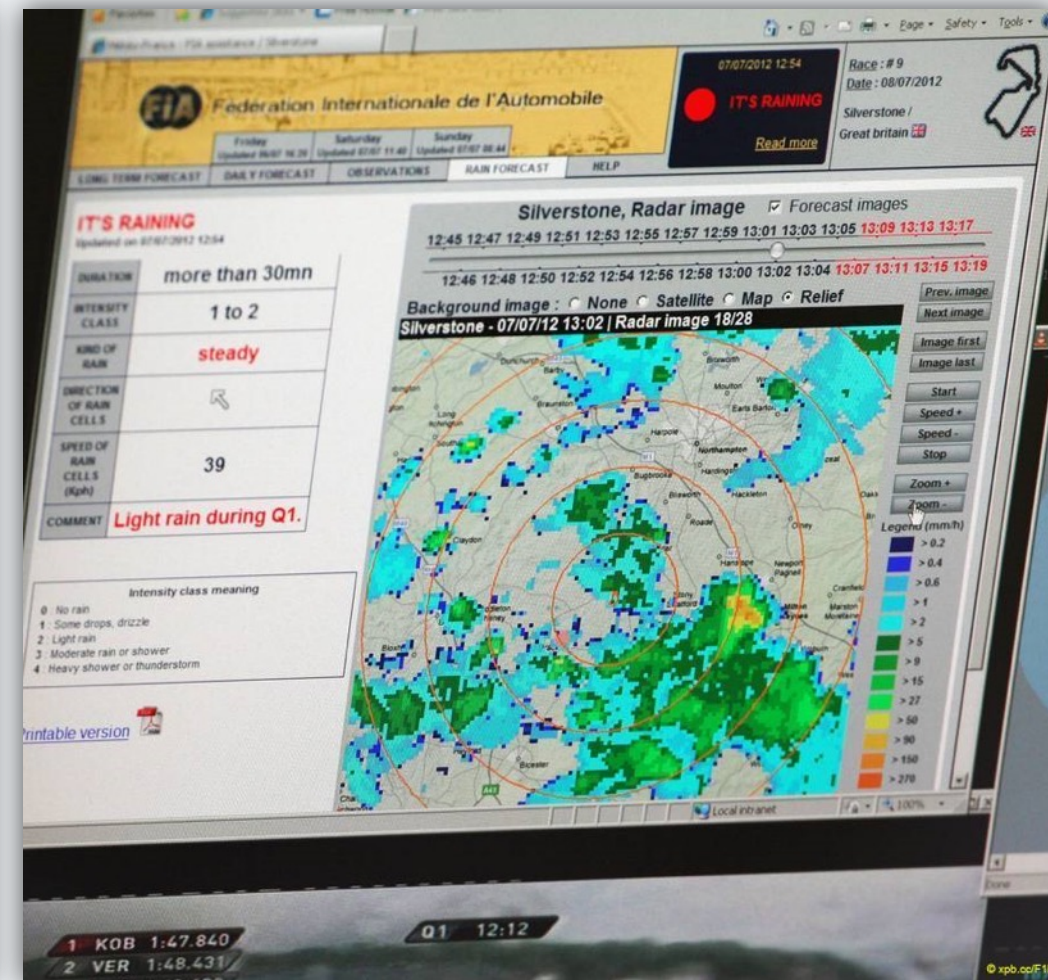


Сервисы цифровой платформы для клиентов факторинговой компании или *что нужно клиенту*

Олег Санников

Директор Департамента операционной трансформации

Чьё рабочее место?



F1 – не просто гонка пилотов, это состязание команд



F1. Заказчики внутренних сервисов



- 150+ датчиков
- 10+ Tb обрабатывается за гонку
- 243 Tb хранилище Gran Prix



Пилот – управляет болидом, получая инструкции от команды F1.

