

A
—

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ И ПОВЫШЕНИЕ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ В СЕТИ



A Новое в формате отделений (1/3)



01 ИЗМЕНЕНИЯ ПОДХОДА К ЗОНИРОВАНИЮ

- ➔ БОЛЬШЕ НЕТ ТРАДИЦИОННОЙ СТОЙКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ
- ➔ БЕЗ БАРЬЕРА



02 ИЗМЕНЕНИЯ ПОДХОДА К ОБСЛУЖИВАНИЮ

- ➔ КЛИЕНТ ОБСЛУЖИВАЕТСЯ В ЛЮБОМ УДОБНОМ ДЛЯ НЕГО МЕСТЕ, СОТРУДНИК САМ ПОДХОДИТ К КЛИЕНТУ
- ➔ ДОВЕРИТЕЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ



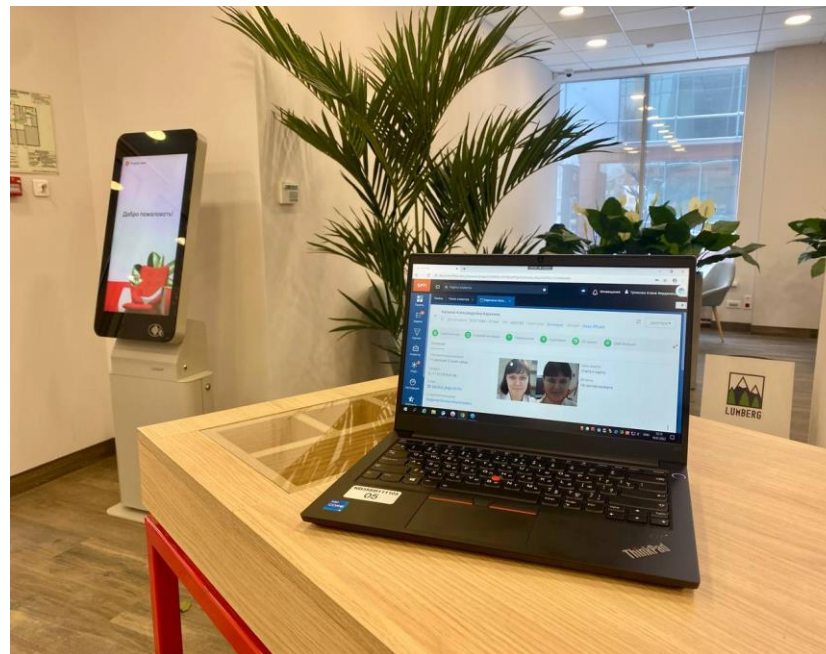
03 ОБСЛУЖИВАНИЕ НА МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВАХ, ОТСУТСТВИЕ ПРОВОДОВ

A Новое в формате отделений (2/3)



04 РАСПОЗНАВАНИЕ КЛИЕНТОВ ПО ЛИЦУ

- ➔ ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ МОШЕННИЧЕСТВУ
- ➔ ОБСЛУЖИВАНИЕ БЕЗ ПАСПОРТА



05 УМНАЯ НАВИГАЦИЯ И ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ КЛИЕНТОВ

- ➔ ИНТЕГРАЦИЯ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ С СИСТЕМОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ И ЕДИНОЙ ФРОНТОВОЙ СИСТЕМОЙ - SFA



Реализована техно-
единого фронта для
физических и юридических лиц

Фронтные операции
оптимизированы по времени
осуществления и по числу
кликв

CRM и управление пайплайном
интегрировано в единый фронт



Уметь обслуживать
клиентов на мобильных
устройствах

Полноценное единое окно для
сотрудника фронта - интеграция
VOC, прогнозного расчета
премии, рейтингов, заданий

