

Как построить «коммунизм» в отдельно взятой отрасли?

Слекеничс А.Я.
Руководитель направления автоматизации бизнес-процессов
INPAS

- **Экономические предпосылки:**
«Банки не могут, потребители не хотят»
- **Развиваем каналы самообслуживания:**
«От каждого по возможностям»
- **Выбираем продуктовую персонификацию:**
«Каждому по удобному продукту»
- **Внедряем Smarta:**
Разрешение «непримиримых противоречий»

Розничная банковская «политика есть самое концентрированное выражение экономики.» В. Ленин

Банки не могут:

- Ценовая конкуренция не приводит к росту продаж
- Глобальный рост стоимости привлечения средств
- Снижение отдачи от инвестиций в развитие розничной сети
- Штрафы как важный источник дохода

*«Буржуазия на
принудительных работах»*



Розничная банковская «политика есть самое концентрированное выражение экономики.» В. Ленин

Банки не могут:

- Ценовая конкуренция не приводит к...
- Глобальный рост стоимости привле...
- Снижение отдачи от инвестиций в р...
- Штрафы как важный источник доход...



Клиенты не хотят:

- Насыщение спроса на кредитные продукты
- Использование небанковских инструментов для оплаты и переводов
- Карты Instant Issue «летят в корзину»



*«Буржуазия на
принудительных работах»*

«К экономии времени сводится в конечном счете вся экономия» К. Маркс

Структура затрат клиента:

Продукт	Цена	Обслуживание	Выбор
Потреб. кредиты	80%	0%	20%
Переводы	80%	0%	20%
Кредитные карты	90%	0%	10%
Депозиты	95%	0%	5%



«К экономии времени сводится в конечном счете вся экономия» К. Маркс

Internet-Банкинг:

- Продажа всех банковских продуктов
- Интеграция с хостингом и internet-магазинами

Терминалы самообслуживания:

- Продажа всех банковских продуктов
- Размещение в торговых и офисных центрах

«Есть клиент - есть проблема, нет клиента - нет проблемы» И. Сталин

Структура затрат клиента:

Продукт	Цена	Обслуживание	Выбор
Потреб. кредиты	100%	0%	0%
Переводы	100%	0%	0%
Кредитные карты	100%	0%	0%
Депозиты	100%	0%	0%



«Есть клиент - есть проблема, нет клиента - нет проблемы» И. Сталин

Банковские офисы:

- Внедрение электронной очереди
- Перекрестное предложение розничных продуктов

Internet-Банкинг:

- Извещение о новых банковских продуктах
- Управление параметрами продуктов

Терминалы самообслуживания:

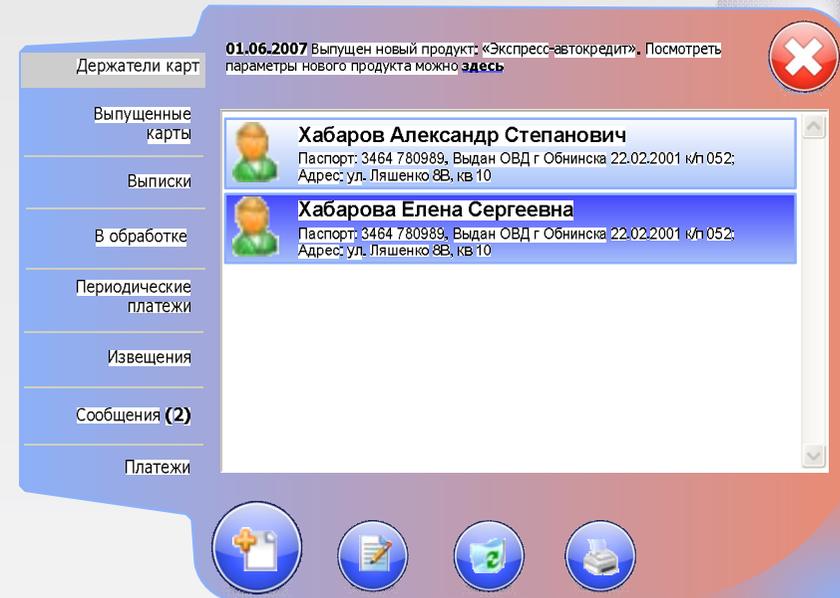
- Продажа всех банковских продуктов
- Управление личной информацией

«Автоматизировать, автоматизировать и еще раз автоматизировать» А. Слекеничс



Internet-Банкинг:

- Все группы продуктов
- Продуктовая персонификация
- Работа с internet-магазинами
- Работа с хостом
- Темы оформления



