



Стратегия развития банковской розницы –  
**ВИРТУАЛЬНЫЙ БАНК**

**Иван Алехин**

Генеральный директор ONE Новые Технологии



Сочи, 4-7 сентября 2013

Текущий уровень развития розницы и потенциал.....	2
Фокус на многоканальности.....	3
Экономичные инновации.....	6
Разные модели обслуживания для разных сегментов.....	8
Ключевые преимущества.....	10
Виртуальный офис – как работает сейчас.....	12

# Текущий уровень развития розницы и потенциал

- Текущие экономические условия диктуют необходимость масштабирования знаний и опыта экспертов, а также упрощения существующего процесса продаж высокорентабельных продуктов по различным каналам / продуктовым сегментам
- У банкиров есть желание и понимание необходимости развертывания виртуального канала продаж и сервисов
- Некоторые шаги по внедрению виртуального офиса уже сделаны, однако, на наш взгляд, отсутствует ясный план по экспансии в масштабах страны и прозрачный контроль за показателями эффективности

# Фокус на многоканальности

## НЕДАВНЕЕ ПРОШЛОЕ

ВСП  
Отделения,  
точки обслуживания

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР  
Информационное  
банковское обслуживание  
по телефону

УСТРОЙСТВА САМООБСЛУЖИВАНИЯ  
Банкоматы и информационно-  
платежные

## СЕЙЧАС: НОВЫЕ СЕГМЕНТЫ - НОВЫЕ КАНАЛЫ

Массовый сегмент

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

УСТРОЙСТВА САМООБСЛУЖИВАНИЯ

Upper mass

ИНТЕРНЕТ-БАНК

МОБИЛЬНЫЙ БАНК

VIP

МОБИЛЬНЫЕ  
ПРИЛОЖЕНИЯ

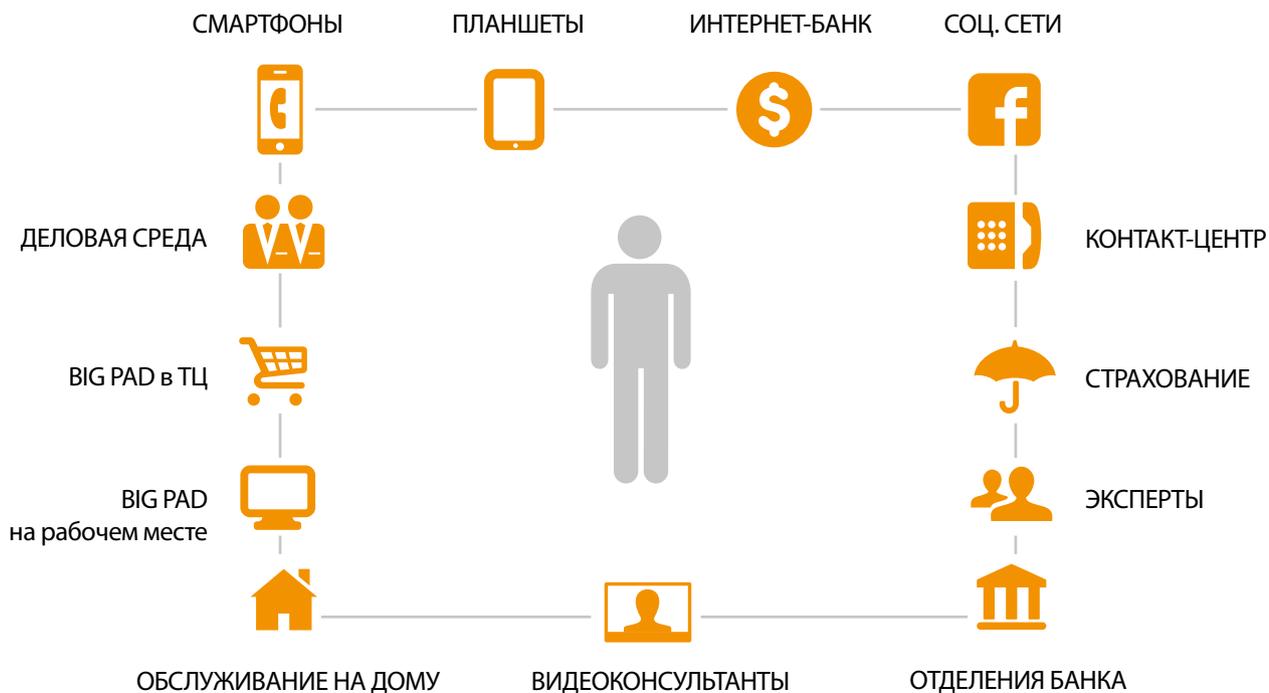
DSA НА ПРЕДПРИЯТИЯХ

ПАРТНЕРСКИЕ  
ПРОДАЖИ

ТОРГОВЫЕ ЦЕНТРЫ и т. п.

