

Современный цифровой офис

Мельзак Ирина

Белоусова Виктория

- ➡ ОТДЕЛЕНИЯ СООТВЕТСТВУЮТ ЗАПРОСАМ И ОЖИДАНИЯМ НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ ?
- ➡ НУЖНА ЛИ ФИЗИЧЕСКАЯ СЕТЬ С УЧЕТОМ РАЗВИТИЯ ТЕХНОЛОГИЙ ?
- ➡ ГДЕ ЭФФЕКТИВНЕЕ РАЗМЕЩАТЬ ОТДЕЛЕНИЯ ?
- ➡ КАК ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОЦЕССОВ ?
- ➡ КАК ПОВЫСИТЬ ПРОДУКТИВНОСТЬ ?



80% ИНФОРМАЦИИ УЖЕ ЕСТЬ – ЕЁ ТОЛЬКО НУЖНО НАЙТИ
ИЗУЧИЛИ МИРОВОЙ ОПЫТ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ И РИТЕЙЛА
ИСПОЛЬЗОВАЛИ КОЛЛОБАРАЦИЮ ФИЗИЧЕСКОГО ОПЫТА И ТЕХНОЛОГИЙ

ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ



ПЕРЕДОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ



ПРОВОДИЛИ КЛИЕНТСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ



Построили картонный офис и изучили клиентские потребности



- ➡ ТЕСТИРОВАЛИ ДИЗАЙН, USER EXPERIENCE, ПРОЦЕССЫ
- ➡ НАБЛЮДАЛИ ЗА ПОВЕДЕНИЕМ КЛИЕНТОВ В ПРОТОТИПЕ НОВОГО ОФИСА
- ➡ ПРОВОДИЛИ ГЛУБИННЫЕ ИНТЕРВЬЮ С КЛИЕНТАМИ ДЛЯ ПОНИМАНИЯ ИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ И ЖЕЛАНИЙ

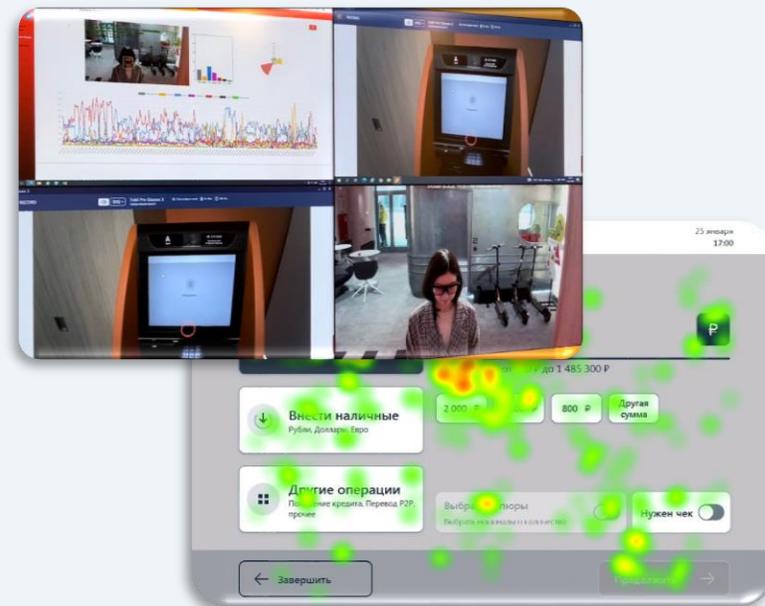
Исследовали эмоциональное состояние клиентов в офисах нового формата