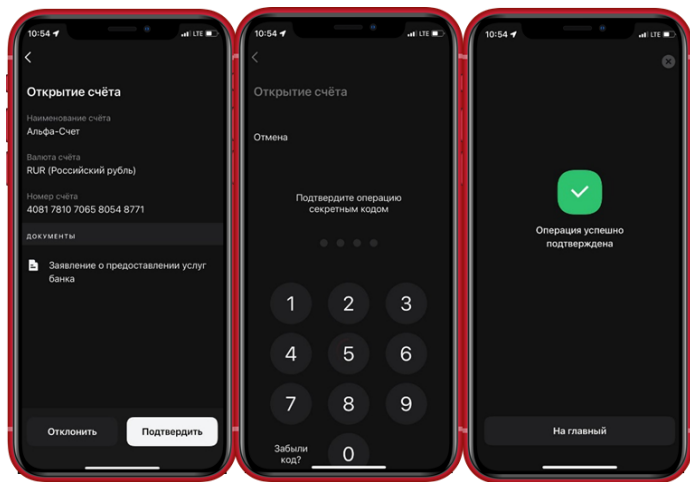
Предоставляет возможность
гибкой связи с другими систе-
мами и инфраструктурой банка

Новый удобный для
сотрудников интерфейс

06 ЕДИНАЯ ФРОНТОВАЯ СИСТЕМА - SFA

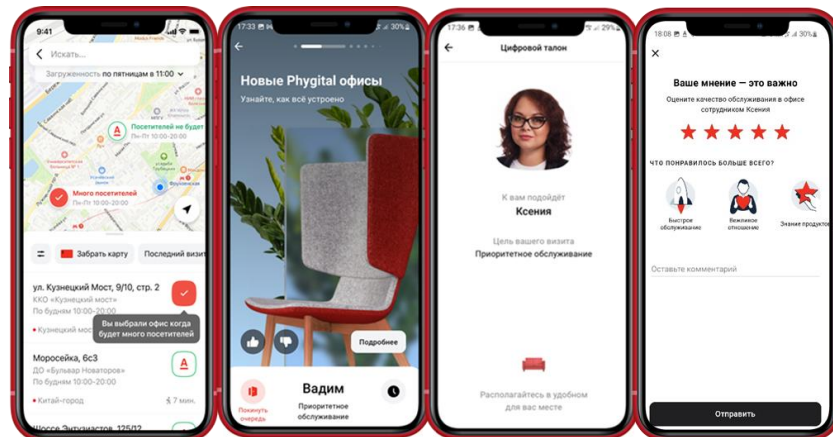
- ➔ УНИФИКАЦИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
- ➔ ЕДИНОЕ ПЛАТФОРМА ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

A Новое в формате отделений (3/3)



07 БЕЗБУМАЖНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- ➔ ЭЛЕКТРОННОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ И ПОДПИСАНИЕ ДОКУМЕНТОВ



08 ИНТЕГРАЦИЯ ОТДЕЛЕНИЯ И МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

- ➔ ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ ДАЕТ ПРИОРИТЕТ В ОБСЛУЖИВАНИИ
- ➔ ПОКАЗЫВАЕМ ТАРГЕТИРОВАННЫЙ КОНТЕНТ ВО ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ
- ➔ ПОКАЗЫВАЕМ ФОТО И ИМЯ СОТРУДНИКА ПЕРЕД НАЧАЛОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ



09 АПГРЕЙД БАНКОМАТНОЙ СЕТИ

- ➔ НОВАЯ ЛИНЕЙКА БАНКОМАТОВ
- ➔ РАСШИРЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛА
- ➔ ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ МОШЕННИЧЕСТВУ

A Единая фронт-система SFA

С ВНЕДРЕНИЕМ SFA У СОТРУДНИКОВ ПОЯВЛЯЕТСЯ ЕДИНОЕ ОКНО, КОТОРОЕ ПОЗВОЛЯЕТ:

01

**ЭКОНОМИТЬ ЭФФЕКТИВНОЕ ВРЕМЯ
СОТРУДНИКОВ**

03

СНИЖАТЬ ОТТОК КЛИЕНТОВ

05

**ОТСЛЕЖИВАТЬ ИСТОРИЮ РАБОТА С
КЛИЕНТОМ**

02

**ПОВЫШАТЬ ПРОДАЖИ В КАНАЛАХ
ОТДЕЛЕНИЯ, КЦ И ДОСТАВКА**

04

**ПОВЫШАТЬ КАЧЕСТВО ДАННЫХ ПО
КЛИЕНТАМ**

06

**ВИДЕТЬ ВЫПОЛНЕНИЕ КРІ И
ПРЕМИЮ**

The logo for SFA, consisting of the letters 'SFA' in a bold, red, sans-serif font.