# Фокус на многоканальности

БЛИЖАЙШЕЕ БУДУЩЕЕ



- **МНОГОКАНАЛЬНАЯ РОЗНИЧНАЯ ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА ДЛЯ СЕРВИСОВ И ПРОДАЖ**
- **ОПЕРАЦИОННЫЙ ПРОЦЕСС**
  - Дизайн технологического решения Виртуального офиса с учетом снижения расходов на офисы и персонал
  - Мониторинг эффективности каналов и сотрудников
- **ТЕХНИЧЕСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ - ЛЕГКАЯ ИНТЕГРАЦИЯ ВИРТУАЛЬНОГО ОФИСА ВО ВНУТРЕННИЕ СИСТЕМЫ БАНКА**
  - Кредитный процесс , решение по кредиту за 1 контакт
  - Он-лайн идентификация, использование Тпин
  - Связь с CRM, он-лайн определение клиента / сегмента и модели обслуживания
- **ДИЗАЙН ВИРТУАЛЬНОГО ОФИСА С УЧЕТОМ ПРЕДПОЧТЕНИЙ КЛИЕНТА**
  - Дизайн клиентского опыта, wow эффект, рост лояльности
  - Разные модели обслуживания для разных сегментов

# Экономичные инновации

Внедрение предлагаемой нами технологии служит цели экономической инновации, позволяет сократить сеть отделений и численность персонала.

- Создания офисов легкого формата без людей: замена людей во всех зонах 24/7 и частично в офисах продаж на виртуальных консультантов (видеоконсультирование на интерактивных сенсорных панелях)
- Обеспечение клиентов Виртуальным офисом в телефоне и на планшете: интерактивный контакт с банком в любом месте и в любое время с помощью личного гаджета
- Обеспечение Банкоматов/ терминалов функцией видеоконсультанта для продажи обслуживания (банкомат/ терминал становится полноценным офисом продаж, который можно размещать (перемещать) в любом месте, в том числе в торговых точках, в местах массового скопления людей, в качестве замены DSA на предприятиях)
- Использование виртуальных комнат в обычных офисах для консультации клиентов по сложным продуктам с помощью видеосвязи с узкими специалистами в других офисах и в других регионах (например, консультирование клиентов Магадана по сложным инвестиционным продуктам сотрудниками Московского банка)
- Создание мобильных форматов: банкоматы и терминалы, устанавливаемые на транспорте - в автобусах, поездах, в такси

# Разные модели обслуживания для разных сегментов

Выстраивание бизнеса исходя из потребностей клиента с целью концентрации усилий на наиболее прибыльных клиентских сегментах

СЕГМЕНТ	МАССОВЫЙ	UPPER MASS	VIP
Видео-консультант	Оператор КЦ	Сотрудник спец линии в КЦ	Сотрудник ВИП линии в КЦ либо персональный менеджер
Помощь Сервис	Обслуживание сервисных запросов	Обслуживание сервисных запросов	Обслуживание сервисных запросов
Жалобы и претензии	Он-лайн решение жалоб и претензий	Он-лайн решение жалоб и претензий	Он-лайн решение жалоб и претензий
Продажи	Он-лайн оформление заявокна простые продукты (кредиты, кредитные карты, ипотеку)	Он-лайн оформление заявокна простые продукты (кредиты, кредитные карты, ипотеку)	Он-лайн оформление заявок на кредиты, кредитные карты, ипотеку
		Он-лайн консультирование по финансовому планированию	Он-лайн проведение сложных операций без визита в банк
			Он-лайн консультирование по финансовому планированию и сложным продуктам
			Он-лайн сервис: консьерж-службы, эксперты
Точка контакта	Моб телефон, планшет, звонок с сайта, BIG PAD, банкомат	Моб телефон, планшет, звонок с сайта, BIG PAD, банкомат	Моб телефон, планшет, звонок с сайта, BIG PAD, банкомат, банк в телевизоре

