



Fot. Wincor Nixdorf

Nie boimy się wyzwań

Rozmowa
z Andrzejem Kawińskim,
prezesem zarządu
Wincor Nixdorf Sp. z o.o.

■ Kierowana przez Pana firma, w przygotowanym Computerworld i IDC Poland, raporcie TOP200 (za rok 2007) zajęła 34 miejsce wśród 200 największych firm informatycznych. Jednocześnie wygraliście Państwo ranking firm branży informatycznej osiągającej przychody z sektora handlowego, na trzecim stopniu podium stanęliście w konkursie firm świadczących usługi serwisowe, a jeśli chodzi o przychody osiągane z sektora bankowo-finansowego zamknęliście pierwszą dziesiątką. To zapewne sukces, ale czy nie czuje Pan niedosytu?

– Bardzo mnie cieszą tak dobre wyniki naszej firmy. Jeśli chodzi o rozwiązania dla sektora bankowego, to jesteśmy od lat wiodącym dostawcą technologii, a w sektorze bankowości spółdzielczej należymy do liderów. Naszą mocną stroną są również produkty dla obszaru retail. Prawie wszystkie większe sieci handlowe są naszymi klientami – proponujemy wsparcie IT z zakresu retail-banking. Zarówno dla retailu, jak i bankingu mamy bardzo szerokie rozwiązania – i to dla całej infrastruktury informatycznej. Z roku na rok poprawiamy naszą pozycję i wyprzedzamy konkurentów, produkujących urządzenia podobnego typu. Na rynek dostaw bankomatów weszliśmy później niż nasza konkurencja. Dzisiaj, gdy chodzi o liczbę funkcjonujących bankomatów, zajmujemy na rynku drugie miejsce. Jeśli jednak weźmiemy pod uwagę dostawy, to – rokrocznie – jesteśmy numerem jeden. Cieszy mnie przy tym fakt, iż uważa się nas za kreatora pewnych standardów, pomysłów, rozwiązań czy idei. Dawniej patrzyliśmy na to, co robią konkurenci, dziś oni bacznie śledzą to, co robimy my i starają się za nami podążać. Przykładem są tu wplatomaty, dyspensery z zamkniętym obiegiem gotówki (recykling) czy centrum monitoringu urządzeń samoobsługowych, stworzone przez naszą firmę w Warszawie. Proponujemy też serwis multivendor – czyli nie tylko swoich urządzeń, ale i urządzeń konkurencji. W zakresie serwisu dla sektora retail-banking Wincor Nixdorf jest obecnie największą siecią serwisową tego typu. Mamy zatem chyba wystarczająco dużo powodów do zadowolenia.

■ Wincor Nixdorf składa się z trzech pionów. Retail to rozwiązania dla handlu, banking – produkty dla banków oraz service, czyli doradztwo oraz serwis i wsparcie techniczne. Nas najbardziej interesuje pion drugi. Co Państwo oferujecie bankom?

– Sztandarowy produkt, dzięki któremu jesteśmy rozpoznawalni, to bankomat. Oferujemy także szereg urządzeń, które usprawniają samoobsługę w banku. Choćby wplatomaty, czyli urządzenia, które są w stanie przyjmować gotówkę oraz księgować ją bezpośrednio na konto; dyspensery kasjerskie z zamkniętym obiegiem gotówki (recykling), które zwiększają bezpieczeństwo kasjerów i klientów banku oraz optymalizują procesy zarządzania gotówką w oddziale. Pracownicy banku mogą rozmawiać z klientami bezpośrednio – bez krat czy szyb pancernych, przez co dany oddział banku staje się bardziej dla nich przyjazny. Urządzenia, które mają zamknięty obieg gotówki, są w stanie przyjąć wpłatę, rozpoznać banknoty i potem wydać je innemu klientowi. Ogranicza to znacznie koszty, związane z transportem gotówki oraz zasilaniem urządzenia w banknoty. Oferujemy także pełny monitoring naszych urządzeń. Nie zawsze obsługa banku czy oddziału wie, że bankomat przestał działać, bo np. skończył się papier czy pieniądze. Nasze systemy działają 24 godziny na dobę i wychwytyują wszelkiego rodzaju błędy w funkcjonowaniu urządzenia – taką informację przekazujemy od razu do banku. Przecież każda godzina przestoju bankomatu to wymierne straty dla instytucji finansowej. Oferujemy również profesjonalny (24h/dobę) serwis urządzeń. I to nie tylko naszych, ale też firm konkurencyjnych. Dzisiaj bankomat nie jest modułem zamkniętym, coraz bardziej przypomina komputer. Dla klienta ważne jest, żeby bez względu na producenta funkcjonował tak samo, posiadał te same aplikacje. Nieważne zatem czy bankomaty dostarczamy my, czy nasi konkurenci, ważne, by na każdym z nich można było wykonywać takie same działania i realizować te same transakcje. Świat bankowości dąży do tego, by oddzielić hardware od software'u. I w tej dziedzinie także jesteśmy pionierami. Mamy takie instalacje, gdzie na bankomatach naszych i konkurentów funkcjonuje ta sama aplikacja. I znakomicie się to sprawdza.