■ RETRO-ОФИСЫ ■ PHYGITAL-ОФИСЫ



- ➡ СПОКОЙСТВИЕ, РАДОСТЬ И ВОСХИЩЕНИЕ РАСТУТ
- ➡ КОГНИТИВНАЯ НАГРУЗКА И ЗЛОСТЬ ЗНАЧИТЕЛЬНО СНИЖАЮТСЯ

Изучали впечатления клиентов при работе с АТМ



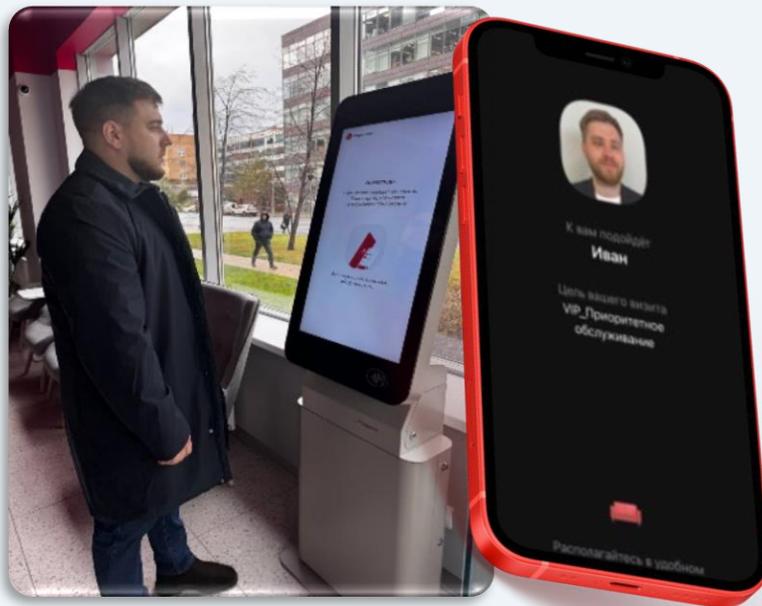
- ➡ ПРОЦЕСС ВЫДАЧИ И ВНЕСЕНИЯ НАЛИЧНЫХ ПРОСТ И УДОБЕН
- ➡ ДЛЯ ВВОДА ЦИФР КЛИЕНТЫ ИСПОЛЬЗУЮТ КАК ПИН-ПАД, ТАК И ВИРТУАЛЬНУЮ КЛАВИАТУРУ
- ➡ ВЫБОР КУПЮР ПОМОГАЕТ НАБРАТЬ НЕОБХОДИМЫЕ НОМИНАЛЫ

Путь клиента в Phygital отделение начинается с мобильного приложения



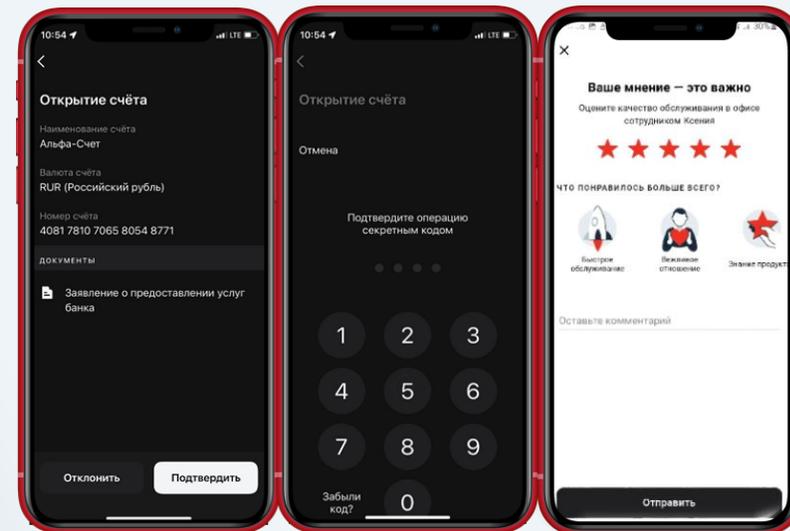
- ➡ ПОМОГАЕМ ПОДОБРАТЬ УДОБНЫЙ ОФИС
- ➡ ПОМОГАЕМ ВЫБРАТЬ УДОБНОЕ ВРЕМЯ ВИЗИТА
- ➡ ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ ДАЕТ ПРИОРИТЕТ В ОБСЛУЖИВАНИИ

Распознавание и начало обслуживания в отделении



- ➡ РАСПОЗНАЕМ КЛИЕНТА
- ➡ ПРИСЫЛАЕМ ЦИФРОВОЙ ТАЛОН С ТАРГЕТИРОВАННЫМ ПРЕДЛОЖЕНИЕМ
- ➡ КЛИЕНТ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ ВИДИТ ФОТО И ИМЯ МЕНЕДЖЕРА, КОТОРЫЙ БУДЕТ ЕГО ОБСЛУЖИВАТЬ