# Ключевые преимущества

## для БАНКА

- Позволяет предоставлять услуги высочайшего качества во всех точках присутствия Банка
- Сокращает очереди
- Оптимизирует затраты на: управление кадрами, рекрутинг высококвалифицированных специалистов, аренду помещений и т.п.
- Снижает затраты на оплату трафика – 8-800...
- Мобильность (терминалы можно перемещать, можно использовать для определения оптимальных мест размещения точек продаж)
- Повышает лояльность клиентов
- Способствует увеличению количества клиентов и росту продаж
- Формирует имидж Банка – инновационный, заботящийся об улучшении качества обслуживания

## ДЛЯ КЛИЕНТОВ

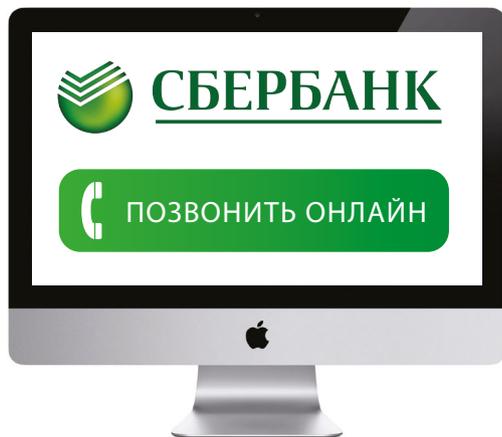
- Помощь и консультирование круглосуточно в любой точке мира
- Общение с живым человеком лицом к лицу вне отделения
- Позволяет эффективно планировать рабочее время:  
нет необходимости стоять в очередях, искать нужных людей, дозваниваться, многократно заполнять документы и т.д.
- Виртуальное присутствие Банка в торговых центрах, на транспорте, офисах самообслуживания, на предприятиях, у партнеров
- Возможность получить качественную консультацию ведущих экспертов Банка
- Подать жалобу без необходимости визита в офис
- Позволяет продемонстрировать наглядные материалы, документы

# Виртуальный офис сейчас

Семь основных моделей



## 1. Звонок с сайта



Компьютер пользователя



Обработка вызова  
Call-центром Банка

Помимо изображения оператора клиенту доступны для использования:

- ЧАТ

Данный тип вызова предлагается тем клиентам, у которых нет возможности общаться через аудио/ видео оборудование

- ОБРАТНЫЙ ЗВОНОК

При выборе данного пункта клиенту предоставляется выбор обратного звонка на: указанный телефонный номер, если передача голоса через Интернет не возможна (нет микрофона, колонок)

- ШАРИНГ ДОКУМЕНТОВ

Режим аудио/видео вызовов обеспечивает оператору возможность демонстрации (шаринга) ограниченного набора документов и изображений клиенту.

## 2. BIG PAD



- Обращения: решение обращений клиентов он-лайн (спорные операции, жалобы), замена книг жалоб и предложений
- Очередь: сокращение очередей, за счет маршрутизации клиентов к устройству (также возможность перераспределять нагрузку между КЦ и другими отделениями без использования подменного фонда)
- Качество: повышение качества обслуживания за счет использования инновационной технологии, личного общения (клиент видит оператора на большом экране), непрерывного контроля (видеозапись 100% консультаций)
- Продажи: продажа банковских продуктов
- Он-лайн банк: вход в личный кабинет на устройстве
- Доступ в интернет: устройство раздает wi-fi
- Партнеры: размещение на устройстве кнопок/ приложений для продажи партнерских продуктов
- Социальность: размещение на устройстве кнопок/ приложений социально значимых услуг (гос. сервисы, электронное правительство)
- Места массового скопления людей: размещение в торговых центрах, на спортивных объектах
- DSA: размещение на предприятиях (особенно с закрытым доступом) вместо точки с людьми
- Удобство «Одной кнопки»: решение многих задач клиентов с помощью одной кнопки, оптимизация пространства в ВСП за счет совмещения разных функций в одном устройстве

### 3. Мобильные приложения и интернет-банк



- Помощник на входе в приложение
- Помощник по пользованию сервисами
- Консультирование
- Продажи
- Снимает барьеры в использовании
- Делает сервис максимально удобным
- Создает уникальный клиентский опыт, что влияет на рост удовлетворенности клиентов и объем продаж