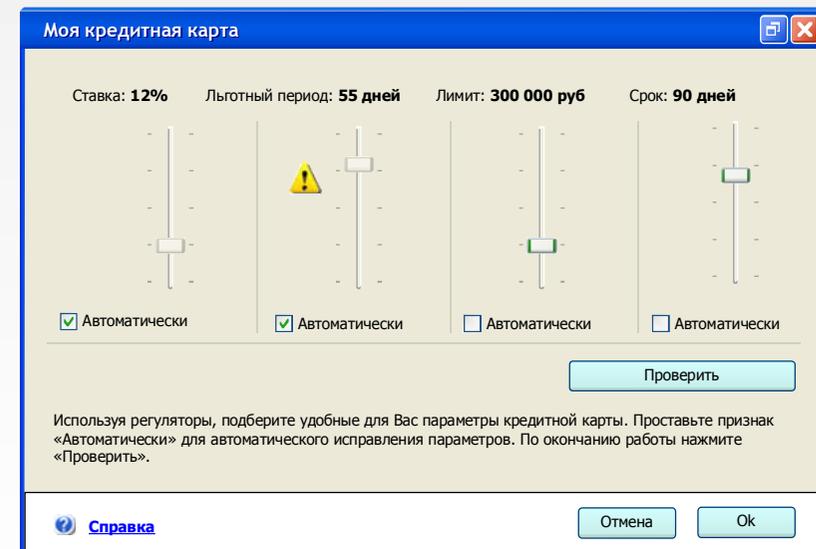
01.06.2007 Выпущен новый продукт: «Экспресс-автокредит». Посмотреть параметры нового продукта можно [здесь](#)

Держатели карт

- Выпущенные карты
- Выписки
- В обработке
- Периодические платежи
- Извещения
- Сообщения (2)
- Платежи

Хабаров Александр Степанович
Паспорт: 3464 780989, Выдан ОВД г Обнинска 22.02.2001 к/п 052;
Адрес: ул. Ляшенко 8В, кв 10

Хабарова Елена Сергеевна
Паспорт: 3464 780989, Выдан ОВД г Обнинска 22.02.2001 к/п 052;
Адрес: ул. Ляшенко 8В, кв 10



Моя кредитная карта

Ставка: **12%** Льготный период: **55 дней** Лимит: **300 000 руб** Срок: **90 дней**

Автоматически Автоматически Автоматически Автоматически

Проверить

Используя регуляторы, подберите удобные для Вас параметры кредитной карты. Проставьте признак «Автоматически» для автоматического исправления параметров. По окончании работы нажмите «Проверить».

[Справка](#) Отмена Ok

Internet-Банкинг:

- Все группы продуктов

Банковский фронт-офф

- Работа с интернет-магазинами
- Работа с хостинг
- Выписка документов
- Электронная очередь

Рабочее место оператора

Задачи Клиенты Продукты Договора

Задачи

- Все задачи
 - По приоритетности
 - Приоритетные задачи (2)
 - Остальные задачи (2)
 - По типам продуктов
 - Кредиты (2)
 - Депозиты (2)
 - Банковские карты
 - Платежи
 - Другие продукты
 - Выполненные задачи
 - Архив задач
 - Новые задачи
 - Добавить кредитный договор
 - Добавить депозитный договор
 - Добавить банковская карта
 - Добавить клиента

Поиск: По номеру задачи

Фильтр: По дате от 10.10.2007 до 10.12.2007 По типу задачи Проверка заявки на кредит

Приоритетные задачи

Номер задачи	Дата и время поступления	Тип задачи	Требуемое время выполнения	Статус задачи
1	10.12.07r. 11:20	Проверка заявки на кредит	10.12.07r. 12:20	Не выполнена
2	11.12.07r. 12:00	Проверка заявки на депозит	11.12.07r. 12:30	Не выполнена

Информация: Задачи, требующие немедленного выполнения

Выполнить Изменить Удалить

Моя кредитная карта

Пульт очереди

Очередь

- Оформление карты Classic № 467. Заявка на оформление кредитной карты Classic новому клиенту
- Оформление потреб. кредита № 469. Заявка на оформление потребительского кредита
- Оформление потреб. кредита № 473. Заявка на оформление потребительского кредита
- Оформление Gold № 478. Заявка на оформление кредитной карты Gold

Действия

- Статистика
- Настройки

Пульт очереди

Очередь

Действия

- Следующий: Начать работу со следующим клиентом по порядку очереди клиентом
- Отложить работу: Отложить работу с клиентом для последующего возобновления
- Пауза/Возобновить: После постановки паузы, новые клиенты перестают направляться на постановку в очередь

