая тетка, работала надежно и бесперебойно — разве что нужду отходила справлять, а банкомат и терминал — агрегат тонкий, такого натиска не выдерживает: у него то программа сбоит, то кассеты переполнены наличностью, то лента кассовых чеков закончилась. Да и девица-консультант в красивой униформе, которая назначена помогать народу победить терминал, как-то помедленнее будет. Так что очередь из пяти человек — это на час с лишним. Если, конечно, хотя бы одно устройство работает.

Впрочем, буду до конца объективной: Сбербанк объявленную программу «Очереди нет» выполнил. Очереди в отделении и в самом деле нет. Она переместилась в магазин по соседству — там отделение Банка «Пушкино». Одно окно, одна операционистка, которая очередь из 11 человек вручную разматывает минут за 20–25 — платежка-то одна.

И я вот все думаю... Может, им вернуть теток-то? А то упустят коммуналку. И очередей тогда точно не будет.

Ирина Квателадзе
Главный редактор