Процесс обслуживания



- ➡ АВТОМАТИЧЕСКОЕ ОТКРЫТИЕ КАРТОЧКИ КЛИЕНТА
- ➡ ЭЛЕКТРОННОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ
- ➡ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

PHYSICAL ОФИСЫ АЛЬФА-БАНКА – ЭТО СОЧЕТАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ С ФИЗИЧЕСКИМ СЕРВИСОМ



Новый подход к зонированию



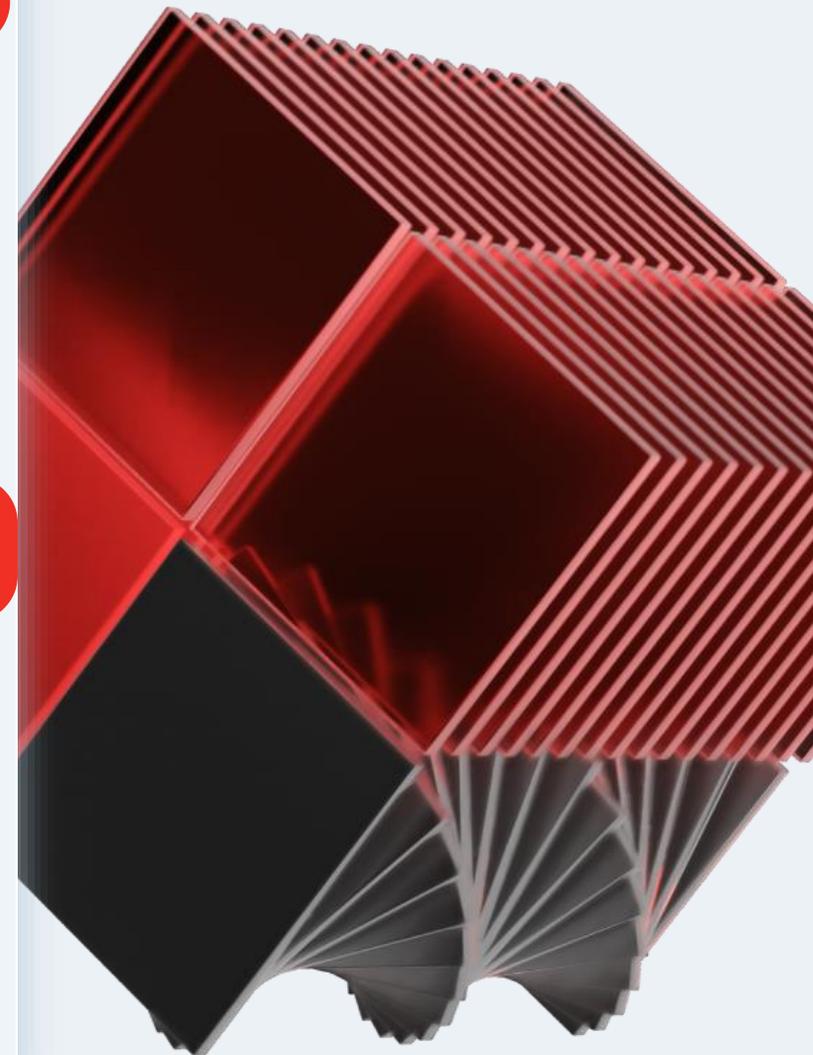
