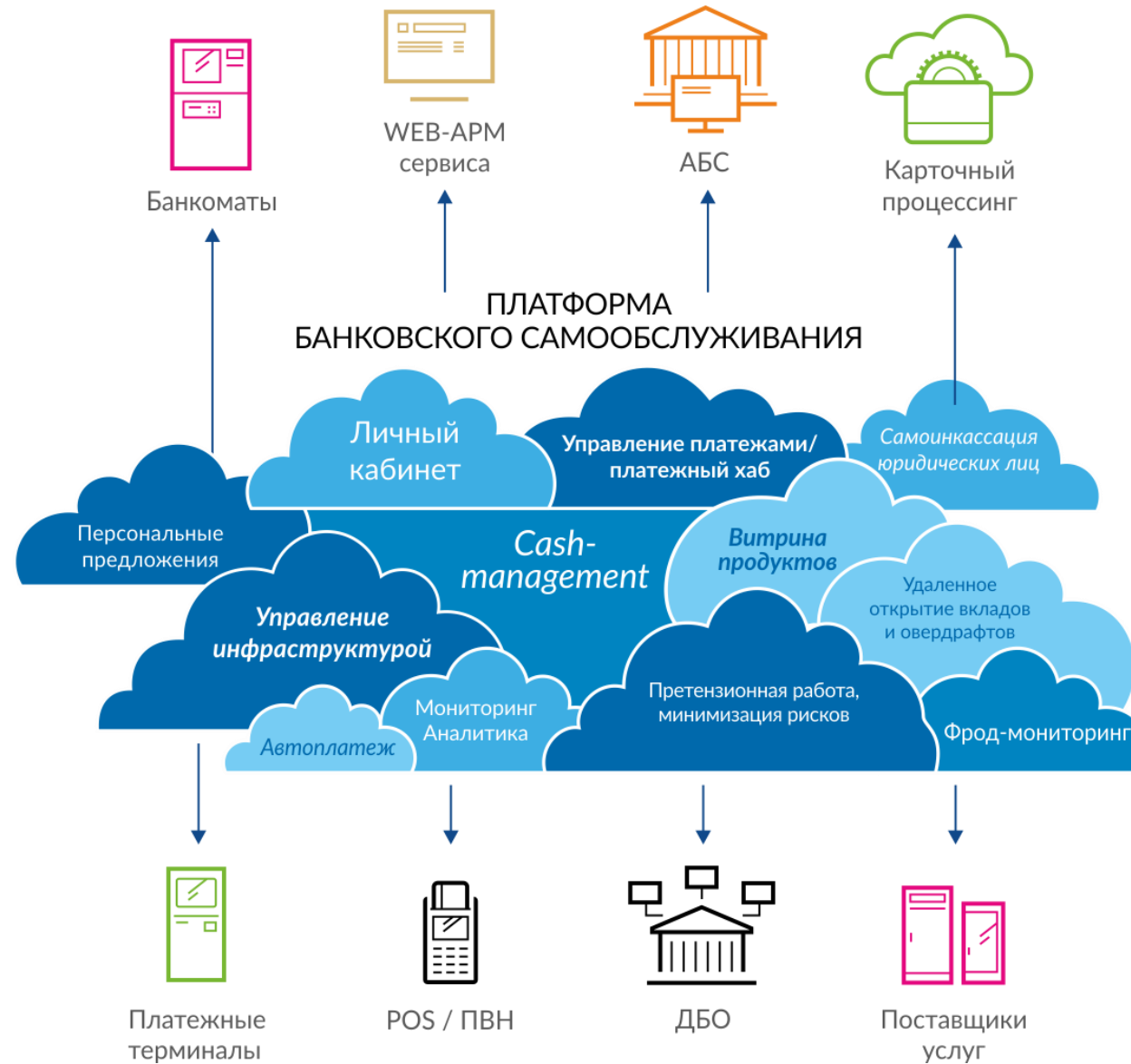


ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА БАНКА. ОПЫТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Родионов Игорь
Региональный директор, ГК ЦФТ
«Платформа банковского самообслуживания»



Платформа банковского самообслуживания



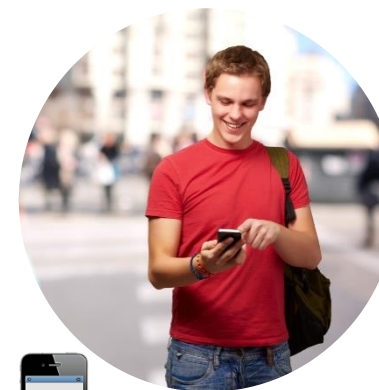
Что такое Личный кабинет?