- ➔ **ЭТО НЕ ПРОСТО ПЛАТФОРМА, ЭТО ПРОГРАММА ПРОЕКТОВ, ЗАДАЧЕЙ КОТОРОЙ ЯВЛЯЕТСЯ ВНЕДРЕНИЕ ПЕРЕДОВЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ ДЛЯ ПОСТРОЕНИЯ СУПЕРСЕРВИСА И ПОКРЫТИЯ ВСЕХ КАНАЛОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ.**
- ➔ **1 СИСТЕМА ВМЕСТО 26 СИСТЕМ**
- ➔ **99% ОПЕРАЦИЙ ФИЗИКОВ**
- ➔ **96% ОПЕРАЦИЙ ЮРИКОВ**
- ➔ **7% ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ**

A **Расширяем использование биометрии в отделениях**

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ РИСКОВЫХ ОПЕРАЦИЙ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ С ПОМОЩЬЮ БИОМЕТРИИ КОНТРОЛИРУЮЩЕГО СОТРУДНИКА

- ➔ **УМЕНЬШИЛИ ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ**
- ➔ **ПОВЫСИЛИ БЕЗОПАСНОСТЬ**
- ➔ **СОКРАТИЛИ РАСХОДЫ НА ТЕХНИКУ**

ИНФОРМИРОВАНИЕ СОТРУДНИКОВ И СЛУЖБУ БЕЗОПАСНОСТИ О ВЫЯВЛЕННЫХ МОШЕННИКАХ СРЕДИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

- ➔ **СНИЖЕНИЕ РИСКА МОШЕННИЧЕСКИХ ДЕЙСТВИЙ**
- ➔ **ПОВЫШЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ В ОТДЕЛЕНИИ**



A Реализуем безбумажные технологии

81%

**ДОКУМЕНТОВ
ПОДПИСЫВАЕТСЯ
ЭЛЕКТРОННО**

- ➔ **УСКОРИЛИ ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ**
- ➔ **ПОВЫСИЛИ КАЧЕСТВО РАБОТЫ С КЛИЕНТСКИМИ ДОКУМЕНТАМИ**
- ➔ **ВЫВЕЛИ СЕРВИСНЫЕ НЕЦЕЛЕВЫЕ ОПЕРАЦИИ**



- ➔ **СОХРАНИЛИ 900 ДЕРЕВЬЕВ**
- ➔ **УМЕНИЛИ РАСХОДЫ**

50 тонн

**БУМАГИ
СЭКОНОМИЛИ В
1 ПОЛУГОДИИ
2023Г.**

A

Внедряем новые технологические доработки

**СКАНИРОВАНИЕ ДОКУМЕНТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ
МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА
(ФОТО НЕ СОХРАНЯЮТСЯ НА УСТРОЙСТВЕ, А СРАЗУ ПЕРЕДАЮТСЯ
В ХРАНИЛИЩЕ ДАННЫХ)**

- ➔ УМЕНЬШИЛИ ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ
- ➔ ПОВЫСИЛИ БЕЗОПАСНОСТЬ ПРИ ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ
- ➔ ПОВЫСИЛИ МОБИЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ
- ➔ СОКРАТИЛИ РАСХОДЫ НА ТЕХНИКУ



ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТА БЕЗ ПАСПОРТА

- ➔ УПРОСТИЛИ И УСКОРИЛИ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ
- ➔ ПОВЫСИЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ
- ➔ ПОВЫСИЛИ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ
- ➔ ПОВЫСИЛИ БЕЗОПАСНОСТЬ



A

Пилотируем форматы отделений для выхода в новые города

Формат «МИКРО»

- ➔ СРЕДНИЕ И МАЛЫЕ ГОРОДА
- ➔ ПЛОЩАДЬ ОТДЕЛЕНИЙ 40-50 М2
- ➔ КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ 4-5
- ➔ НЕТ КАССЫ
- ➔ ОБЛЕГЧЕННАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ

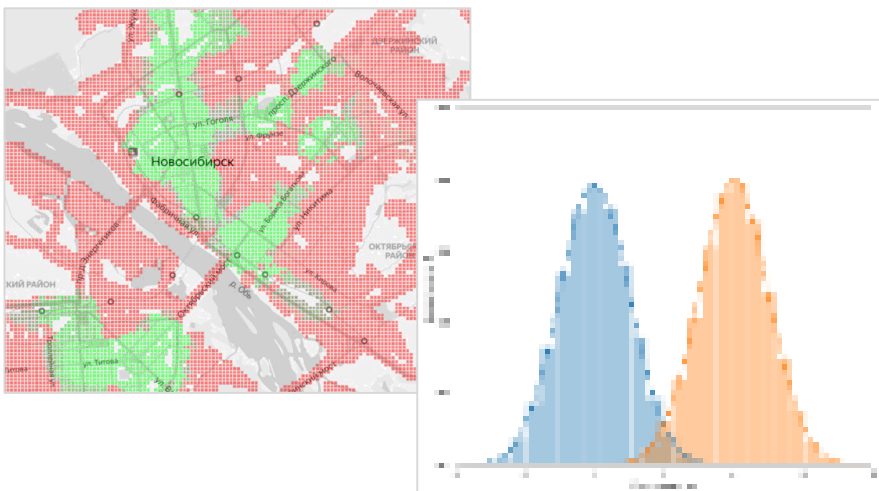


Формат «НАНО»

- ➔ МАЛЫЕ ГОРОДА
- ➔ ПЛОЩАДЬ ОТДЕЛЕНИЙ 10-30 М2
- ➔ КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ 2
- ➔ НЕТ КАССЫ
- ➔ РАБОТА НА ПЛАНШЕТАХ И ТЕЛЕФОНАХ
- ➔ МИНИМУМ СЕРВЕРНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

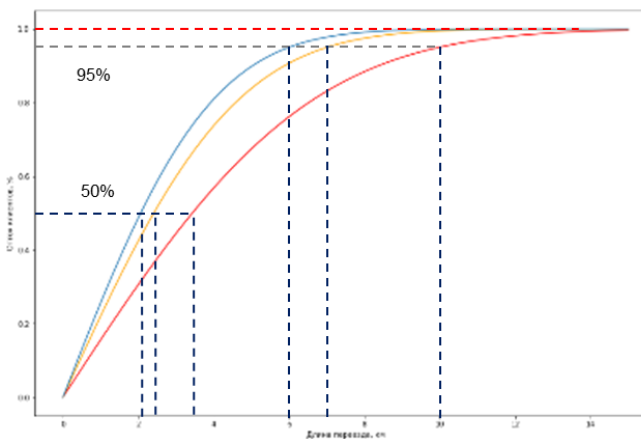


A Используем аналитический алгоритм размещения отделений



**ДЛЯ КАЖДОЙ ЛОКАЦИИ
ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ КОЛИЧЕСТВО
КЛИЕНТОВ...**

- ➔ ТЕКУЩАЯ БАЗА ОТДЕЛЕНИЯ
ВОЗМОЖНЫЙ ОТТОК ПРИ
ПЕРЕЕЗДЕ
- ➔ НОВЫЕ КЛИЕНТЫ
- ➔ КАННИБАЛИЗАЦИЯ МЕЖДУ
ОТДЕЛЕНИЯМИ



**...РАССЧИТЫВАЕТСЯ
ПРОГНОЗ ДЕНЕЖНЫХ
ПОТОКОВ...**

- ➔ ПОТРЕБНОСТИ
В ПЛОЩАДЯХ ПРИ
ПЕРЕХОДЕ НА НОВЫЙ
ФОРМАТ
- ➔ ОПЕРАЦИОННЫЕ РАСХОДЫ
- ➔ КАПИТАЛЬНЫЕ ЗАТРАТЫ



**... ДЛЯ КАЖДОГО ОТДЕЛЕНИЯ
ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ ОПТИМАЛЬНОЕ
ДЕЙСТВИЕ И ЭФФЕКТ**

- ➔ ПЕРЕЕЗД В ДРУГУЮ ЛОКАЦИЮ
- ➔ СОХРАНЕНИЕ НА МЕСТЕ
- ➔ ЗАКРЫТИЕ ОТДЕЛЕНИЙ
- ➔ УКРУПНЕНИЕ ОТДЕЛЕНИЙ
- ➔ ОТКРЫТИЕ НОВЫХ
ОТДЕЛЕНИЙ