## 4. Банкоматы и терминалы



- Кнопка помощи – решить проблему
- Помощник по пользованию сервисами
- Консультирование
- Продажи

- Сокращает количество жалоб и претензий (40% в общем объеме обращений)
- Позволяет решить проблему клиента в режиме реального
- Снимает барьеры в использовании
- Делает сервис максимально удобным
- Создает уникальный клиентский опыт, что влияет на рост удовлетворенности клиентов и объем продаж

## 5. Интернет-киоск



- Замена Жалобной книги
- Кнопка помощи – решить проблему
- Личный прием руководства по качеству
- Оценка качества обслуживания в реальном времени
- Помощь в проведении операции в интернет-банке
- Мониторинг и контроль качества в реальном времени
- Максимально упрощает коммуникацию клиент-банк по качеству обслуживания и решению жалоб
- Позволяет решить проблему клиента в режиме реального времени
- Сокращает количество жалоб и претензий
- Повышает удовлетворенность клиентов от сервиса

## 6. Виртуальная комната

- Любой человек в Банке может быть оператором: система автоматически перераспределяет нагрузку с учетом, в том числе, тематики обращения:
  - Специалисты по ипотеке
  - Специалисты по сложным продуктам
  - Персональные менеджеры для высокодоходных сегментов
- Возможно организовать виртуальный личный прием граждан руководителями различных рангов в зависимости от статуса клиента

## 7. ТВ

- Банк у Вас дома – в телевизоре с помощью мини РС
- Мини РС в подарок клиентам в комплекте с дорогим продуктом
- Специальная сервисная модель для ВИП сегмента:
  - Персональный менеджер в круглосуточном доступе
  - Консультирование по сложным финансовым продуктам
  - Круглосуточная консьерж-служба
- Создание уникального клиентского опыта для ВИП сегмента



## BigPad

Революционная разработка от компании «Новые технологии» в области интерактивных устройств.

Многофункциональный планшетный компьютер нового поколения – это наиболее эффективный инструмент для решений любых коммуникационных задач в области B2B, B2C, B2G.





Сенсорный дисплей с диагональю 42 дюйма, разрешением 1920x1080px и функцией multi-touch, процессоры класса Intel Core i5 и i7.

Размеры устройства: высота 2 м15 см, ширина 80 см.

Самый тонкий в мире корпус - 12 см.



Лицевая сторона дисплея защищена двухслойным стеклом, разработанным по уникальной запатентованной технологии. Технология соединения слоев исключает образование пузырьков воздуха между стеклами, что обеспечивает долговечность устройства, четкость изображения и сверхчувствительность поверхности.



Голосовая информационно-справочная система. Достаточно просто подойти к BigPad и произнести свой запрос. 10-мегапиксельная HD-камера, встроенный микрофон, hi-fi динамики.



Международная система платежей.

Card reader. Возможность сканирования документов.



Высокоскоростной доступ в Интернет.

Точка доступа wi-fi для устройств в радиусе 500 метров.



## ГОСУДАРСТВЕННЫЕ СТРУКТУРЫ



**BigPad** становится эффективным связующим звеном между гражданами России и государством

- Голосовая/видеосвязь с операторами государственных учреждений
- Дистанционная запись на прием
- Заказ и оплата документов
- Оплата государственных пошлин
- Справочная информация