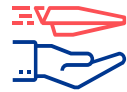
Команда F1

-  **Руководитель команды** – координирует работу команды
-  **Менеджер команды** — отвечает за логистику, соблюдение регламента, работу механиков на пит-стопах
-  **Стратегический инженер** – определяет оптимальную стратегию на гонку и корректирует тактику на круг
-  **Главный гоночный инженер** — maximizes показатели прохождения круга. Анализирует прогноз погоды on-line
-  **Перформанс-инженер** — maximizes показатели скорости, координирует настройки болида пилотом on-line
-  **Моторист** – maximizes работу силовых установок

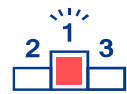
Данные

- Результаты команды за сезон
- Результаты соперников за сезон
- Хронометраж
- Телеметрия
- Стратегия гонки
- План-факт анализ стратегии
- Результаты соперников
- Метео-радар
- Хронометраж
- Датчики поломок
- Датчики телеметрии
- Хронометраж
- Датчики поломок
- Датчики телеметрии
- Датчики поломок

Совкомбанк Факторинг



пионер российского рынка факторинга*



лидер рынка факторинга по количеству обслуживаемых поставщиков и их покупателей



Что такое факторинг



* Совкомбанк Факторинг до 2021 – Банк «Национальная факторинговая компания»

Кто клиент



Внешний клиент получает финансирование

- качественный/ удобный сервис ●
- скорость принятия решения ●
- закрытие потребности (продукт) ●
- стоимость ●



Внутренний клиент участвует в бизнес-процессах

- управляемый процесс ●
- масштабируемый процесс ●
- выполнение SLA (прогнозируемый процесс) ●
- гибкий инструмент – для закрытия потребности внешних клиентов ●



Менеджмент управляет бизнесом

- управляемый ●
- контролируемый ●
- прибыльный ●

Сервисы для клиента

01 Удобный документооборот

02 Актуальный статус

03 Доступные лимиты

04 Стоимость услуг

05 Self-service



Минимальные трудозатраты



Интеграция (API)