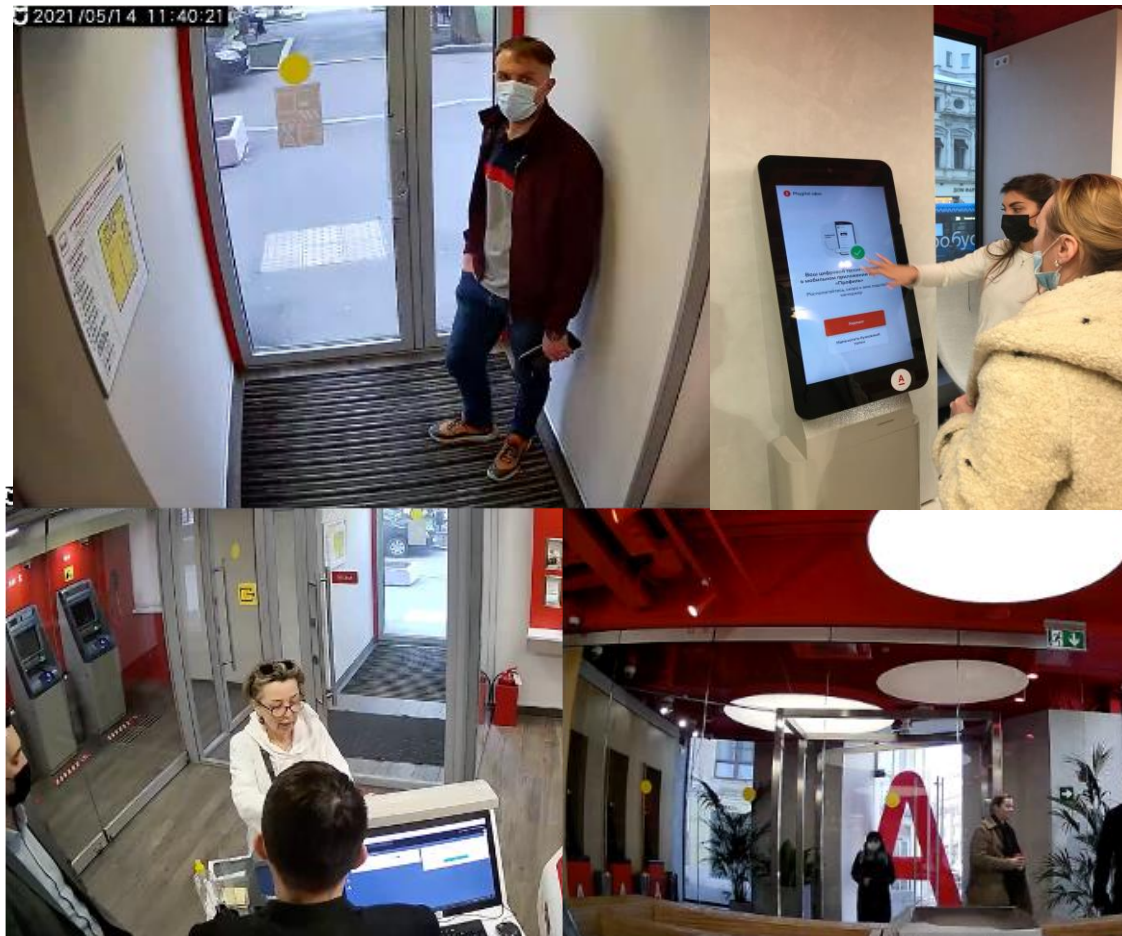
A Проводим клиентские исследования впечатлений по развитию отделений

ЧТО СДЕЛАЛИ:

- ✓ В отделении было установлено 4 камеры, которые снимают мимические движения респондентов.
- ✓ Респонденты самостоятельно изучали пространство и искали способы решить вопрос, с которым пришли (перевыпустить карту/ задать вопрос по кредитным продуктам).

ЧТО УЗНАЛИ:

- ✓ Респонденты очень позитивно воспринимают дизайн отделений:
 - «Как будто будущее»
 - «Домашняя обстановка, полочки, книги, очень располагают»
 - «Всё очень лаконично, нет огромных компьютеров, принтеров, кучи бумаг»
- ✓ Навигация по отделению понятна.
- ✓ Респонденты не испытывают трудностей при взаимодействии с электронной очередью.
- ✓ Предложение менеджера сесть в удобное место вызывает смущение (но услышать эту фразу приятно!)



