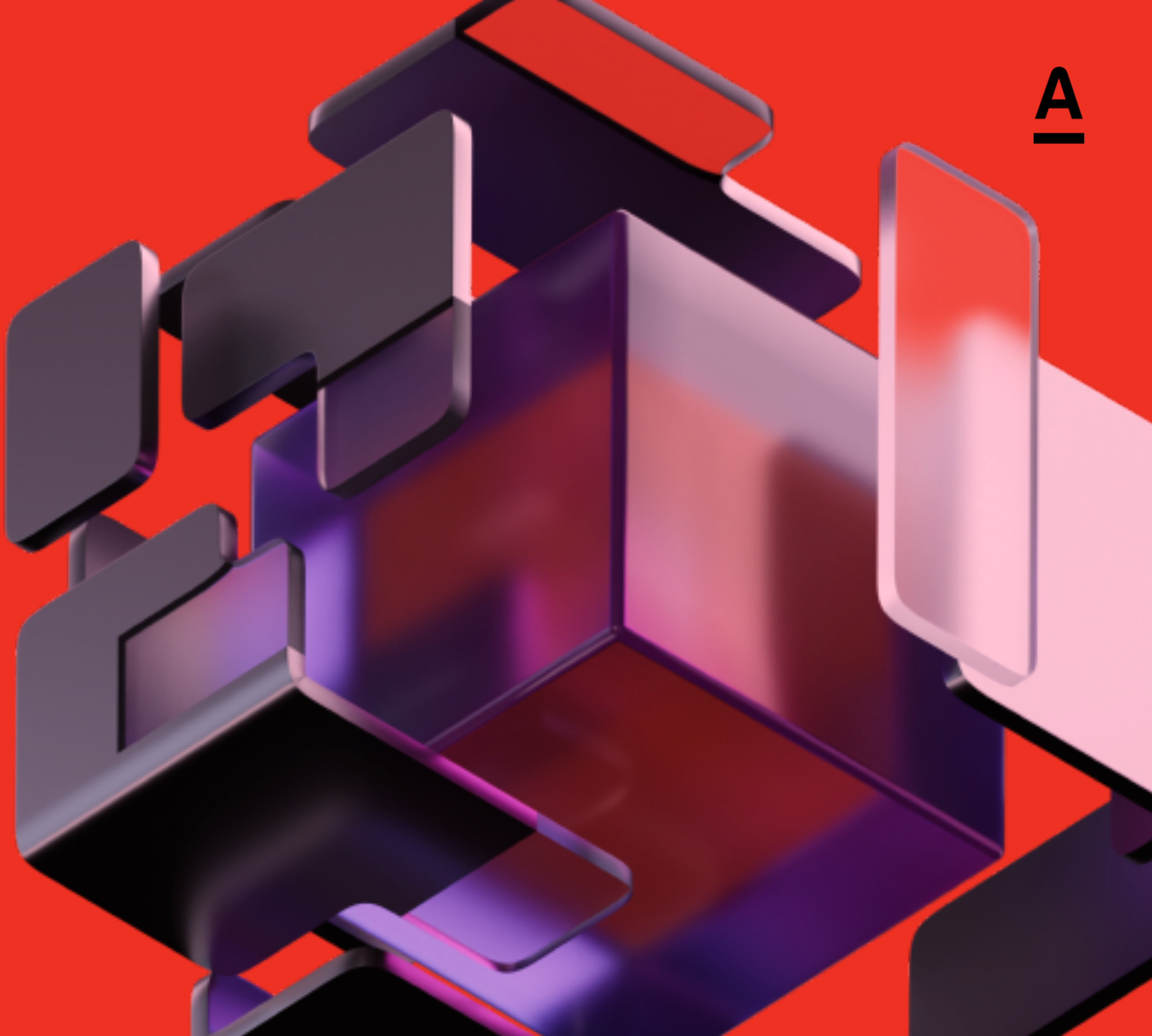


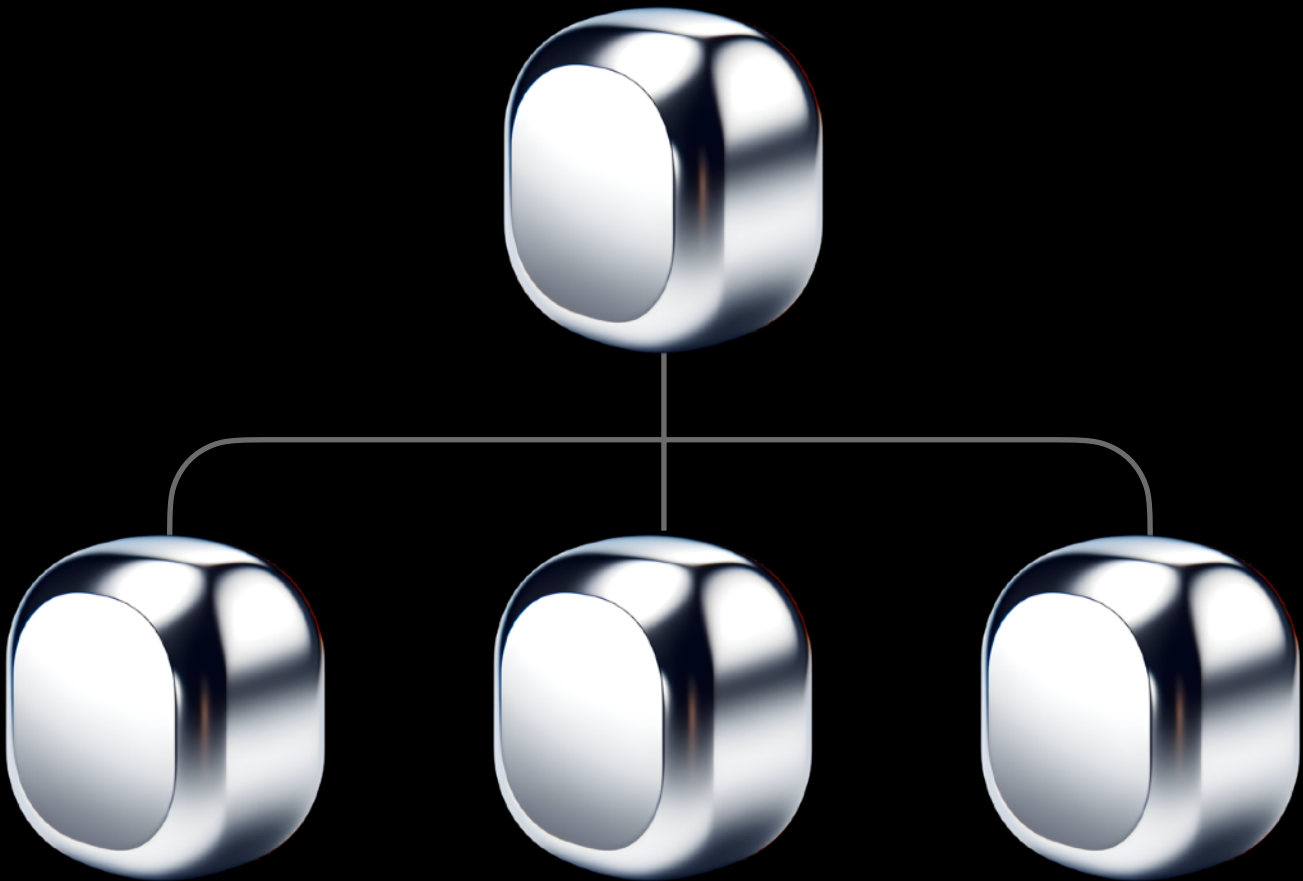
Цифровой корпоративный банкинг

Организация
и управление

A



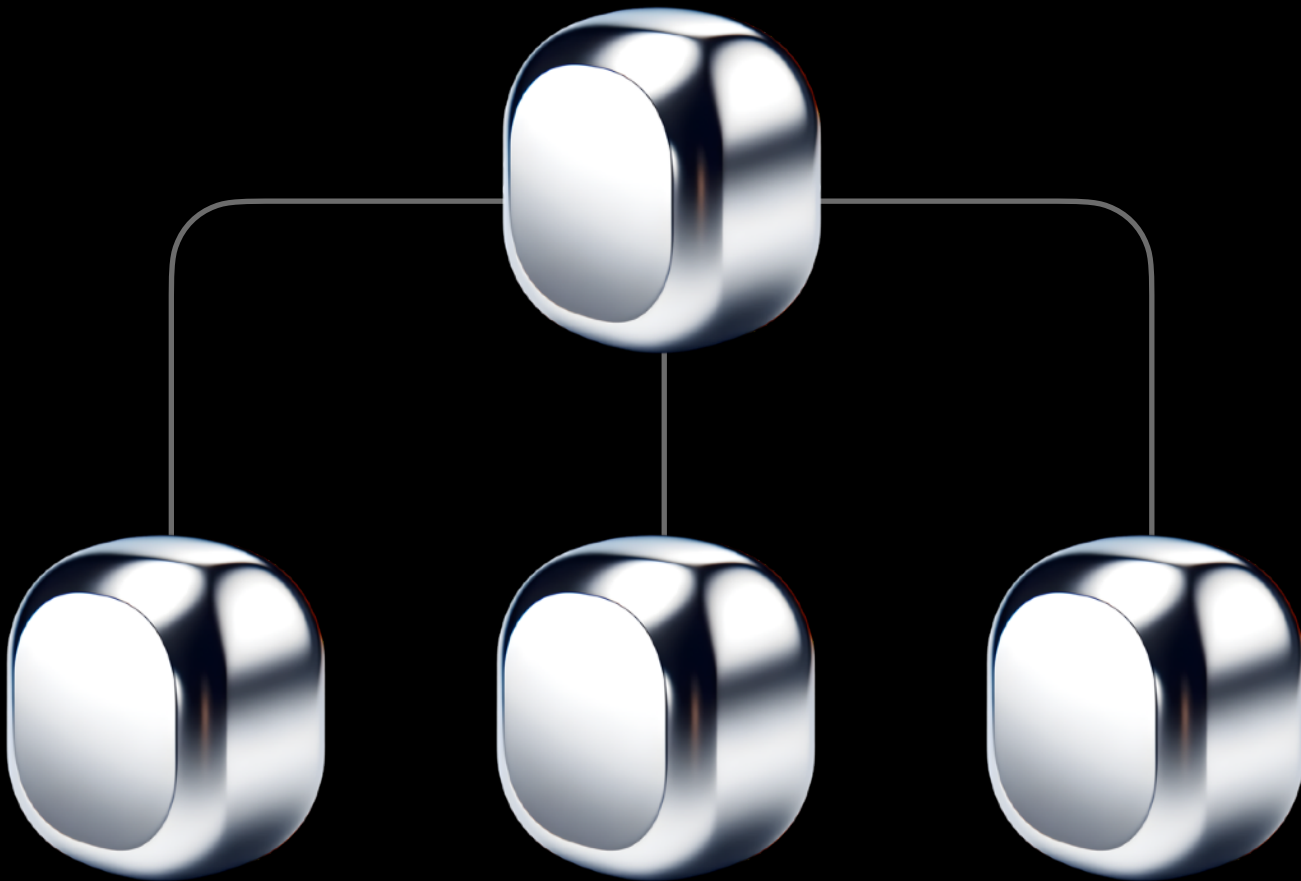
Структура



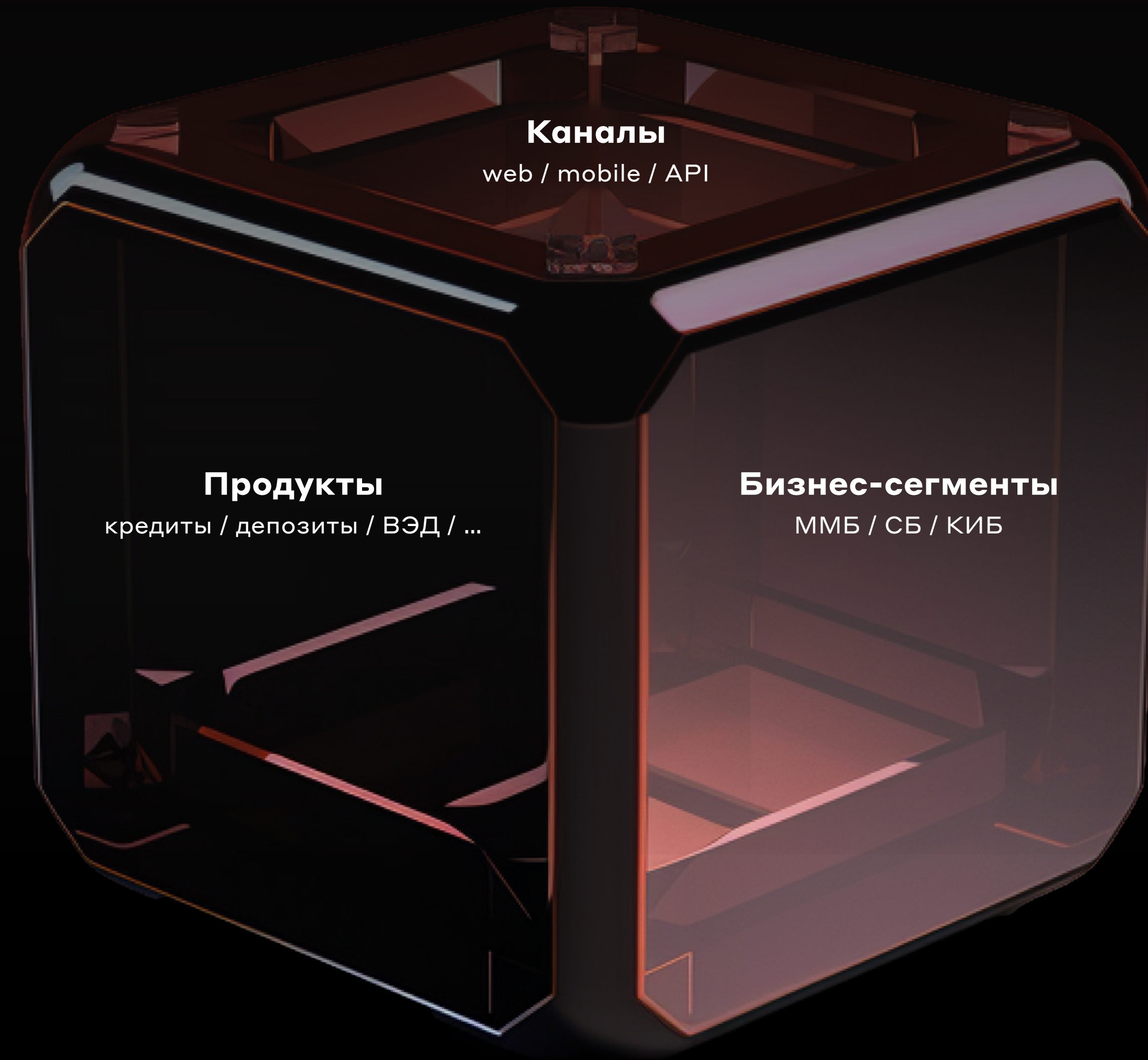