Доверительное общение



Обслуживание на мобильных устройствах

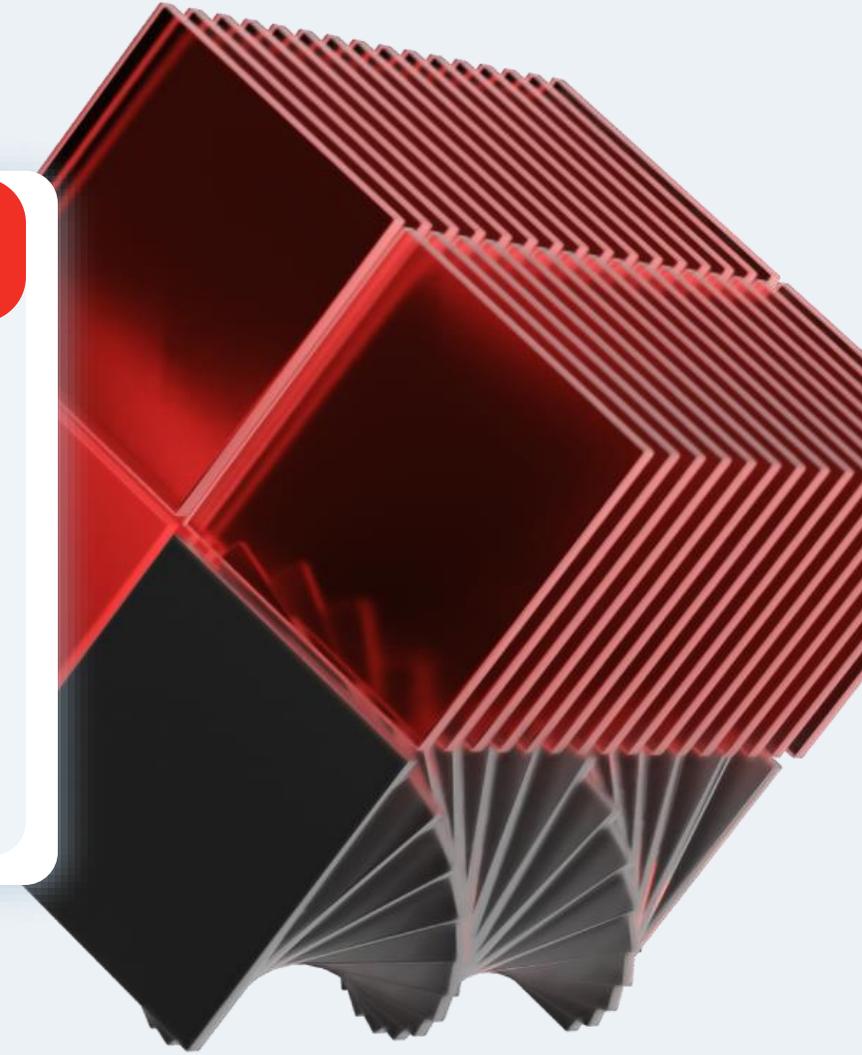


Умная навигация и Face ID

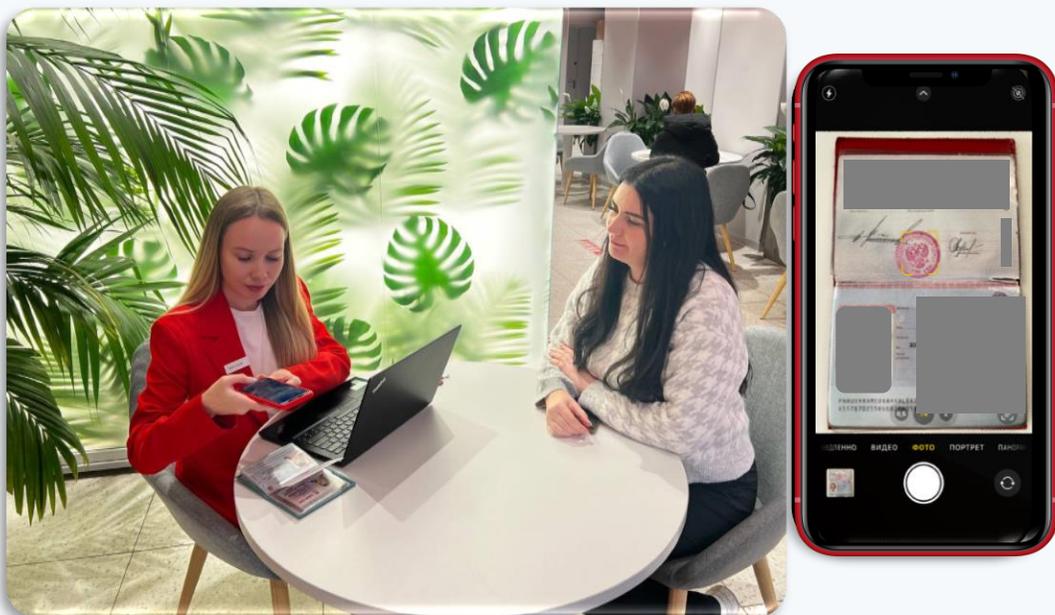


Информационная безопасность

- ➔ ШИФРОВАНИЕ ПЕРЕДАВАЕМЫХ ДАННЫХ В СООТВЕТСТВИИ С ГОСТ
- ➔ ФИЛЬТРАЦИЯ ОТ DDOS-АТАК
- ➔ ФОТОГРАФИИ НЕ СОХРАНЯЮТСЯ НА МОБИЛЬНОМ УСТРОЙСТВЕ