A Проводим клиентские исследования впечатлений по развитию сети АТМ

ЧТО СДЕЛАЛИ:

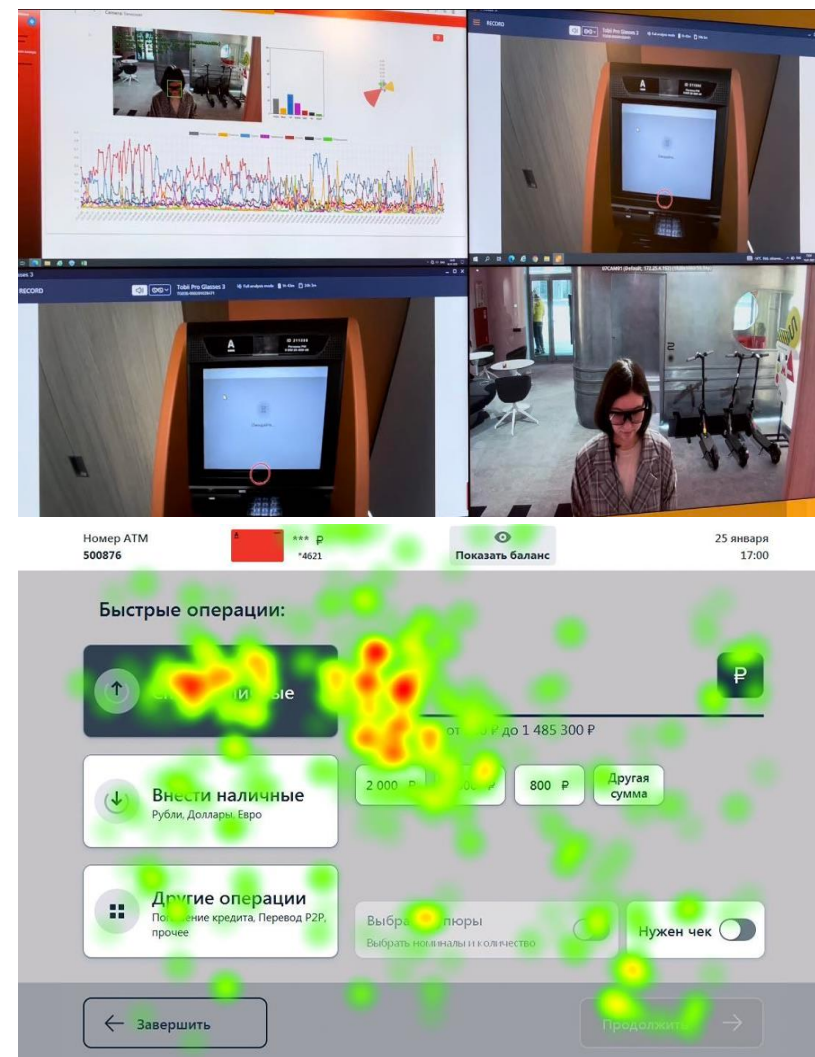
- ✓ Пригласили респондентов (клиенты Банка, не клиенты) в Alfa Research Center и одели на них очки eye tracker.
- ✓ Респонденты совершали операции в АТМ и проверяли существующие гипотезы развития функционала.
- ✓ Просуммировали данные всех респондентов и сделали тепловую карту.

ЧТО УЗНАЛИ:

- ✓ Процесс выдачи и внесения наличных прост и удобен.
- ✓ Ограничения по кредитной карте понятны и видны.
- ✓ Клиенты используют кнопки «Fast-Cash».
- ✓ Для ввода цифр клиенты используют как пин-пад, так и виртуальную клавиатуру.
- ✓ Выбор купюр помогает набрать необходимые номиналы.

ЧТО НАДО УЛУЧШИТЬ:

- ✧ Клиенты не замечают какие номиналы доступны в АТМ. Добавим анимацию.
- ✧ Лишнее нажатие на кнопку «Снять наличные». Изменим дизайн.
- ✧ Не все знают о технологии NFC. Сделаем подсказку для клиентов.





Спасибо за внимание!