Процессы



Цели и KPI



Структура — что главнее?



Кто за что отвечает?

Каналы

- Качество, консистентность и стабильность каналов
- Цифровизация, цифровой клиентский опыт

Продукты

- Продуктовая стратегия
- Построение E2E процессов обслуживания по продуктам в онлайн и оффлайн каналах
- Доход по продукту

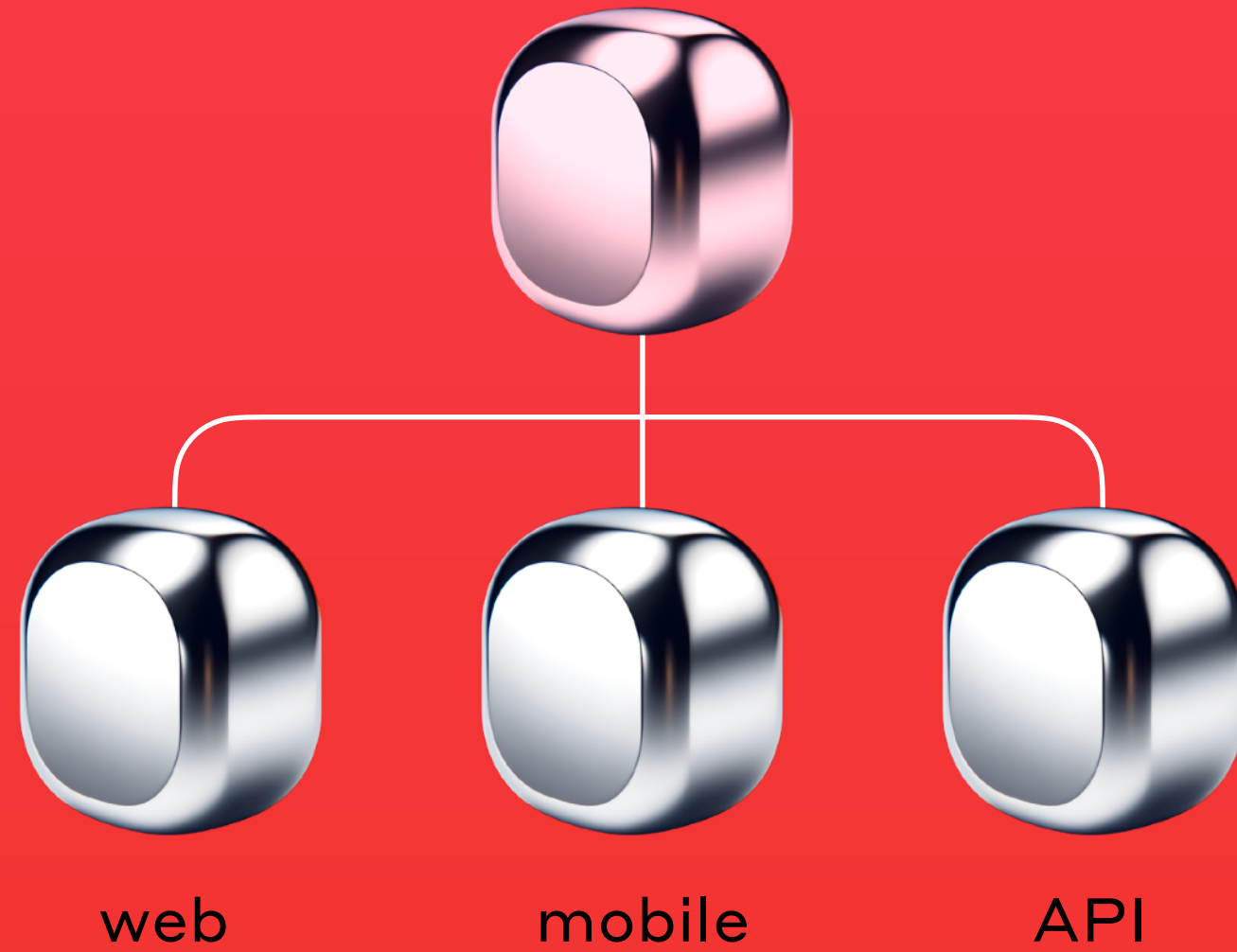
Сегменты

- Сегментно-продуктовая матрица
- Развитие каналов и продуктов под требования сегментов (ММБ, СБ, КИБ)
- Доход по сегменту