- ➔ ЛОГИРОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКА НА ВСЕХ ЭТАПАХ

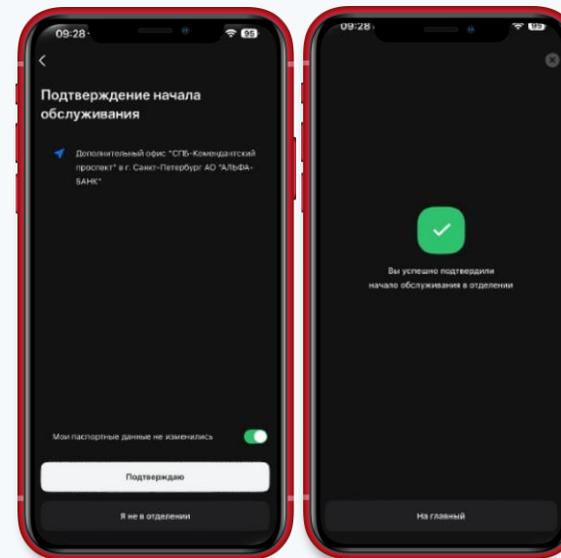


Сканирование документов с использованием мобильного сканера



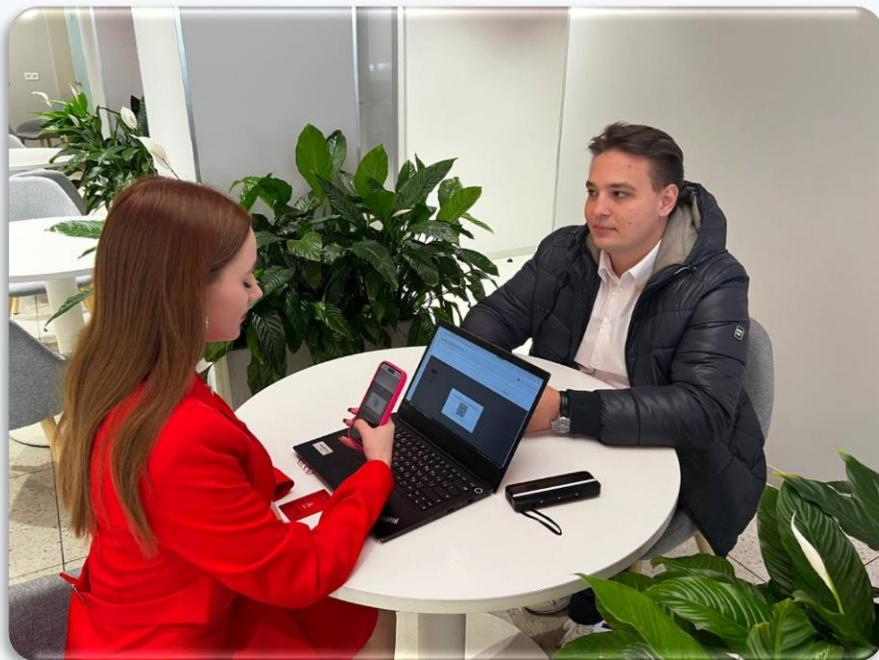
- ➡ СОКРАТИЛИ ВРЕМЯ СКАНИРОВАНИЯ
- ➡ СОКРАТИЛИ ВРЕМЯ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ
- ➡ СОКРАТИЛИ ЗАТРАТЫ НА ОБОРУДОВАНИЕ

