

# 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»



**«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:**

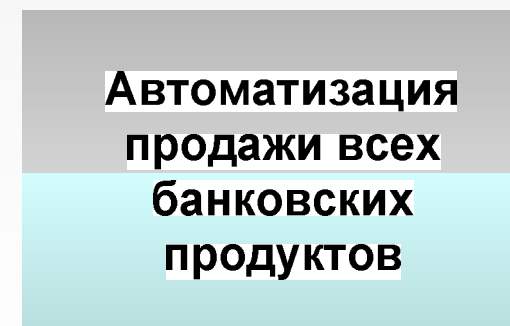
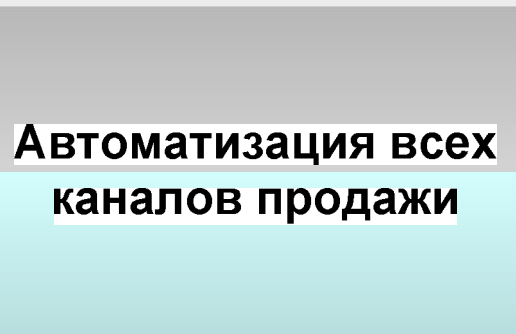
- Извещение о новых банковских продуктах
- Управление параметрами продуктов

## **Терминалы самообслуживания:**

- Продажа всех банковских продуктов
- Управление личной информацией

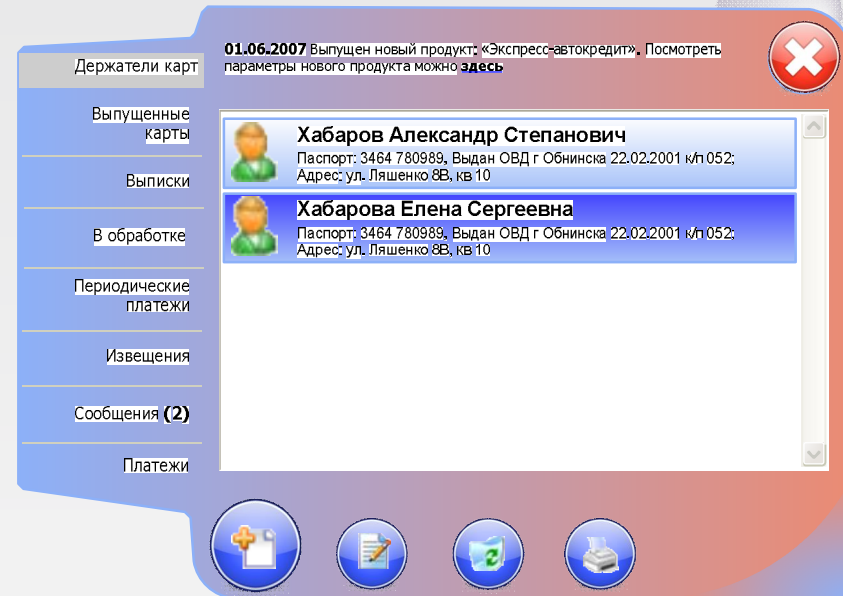


«Автоматизировать, автоматизировать и еще раз автоматизировать» А. Слекеничс



## 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

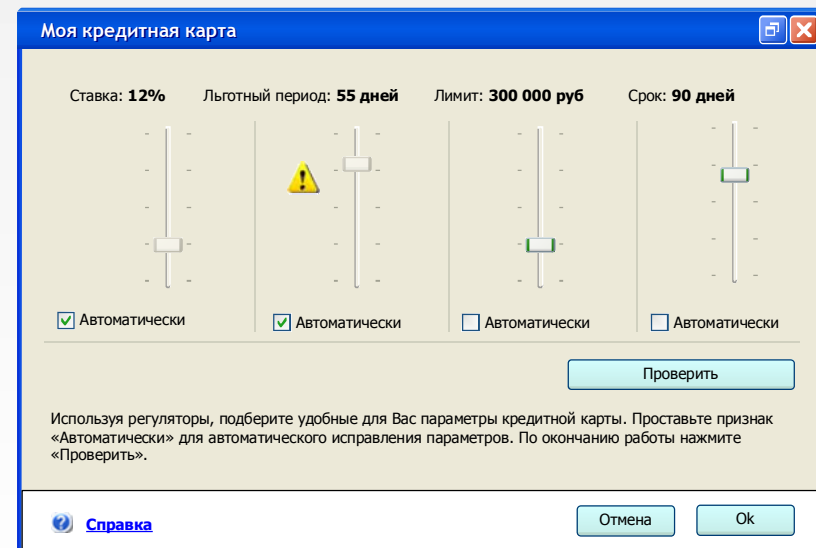
Извещения

Сообщения (2)