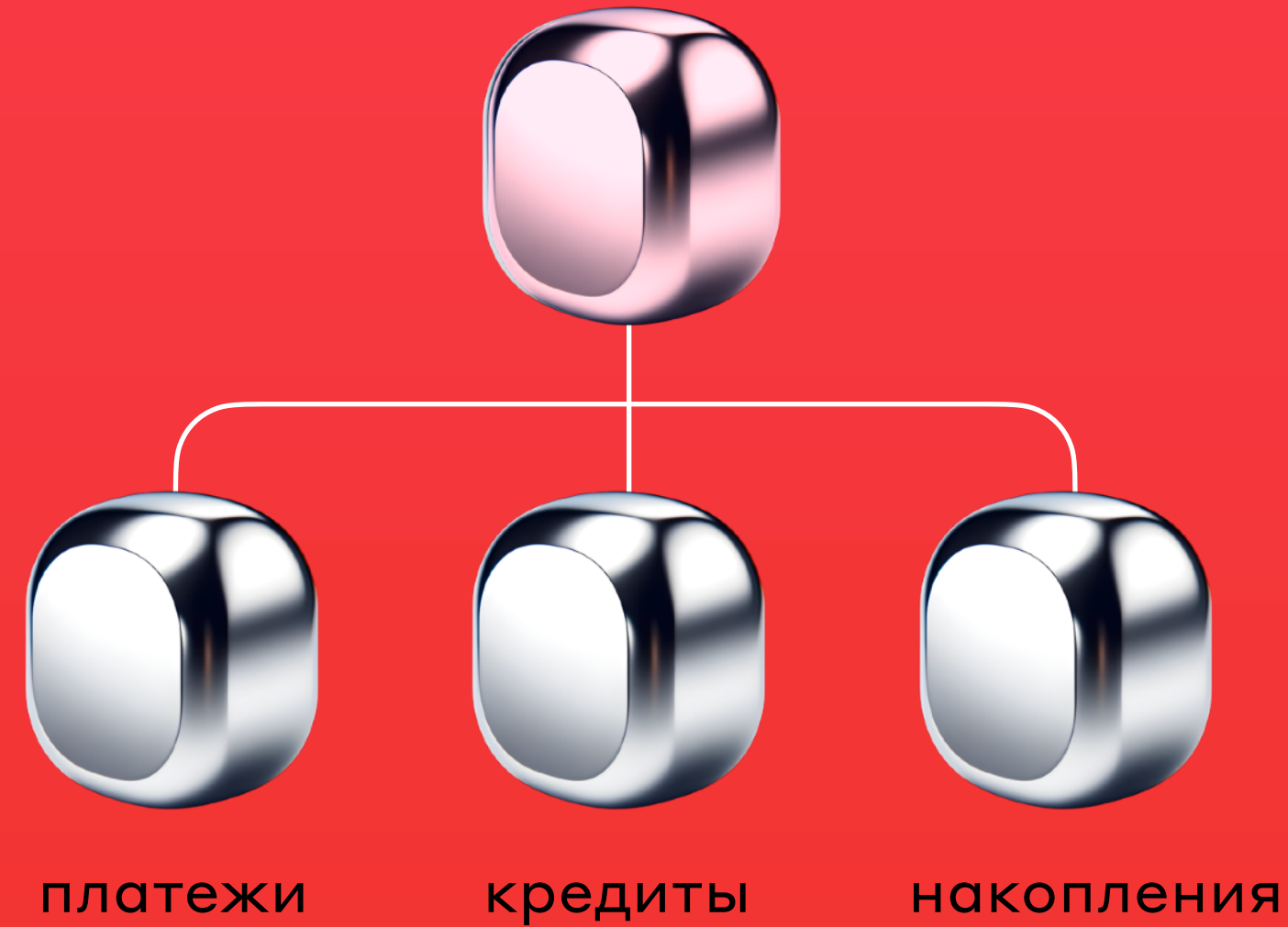
Варианты структур цифрового банкинга

A

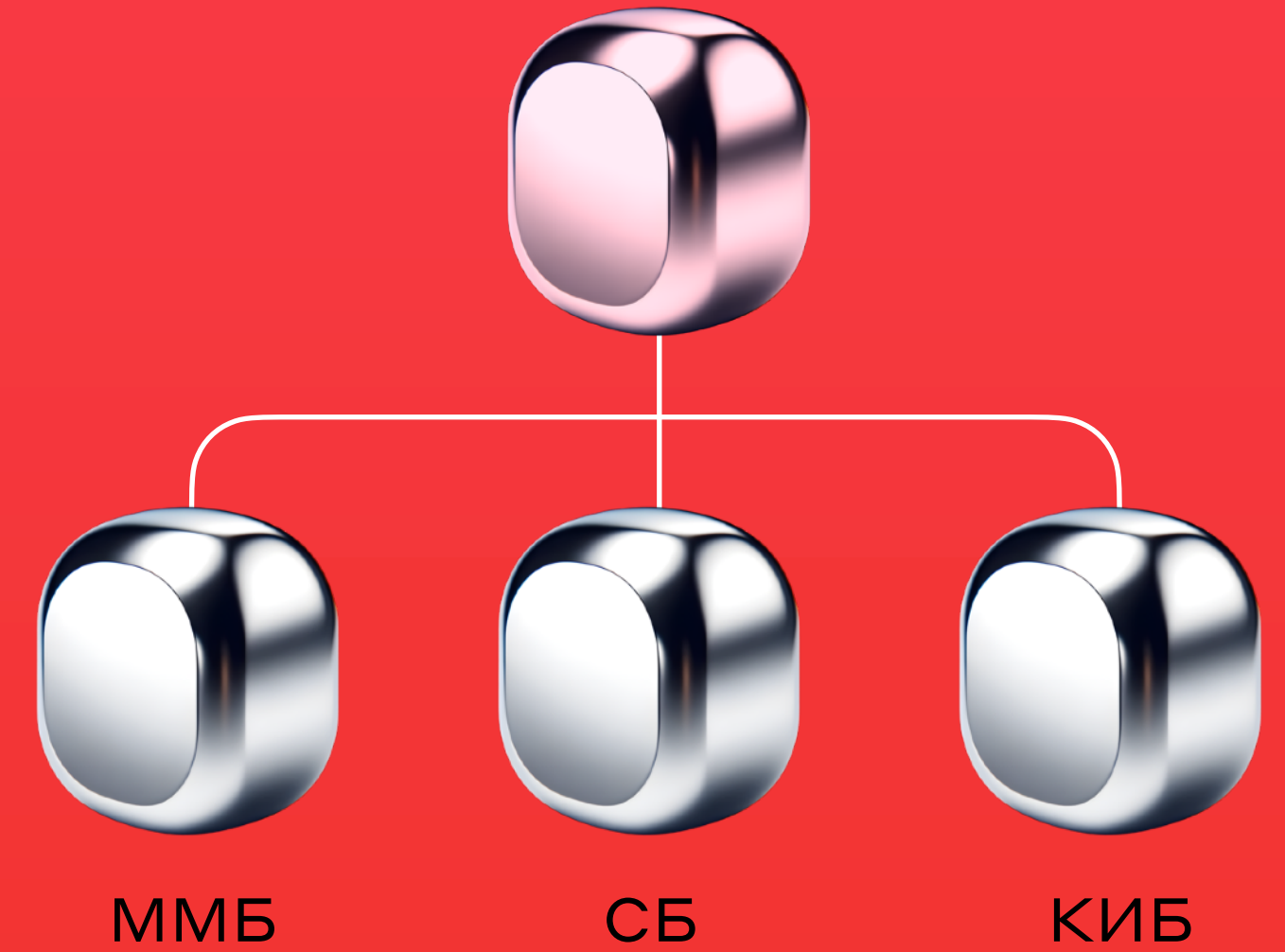
Каналы



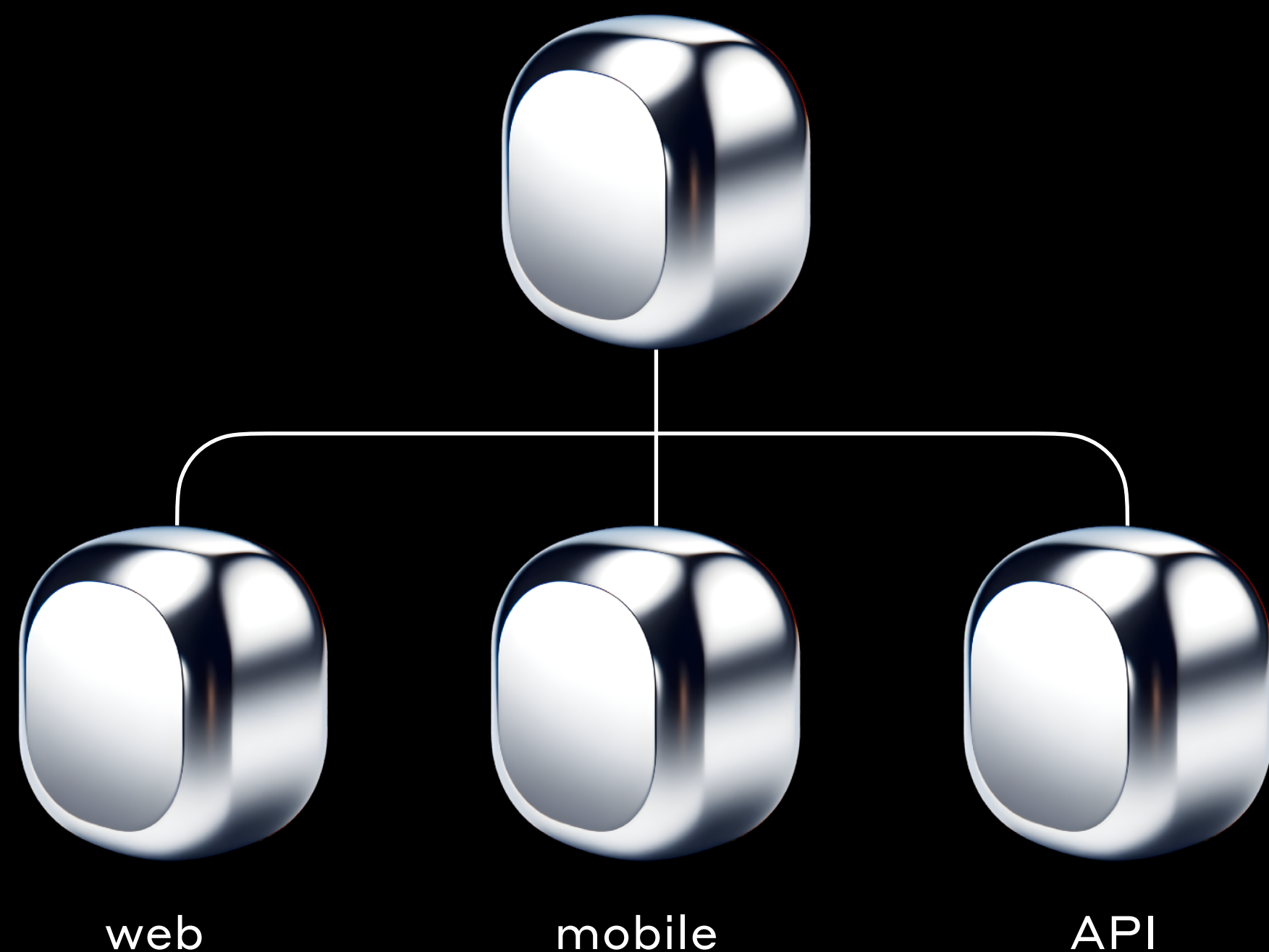
Продукты



Бизнес-сегменты



каналы



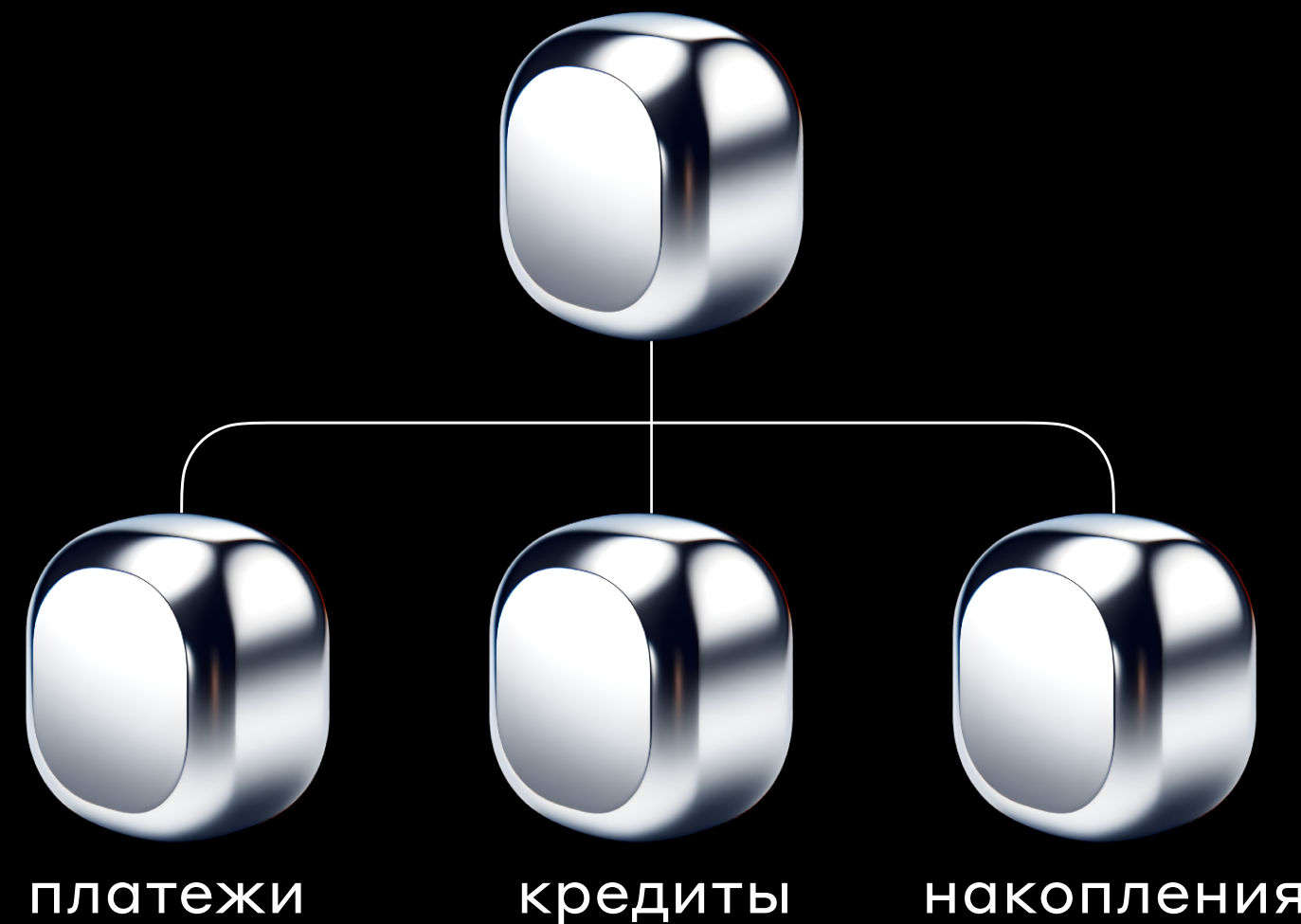
+

- контроль целостности и консистентности каналов
- локализация ответственности за канал (стабильность, дефекты, метрики канала, релизная политика)
- экспертиза каналов/взаимозаменяемость внутри канала

-

- различие клиентских сценариев по продукту в каналах
- проблемы с омниканальностью (невозможность продолжить сценарий из одного канала в другом)
- вынесение продуктовой логики во фронт, невозможность переиспользовать решения в др. каналах
- разные владельцы продукта в каждом из каналов, разные фокусы/приоритеты развития продукта
- конкуренция между каналами за клиента по одному и тому же продукту