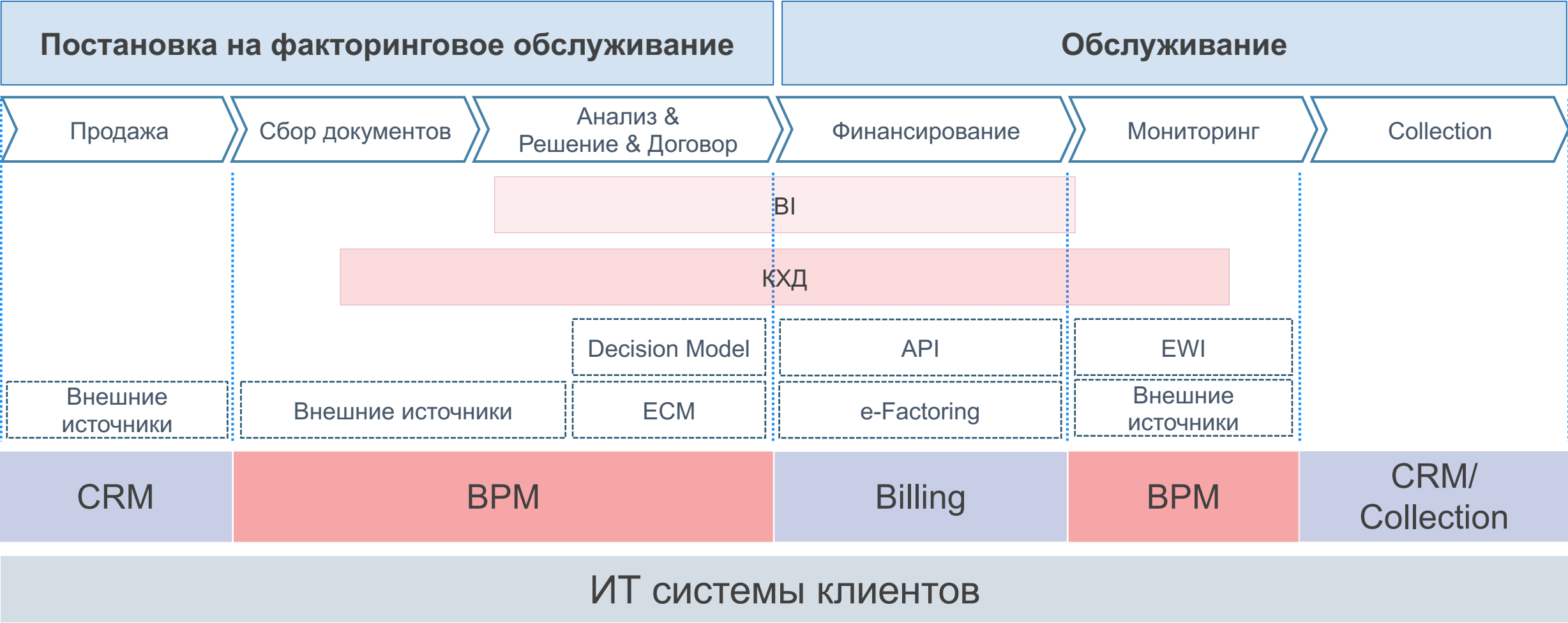


Оперативное закрытие потребности

Потребность клиента



Бизнес-процесс факторинга. Матчасть



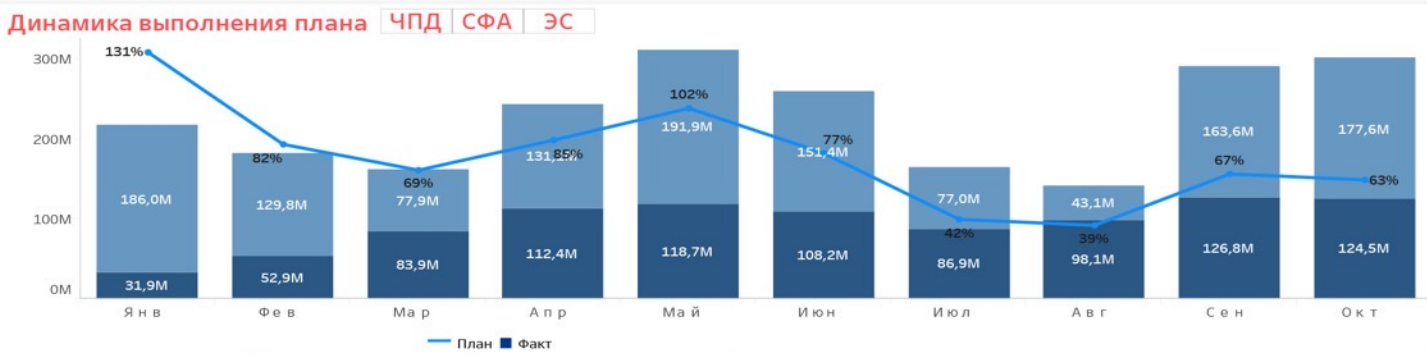
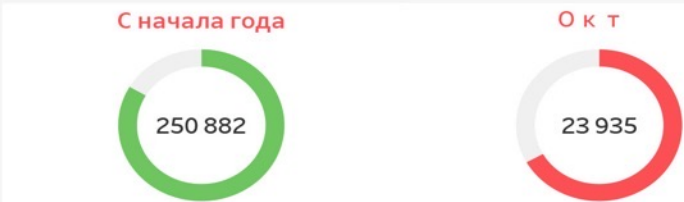
Внутренний клиент. Что волнует продавца?*

- 01 Какой бонус я получу?
- 02 Какие клиенты требуют внимания?
- 03 Какие клиенты формируют мой бонус?
- 04 Какие продукты следует развивать?
- 05 Какой бонус я получу, если уйду в отпуск?