■ **Sektor bankowy to jeden z najlepszych klientów. Ale zrazem i najbardziej wymagający. Czego – Pana zadaniem – będzie oczekiwać od firm IT? Urządzeń i programów zapewniających jeszcze większe bezpieczeństwo, czy też kompleksowych rozwiązań gwarantujących błyskawiczną i jednocześnie pełną obsługę konsumentów?**

– Na pewno usprawnienia procesów. Informatyka jest tylko narzędziem, które ma pomóc bankom w tym, by mogły jeszcze lepiej docierać do klienta oraz osiągać jak największe zyski. A do tego celu służą najnowsze osiągnięcia technologiczne, dzięki którym można automatycznie realizować zwykłe, powtarzalne czynności, jak np. wpłata i wypłata pieniędzy, sprawdzenie stanu konta itp. Wtedy pracownicy banku mogą zająć się np. doradztwem, sprzedażą konkretnych usług i produktów bankowych, konsultingiem. Dlatego niektóre instytucje stawiają na wpłatomaty, bo choć do sprzedaży kredytów niezbędny jest człowiek, nadzorujący procedurę i przygotowujący wymagane dokumenty, to spłaty rat można dokonywać w urządzeniach. Pracownicy banku mogą zaś w tym czasie sprzedać kolejny produkt. Wincor Nixdorf pełni zatem rolę nie tylko dostawcy, ale i doradcy w biznesie, gdyż naszym zadaniem jest szukanie rozwiązań, umożliwiających klientowi koncentrację na jego core biznesie. Wtedy będzie mógł prężniej działać na rynku.

■ **Jesteście Państwo, wspólnie z Biurem Informacji Kredytowej SA, organizatorami cyklicznego Forum Nowoczesnych Technologii dla Bankowości Spółdzielczej. Czy sektor spółdzielczy jest rzeczywiście tak mocno zainteresowany nowoczesnymi rozwiązaniami?**

– Dla nas bankowość spółdzielcza jest bardzo istotnym elementem rynku. Jesteśmy przekonani, iż dysponuje ona ogromną siłą. Z bankami spółdzielczymi współpracujemy od lat. Widzimy, jak znakomicie się rozwijają, są coraz bardziej nowoczesne, zaczynają sięgać po produkty, które do tej pory były zastrzeżone, albo były domeną, dużych banków komercyjnych. Plusem bankowości spółdzielczej jest szybki proces decyzyjny. Sektor ten błyskawicznie reaguje na potrzeby społeczności lokalnej. Dumny jestem z tego, że zaufał nam, naszej technologii i że pozwolił nam stać się liderem na tym rynku.