продукты



web

mobile

API

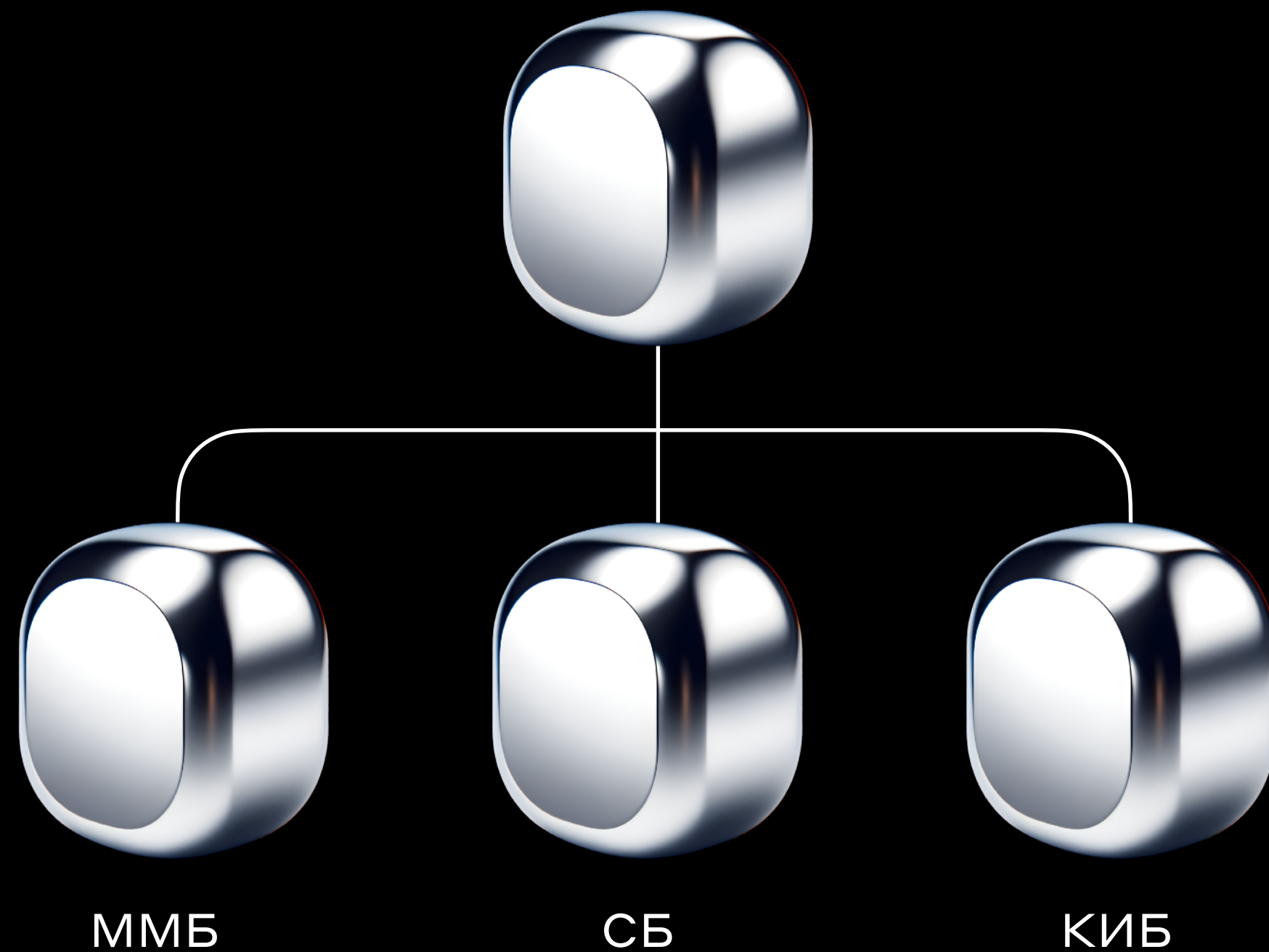
+

- владелец продукта, ответственный за кроссканальный клиентский опыт
- локализация ответственности за выполнение целей по продукту (в т.ч. P&L по продукту)

-

- консистентность клиентского опыта по разным продуктам внутри канала (продукт важнее)
- отсутствие гибкости при необходимости переброски/усиления команды в рамках канала (web, mobile)
- нет выделенного ответственного за каналы (стабильность, дефекты, метрики канала)

бизнес-сегменты

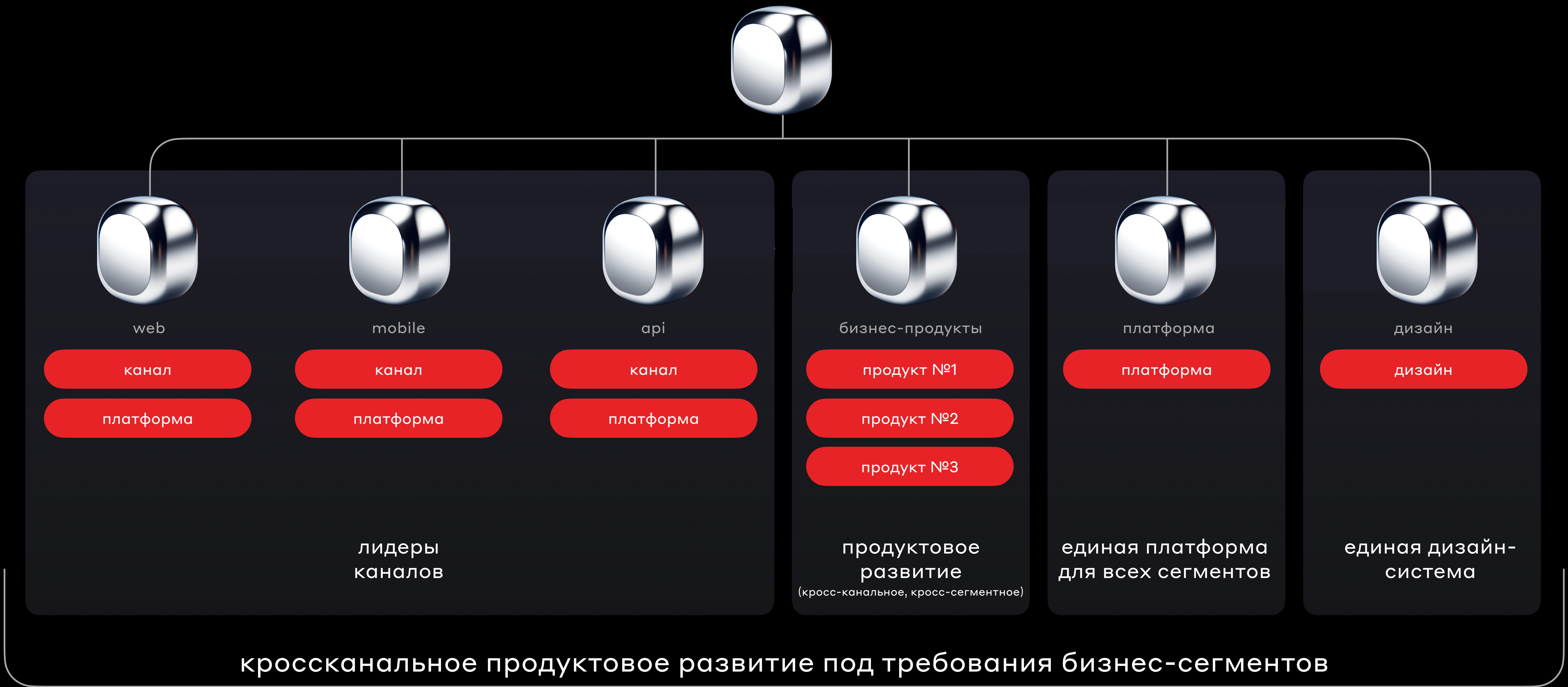


- учет требований сегмента к каналам и продуктам (кастомизация под сегмент)
- локализация ответственности за развитие цифровых каналов под сегмент (в т.ч. P&L по сегменту)