Обслуживание клиентов без паспорта



- ➡ УПРОСТИЛИ И УСКОРИЛИ ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ
- ➡ ПОВЫСИЛИ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОЦЕССОВ
- ➡ ПОВЫСИЛИ ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ
- ➡ ПОВЫСИЛИ БЕЗОПАСНОСТЬ

Выдача карт без использования пин-пад



- ➡ СОЗДАЛИ СОБСТВЕННУЮ ТЕХНОЛОГИЮ, РАБОТАЮЩУЮ НА МОБИЛЬНОМ ТЕЛЕФОНЕ
- ➡ ОТКАЗАЛИСЬ ОТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ
- ➡ СОКРАТИЛИ ВРЕМЯ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

Подтверждение рискованных операций с помощью биометрии контролирующего сотрудника



- ➡ ПОВЫСИЛИ БЕЗОПАСНОСТЬ
- ➡ УМЕНЬШИЛИ ВРЕМЯ ПРОВОЖДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ
- ➡ СОКРАТИЛИ РАСХОДЫ НА ТЕХНИКУ



Разработка собственных уникальных технологий и программного обеспечения

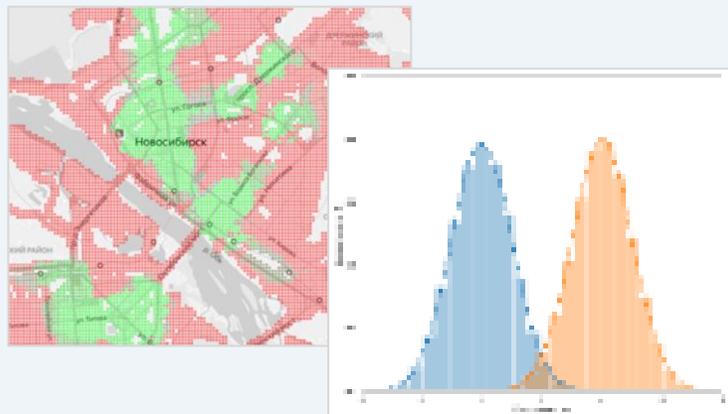


Работа с отечественными поставщиками оборудования



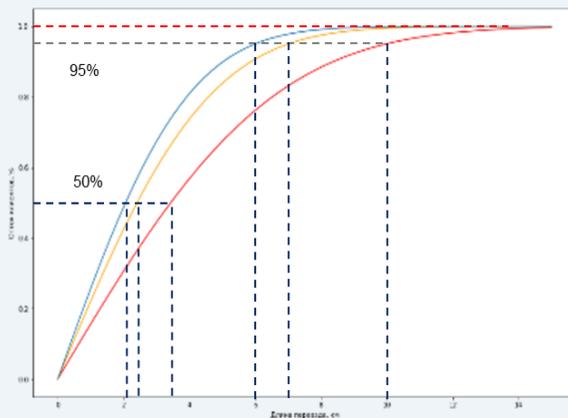
Использование сертифицированных средств защиты информации

ИСПОЛЬЗУЕМ ГЕОМОДЕЛИ И 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
- ➡ УКРУПНЕНИЕ ОТДЕЛЕНИЙ
- ➡ ЗАКРЫТИЕ ОТДЕЛЕНИЙ
- ➡ ОТКРЫТИЕ НОВЫХ ОТДЕЛЕНИЙ

АЛЬФА – БАНК ЛУЧШИЙ МОБИЛЬНЫЙ БАНК & ПРЕМИЯ ЗА PHYGITAL ОФИСЫ



1 место в рейтинге Интернет банков «Mobile Web Banking Rank 2023» - MARKSWEBB

marksw webb

1 место в рейтинге Интернет банков «Mobile Web Banking Rank 2024» - MARKSWEBB

marksw webb

Победители ежегодной премии FINAWARD 2022. Получили главную награду за проект Phygital офис



Премия RB Digital Awards 2022 в номинации «Операционная деятельность»



Победители X Международной премии имени П.А.Столыпина 2024. Номинация лучшая филиальная сеть.



Победители ежегодной премии FINAWARD 2024. За развитие цифровых банковских технологий в малых городах России



**БЛАГОДАРИМ
ЗА ВНИМАНИЕ**