Единое информационное пространство клиента для общения с банком в разных каналах

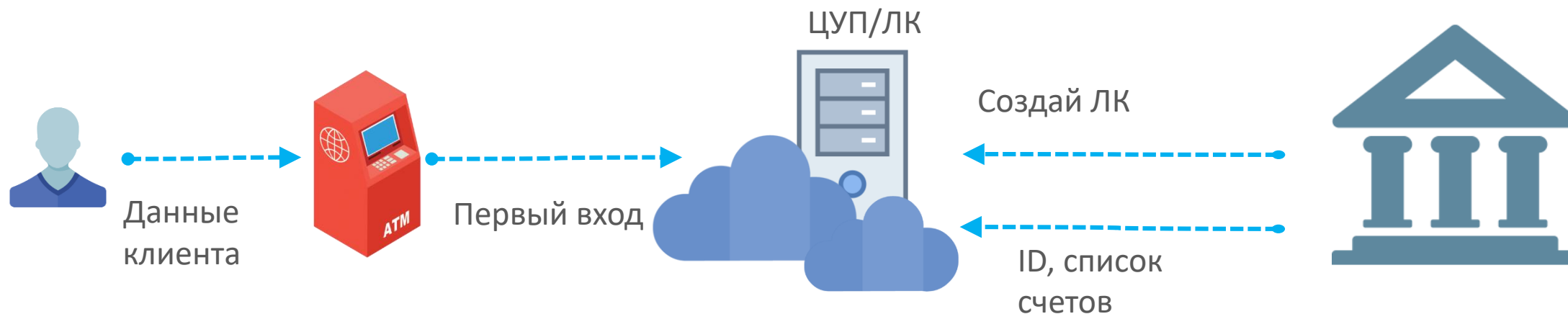


Способ превращения «гостя» в клиента банка

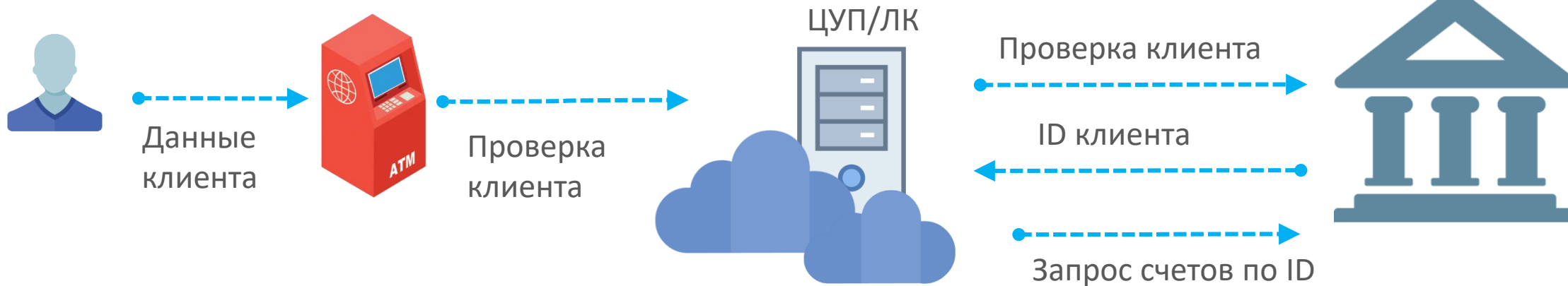


Как создается «Личный кабинет»?

1 Банк создает Личный кабинет для клиента



2 Клиент самостоятельно создает Личный кабинет



Концепция Личного кабинета



Личный кабинет: способы идентификации клиента

- 1 Банковская карта
- 2 Номер телефона + ОТП
- 3 Логин / пароль
- 4 Иные данные





Кейсы для физических лиц

1. Работа с едиными шаблонами платежей.
2. Погашение кредитов (через список счетов)
3. Открытие вклада
4. Выдача наличных без предъявления карты
5. Зачисление сдачи на счет



Кейсы для юридических лиц

1. Самоинкассация (внесение наличных на расчетный счет)

Личный кабинет: преимущества для банка

● Повышение скорости и качества обслуживания клиентов

Шаблоны:

- не нужно вводить данные
- меньше ошибок – меньше претензии

Все продукты клиента в одном месте

● Больше функциональности в устройствах

Экономия на дооснащении устройств

● Возможность превратить «гостя» в клиента банка

● Рост доходности банка, снижение издержек

Личный кабинет: преимущества для клиента



Не нужно тратить время на поиск и ввод данных

Высокая скорость обслуживания



Широкий набор сервисов без карты



Персональные предложения и личные привилегии

- Более высокая скорость рассмотрения заявок, обращений и предоставления ответов
- Обслуживание в офисе в удобное для клиента время
- Особые условия на продукты банка
- Скидки от партнеров

Платформа банковского самообслуживания



- более **11 000** АТМ/ТСО под управлением ПО ЦФТ, в том числе **5000** АТМ/ТСО на аутсорсинге в ЦФТ
- опыт использования в **125** банках



Каналы обслуживания клиентов

- Банкоматы, терминалы самообслуживания
- Оператор/кассир, ДБО, мобильный банк
- Мессенджеры, чат-боты
- Сайт банка

Фактическое среднее количество операций в день – **360 000**

Фактическая пиковая нагрузка – **123 транзакции в секунду**

Расчетная пиковая нагрузка – **более 300 транзакций в секунду** (нагрузочное тестирование)

Фактический уровень доступности Сервиса – **99,95%**

Средний % загрузки серверных мощностей – **не более 35%**

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Родионов Игорь
Региональный директор, ЦФТ
«Платформа банковского самообслуживания»

<http://www.cft.ru/selfserviceadmin>

Телефоны:
+7 (383) 336-49-49
+7 (495) 604-12-20