- непереиспользование решений одних сегментов для других (дублирование разработки, двойные затраты на поддержку решений, в т.ч. платформенные компоненты)
- часто не только разные продукты, но и собственные каналы под разные сегменты (двойные затраты, омниканальность)

Наше решение



Наше решение

Архитектура

Микросервисная
архитектура

Ответственность

Ответственность
за каналы

Процессы

Производственный
процесс

Омниканальность

Владельцы продуктов

Стандарты каналов

Единая платформа
для всех сегментов



Business product owner — Digital product owner

A

Business Product Owner

эксперт от бизнеса, отвечает за бизнес-результат по продукту

- Бизнес-стратегия по продукту
- Бизнес-приоритеты развития продукта
- E2E-бизнес-процесс по продукту (оффлайн+онлайн)
- Юр. обязанность и методология (регламенты) продукта
- Маркетинг и продвижение продукта
- Экспертная информация о процессах и продукте для команды разработки
- Работа физ. сети (отделения, КМ) по продукту и операционных подразделений банка — продажи/обслуживание

Digital Product Owner

эксперт цифровых каналов, отвечает за цифровой клиентский опыт

- Видение развития продукта в цифровых каналах
- Лучший цифровой клиентский путь
- Execution по доработкам продукта в цифровых каналах, управление зависимостями
- Качество работы продукта в цифровых каналах (объем дефектов, соответствие стандартам UI/UX, уровень удовлетворенности клиентов онлайн-сервисами, тех. долг, стабильность систем)
- Управление командой разработки
- Рост продуктовых метрик в цифровых каналах

Работа над performance. Триумвират

продукт

ит

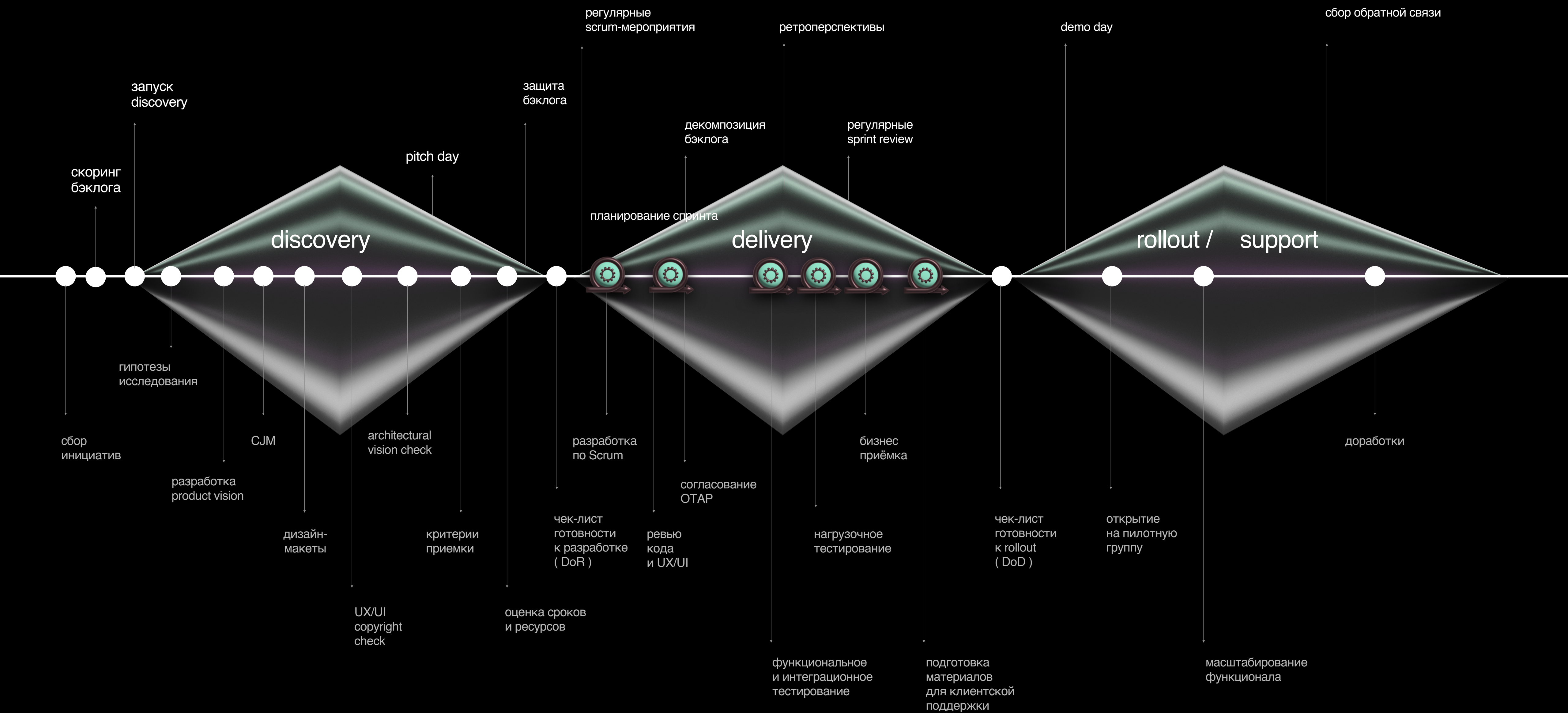
производственный процесс

руководитель стрима

ит-лидер

scrum-мастер стрима

Производственный процесс



бизнес-результат

- АКБ
- Доход по продуктам
- Доход по сегментам

каналы

- MAU
- VOC

производство

- Сходимость беклога
- Дефекты и SLA по закрытию
- Чистота ведения JIRA

продукты

- Аудитория (MAU/WAU/DAU)
- Конверсии по этапам воронки

проекты

- Метрики успешности проектов

#ALFA DIGITAL CULTURE FIT



более
100
команд

более
7000 релизов
в год

95%
сходимость
беклога

менее
1 бага
на команду

ценности, присущие IT-компаниям

любовь
к дизайну

фокус
на технологичность
выпускаемых
решений

синергия IT,
продуктовых, бизнес
и маркетинговых
компетенций

производственный процесс как в BigTech

единые правила
создания продуктов
для всех команд —
от Discovery до Delivery

лучшие практики
и стандарты управления
разработкой цифровых
сервисов

Денис Ананьев

Руководитель дирекции развития
цифровых сервисов, Альфа-Банк