Статистика

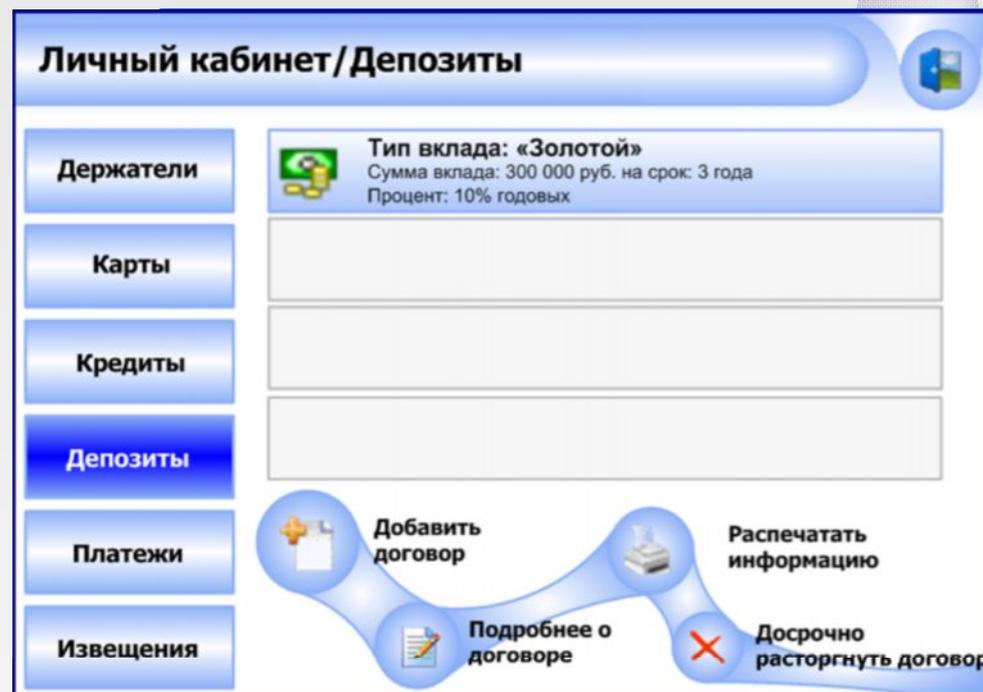
Настройки

Банковский фронт-офис:

- Все группы продуктов
- Кредитный скоринг
- Взыскание долгов

Терминалы самообслуживания:

- Все группы продуктов
- Продуктовая персонификация
- Работа с личной информацией



Личный кабинет / Депозиты

Держатели

Карты

Кредиты

Депозиты

Платежи

Извещения

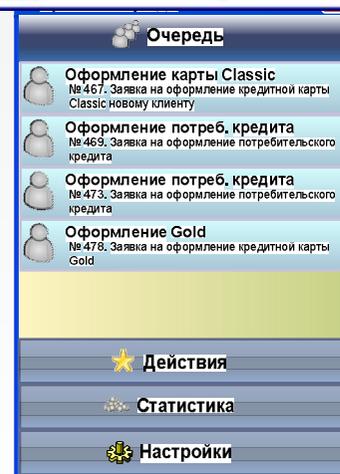
Тип вклада: «Золотой»
Сумма вклада: 300 000 руб. на срок: 3 года
Процент: 10% годовых

Добавить договор

Распечатать информацию

Подробнее о договоре

Досрочно расторгнуть договор



Очереди

Оформление карты Classic
№ 467. Заявка на оформление кредитной карты Classic новому клиенту

Оформление потреб. кредита
№ 469. Заявка на оформление потребительского кредита

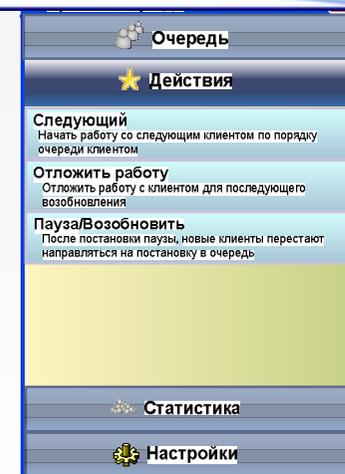
Оформление потреб. кредита
№ 473. Заявка на оформление потребительского кредита

Оформление Gold
№ 478. Заявка на оформление кредитной карты Gold

Действия

Статистика

Настройки



Очередь

Действия

Следующий
Начать работу со следующим клиентом по порядку очереди клиентом

Отложить работу
Отложить работу с клиентом для последующего возобновления

Пауза/Возобновить
После постановки паузы, новые клиенты перестают направляться на постановку в очередь

Статистика

Настройки