Платежи

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

**Хабарова Елена Сергеевна**  
Паспорт: 3464 780989, Выдан ОВД г Обнинска 22.02.2001 кп 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	10.12.07г. 11:20	Проверка заявки на кредит	10.12.07г. 12:20	Не выполнена
2	11.12.07г. 12:00	Проверка заявки на депозит	11.12.07г. 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**

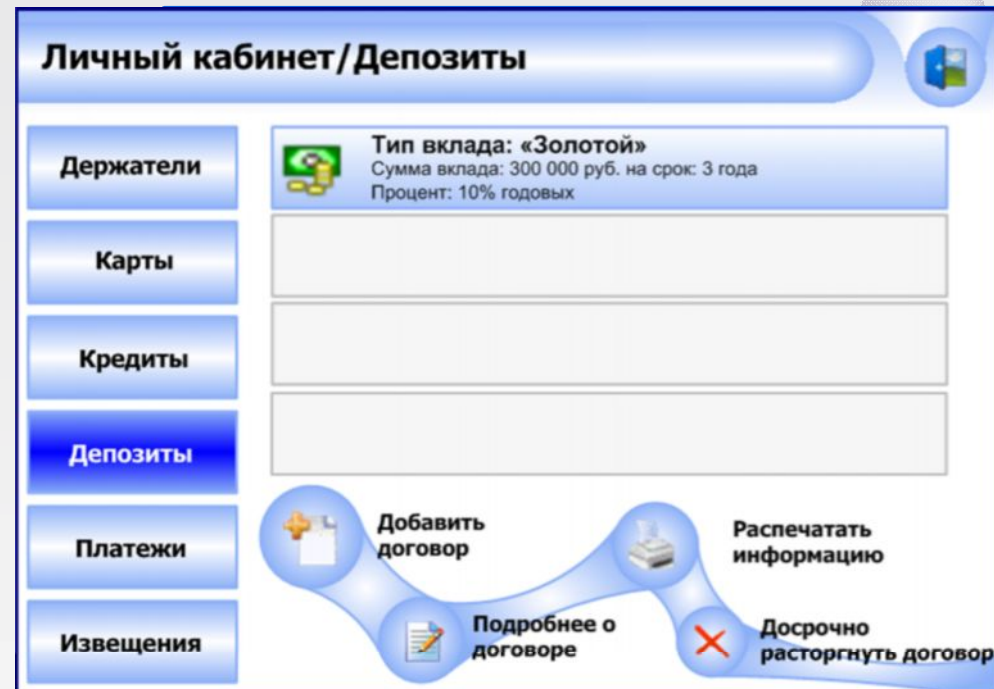
**Настройки**

## 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**

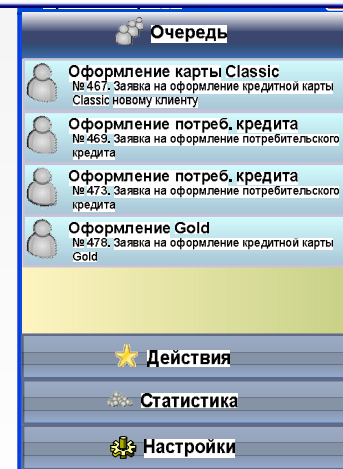
Тип вклада: «Золотой»  
Сумма вклада: 300 000 руб. на срок: 3 года  
Процент: 10% годовых

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

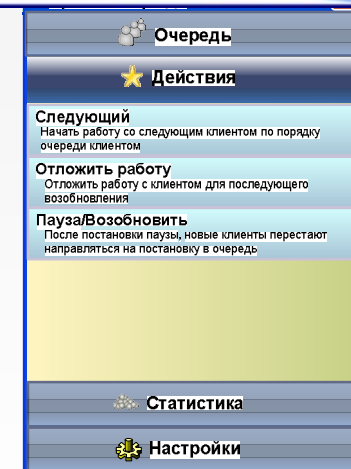
Оформление потреб. кредита  
№ 473. Заявка на оформление потребительского кредита

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**