## ГОСТИНИЦЫ И ТУРИЗМ

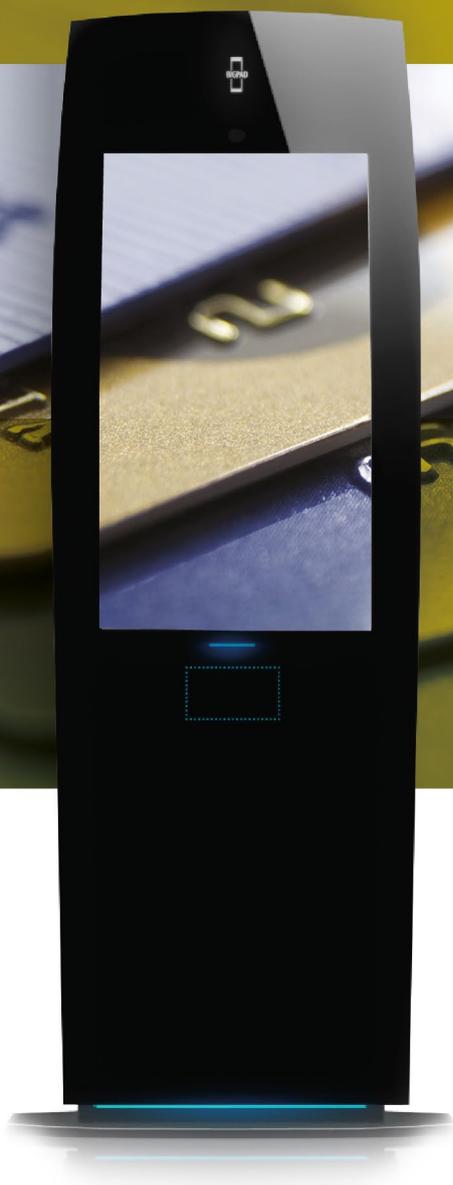
Любая информация, на любом языке  
и в любое время. **BigPad** – универсальный  
ассистент и проводник в путешествиях

- Интерактивная информация об отеле
- Консьерж-служба, заказ билетов, такси, отелей
- Прием заявок, жалоб, предложений
- Поддержка гостей в режиме 24/7





БАНКИ



Сервис высочайшего класса для ваших клиентов с помощью **BigPad**

- Решение обращений клиентов онлайн, замена книги жалоб и предложений
- Продажа банковских продуктов
- Вход в Личный кабинет для клиента
- Сокращение очередей
- Повышение скорости и качества обслуживания



## АЭРОПОРТЫ И ВОКЗАЛЫ

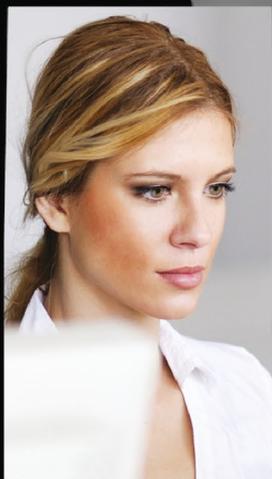
Никогда еще получение транспортных услуг не было настолько простым и удобным

- Интерактивное информационное табло
- Продажа билетов онлайн
- Онлайн-регистрация
- Управление маршрутами из Личного кабинета
- Связь с операторами





## ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ



Голосовая и видеосвязь в любой точке планеты. Бизнес не имеет границ благодаря **BigPad**

- Живые онлайн-конференции
- Прием заявок и обращений
- Прямая продажа товаров и услуг
- Круглосуточные консультации



## ТОРГОВЫЕ ЦЕНТРЫ И ВЫСТАВОЧНЫЕ ПЛОЩАДКИ

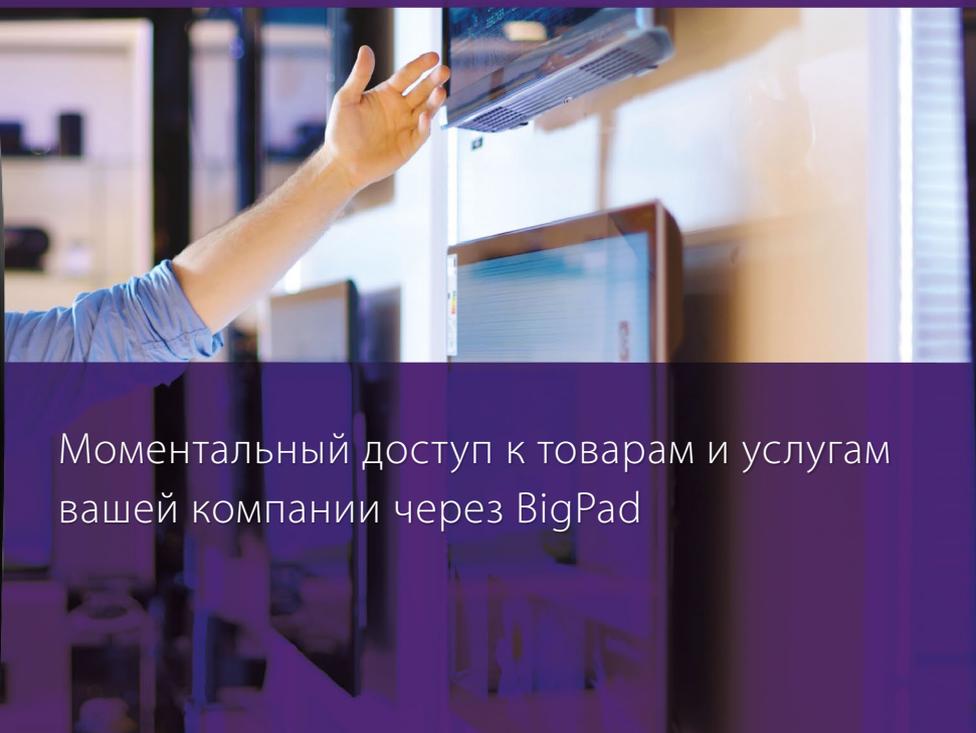
Привлекайте внимание ваших посетителей к товарам и услугам.  
Выбрать с **BigPad** – легко и быстро