* является частью системы мотивации продаж Совкомбанк Факторинг

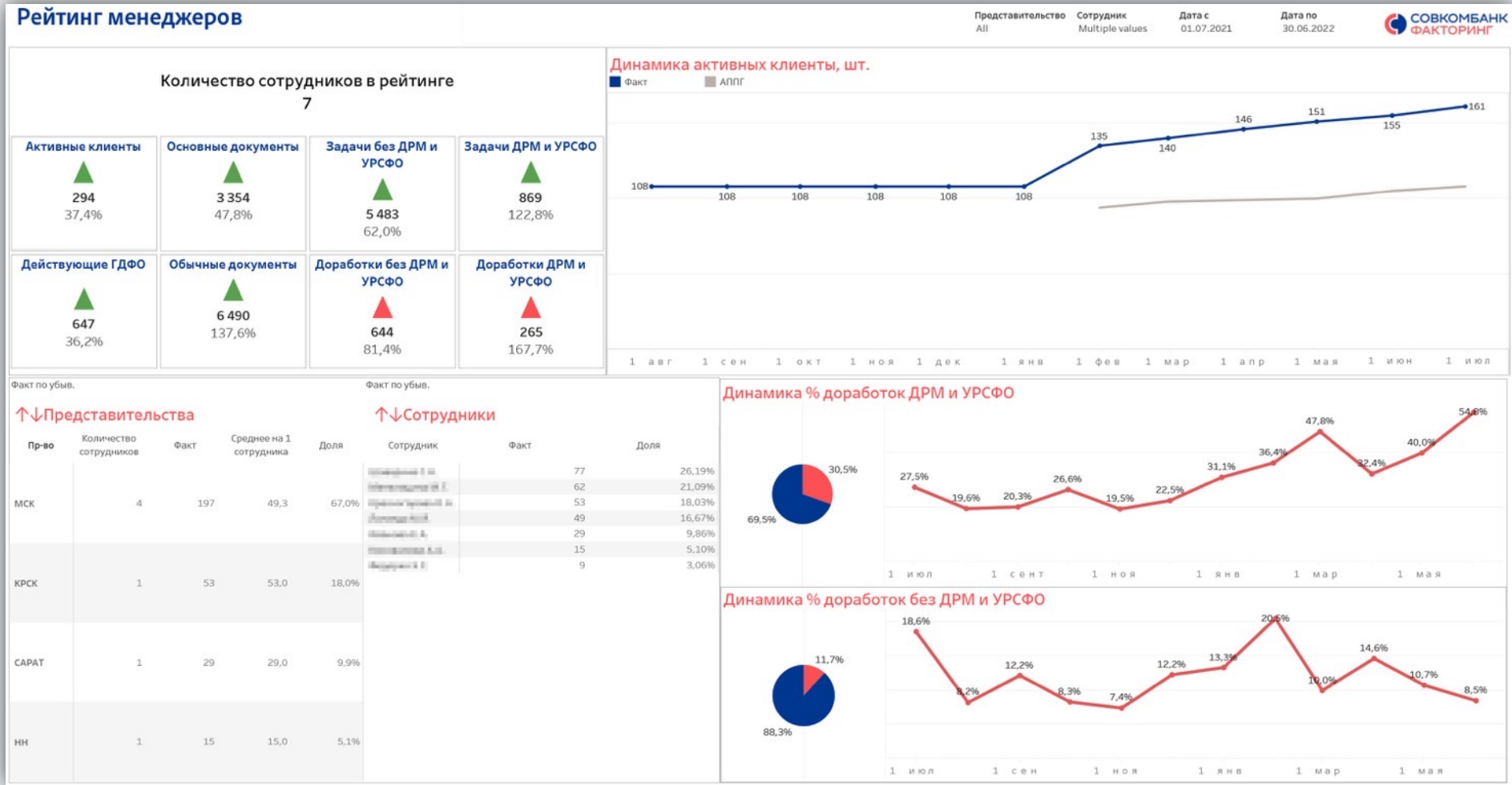
Что с бонусами?

Мотивация работника



СФА, млн. руб.		ЧПД, тыс. руб.		ЭС, %		Премия, тыс. руб.		До перехода в старый	
План	50,0	241,0	241,0	673%		4,8	1 412%	11 месяцев	
Факт	21,2	175,0	175,0	46%	3%	3,5	186%	1 месяц	
Разница	28,8	66,0	66,0	66%		1,3	225%	6 месяцев	
Среднее	2,2	122,5	122,5	17%	-2%	2,5	128%	11 месяцев	
Максимум	40,7	204,0	204,0	7%	7%	1,4	83%		
Минимум	23,9	64,0	64,0	14%		1,3	122%	9 месяцев	
Среднее	11,5	59,1	59,1	143%		1,2	374%	11 месяцев	
Максимум	12,6	92,0	92,0	29%	11%	0,9	160%	7 месяцев	

Лучшие менеджеры или страдающие клиенты



Вопросы, которые волнуют бизнес

- Эффективно ли работают менеджеры
- Выполняются ли SLA по процессу
- Кто виноват?
- Что делать?

Какие вопросы волнуют менеджмент

01 Выполняется ли план?

02 Есть ли отклонения от плана?

03 Какие индикаторы отклонились?

04 В чем причина отклонения?