■ **Czym zamierzacie Państwo w najbliższym czasie zaskoczyć rynek? Jakimiś nowymi produktami, jeszcze lepszym serwisem, outsourcingiem sprzętu i oprogramowania?**

– Cóż, większość nowoczesnych technologii wykorzystywanych w świecie funkcjonuje także na rynku polskim. Klienci oczekują od nas kompleksowych rozwiązań. I my takie proponujemy. Bank, współpracując z nami, nie musi się niczym martwić – sprawdzamy lokalizację, instalujemy urządzenie oraz dbamy o jego właściwe funkcjonowanie. Na pewno przyszłość na rynku mają urządzenia recyklingowe, czyli z zamkniętym obiegiem gotówki. Jej transport jest przecież bardzo kosztowny. Szukamy takich rozwiązań, żeby urządzenia, gdzie można dokonywać wpłat, można też było wykorzystywać do dokonywania wypłat. Jeden klient wpłaca pieniądze, drugi je wypłaca. To obniża koszty.

Naszym największym atutem jest sieć serwisowa w Polsce w sektorze retail-banking. Serwis ten budowaliśmy od podstaw. Ma spełniać oczekiwania klientów w zakresie wysokiej skuteczności rozwiązywania problemów, maksymalnie szybkiego przywracania pełnej funkcjonalności urządzeń, minimalizacji czasu napraw, zdalnego usuwania awarii, ograniczenia zaangażowania pracowników klienta, szybkiego i efektywnego kontaktu z serwisem oraz redukcji kosztów serwisowych.

■ **Banki muszą dziś w szczególny sposób dbać o bezpieczeństwo – systemów oraz zasobów własnych i klienta. Co robicie Państwo w tym kierunku?**

– Pojawiają się nowe standardy w zakresie bezpieczeństwa związane z wymaganiami organizacji międzynarodowych, jak VISA i MasterCard. Jako jedni z pierwszych zaczęliśmy mówić, jak istotne jest EMV, powołaliśmy akademię EMV dla banków i robiliśmy wiele szkoleń, żeby wyjaśnić, na czym ono polega. W zeszłym roku ilość fraudów na kartach drastycznie wzrosła, dlatego że wiele instytucji finansowych zwlekało z wdrożeniem EMV. Teraz obserwujemy nagły wzrost zainteresowania tą technologią, gdyż zgodnie z regulacjami VISY i MasterCard, jeśli bankomaty danego banku nie są przystosowane do EMV w zakresie fraudów, to on ponosi całkowity koszt tych operacji. Kolejna regulacja VISY i MasterCard to PCI, mówi o tym, że numeru karty w formie jawnej nie można przechowywać, gdyż musi być on zakodowany. Przygotowujemy się do tego i chcemy tę wiedzę przekazać naszym klientom, żeby nie było takiego zaskoczenia jak w przypadku EMV.

■ **Pomówmy teraz o nieco innym ryzyku. Nie ma sprzętu w stu procentach niezawodnego. Jak zatem banki, zwłaszcza te mniejsze, mogą zminimalizować ryzyko związane z ewentualną awarią sprzętu?**

– Proponujemy kompleksowy monitoring bankomatów. Nawet wtedy, gdy dana instytucja nie pracuje, możemy taki bankomat zdalnie naprawić, zobaczyć, co się dzieje, jakie są błędy oraz na nowo go uruchomić. Ważna jest również kwestia umowy serwisowej. Zobowiązujemy się w niej do konserwacji urządzeń. Co jakiś czas dokonujemy ich kompleksowego przeglądu. Wszystko po to, żeby zapobiegać ewentualnym awariom. Oferujemy także urządzenia z łącznością GPRS-ową, i to nie u jednego, a dwóch operatorów. Przy zawieraniu umowy serwisowej dajemy naszym klientom gwarancję procentu niezawodności naszych urządzeń. Czyli np. umawiamy się, że dany bankomat będzie niezawodny przez 95 proc. czasu.

■ **Na koniec coś lżejszego. Pracujecie Państwo wraz z Deutsche Bankiem nad stworzeniem telewizji bankowej. Jak ma ona funkcjonować w praktyce?**

– To bardzo ciekawy projekt, do którego zachęcił nas sam klient. Deutsche Bank TV chce emitować swój program, przez nas produkowany, w oddziałach. Będzie składał się z newsów, informacji bankowych, retransmisji jednego z programów informacyjnych oraz mixu reklam. Jest to nowe wyzwanie, ale my się go nie boimy. □