- Интерактивная информация
- Навигатор по точкам продаж/площадкам
- Виртуальные презентации ассортимента
- Размещение интерактивных рекламных материалов
- Онлайн-запись на презентацию/тест-драйв





## РОЗНИЧНАЯ ТОРГОВЛЯ



Моментальный доступ к товарам и услугам  
вашей компании через BigPad

- Онлайн-продажи
- Интерактивные каталоги товаров и услуг
- Ускоренное развитие региональной сети
- Партнерские программы с другими компаниями
- Инструмент оценки качества технологий продаж

## BIGPAD ДЛЯ ВСЕХ

BigPad адаптирован для использования людьми с ограниченными возможностями



- Распознавание речи и голосовое управление
- Система распознавания лиц и движений
- Контрастная версия, масштабируемость изображения
- Высокочувствительные динамики



## iQube

Российская разработка, первый в мире облачный сервис, предназначенный для качественно нового уровня коммуникации Бизнеса и Клиента

- Постоянно растущий каталог компаний, с которыми может связаться любой желающий в режиме 24/7 из любой точки мира и на разных языках
- Доступ к облачному сервису iQube с любого планшетного, персонального компьютера и коммуникатора через единую учетную запись пользователя
- Бизнес через приложение в iQube - это шаг к более эффективному распределению трудовых ресурсов и значительному сокращению издержек на развертывание региональной сети, связь, расходные материалы и прочее
- Подробная аналитика и статистика активности пользователей iQube для решения маркетинговых задач компаний и аудита качества услуг



# iQube<sup>3</sup>

- Аудио/Видео звонок с сайта
- Чат на сайт (чат общение с оператором контакт центра)
- Собственные офисные терминалы BigPad с возможностью расширения функционала устройств за счет добавления спец. периферии : картридеры(контактные/без контактные), сканер документов, принтеры
- Различные форм-факторы офисных терминалов
- Аудио/Видео с домашних телевизоров (iQubeTV). Возможность организации видео-терминала используя стандартную TV панель и камеру
- Возможность легкой организации удаленного рабочего места эксперта (операторы могут переадресовать звонок клиента на удаленного эксперта или подключить эксперта в конференцию)
- Переадресация звонков на SIP
- Аудио/Видео звонки с мобильных(iOS/Android) устройств, включая интерактив (совместное заполнение заявки, desktop sharing)
- iQube Mobile SDK для интеграции функционала звонка в контакт центр с мобильными приложениями

- Интерактивное взаимодействие с клиентами в процессе видео звонка практически с любых каналов связи (BigPad/TV/Mobie/WWW etc)
- iQube WiFi (инфороутеры) – организация WiFi сети, при подключении к которой пользователь попадает на кастомизированную страницу банка с возможностью сделать звонок в контакт центр
- Возможность гибкой и быстрой кастомизации клиентских приложений доступных клиенту на офисных терминалах. Возможность размещения нескольких приложений на терминале(например партнерских) . Возможность разместить разные приложения на различных терминалах
- Запись и воспроизведение истории аудио/видео диалогов
- Конструктор анкет для взаимодействия оператора с пользователем. Возможность расширения сценариев (Например: добавление кредитных калькуляторов для вывода расчетов клиенту во время звонка)
- Возможность клиенту просмотреть историю видео диалога. Отправка SMS со ссылкой на диалог
- Видео конференция с несколькими участниками
- Объединение операторов в группы по квалификациям, переадресация звонков на группы/операторов
- Масштабируемость решения