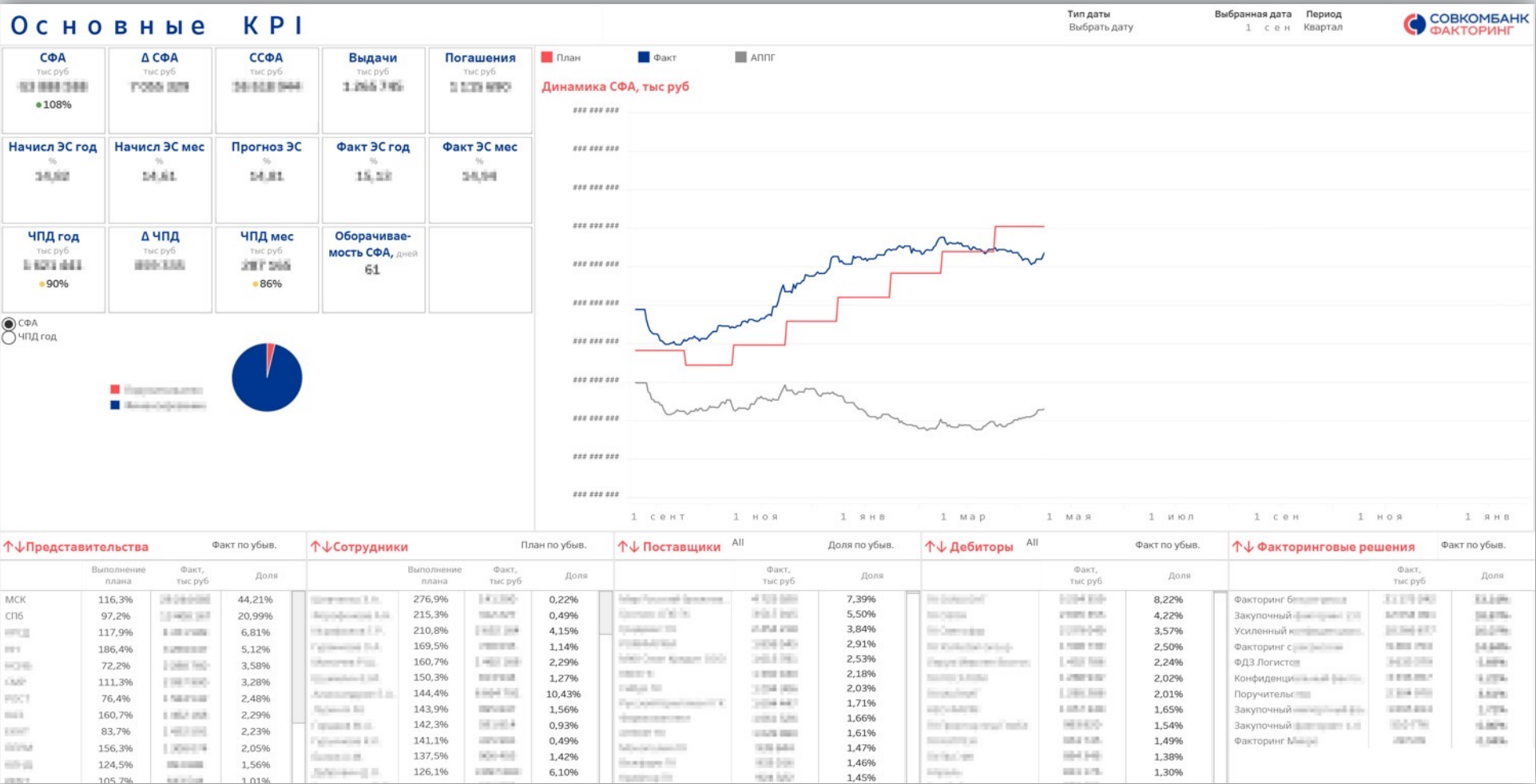
05 Как исправить ситуацию?

06 Какие зоны роста?

07 Какие решения принять?

08 Что будет, если...?

Как выполняются КРІ



Вопросы, которые волнуют ЛПР

- Какой КРІ не выполняется
- Где локализована точка с потенциалом
- Какие меры предпринять

„Если бы я спросил людей, чего они хотят,
они бы попросили более быструю лошадь“.

Генри Форд



Выученные уроки

01 **Сервис для клиента** – клиент готов платить за сервис, который закрывает его потребность

02 **Цели внутреннего клиента** – сервисы для внутреннего клиента должны помогать ему достигать его цели

03 **Фокус** – сервис должен решать конкретную бизнес-задачу

Спасибо!

Олег Санников

Директор департамента операционной трансформации



+7 993 627 1725



sannikovoe@sovcombank.ru