

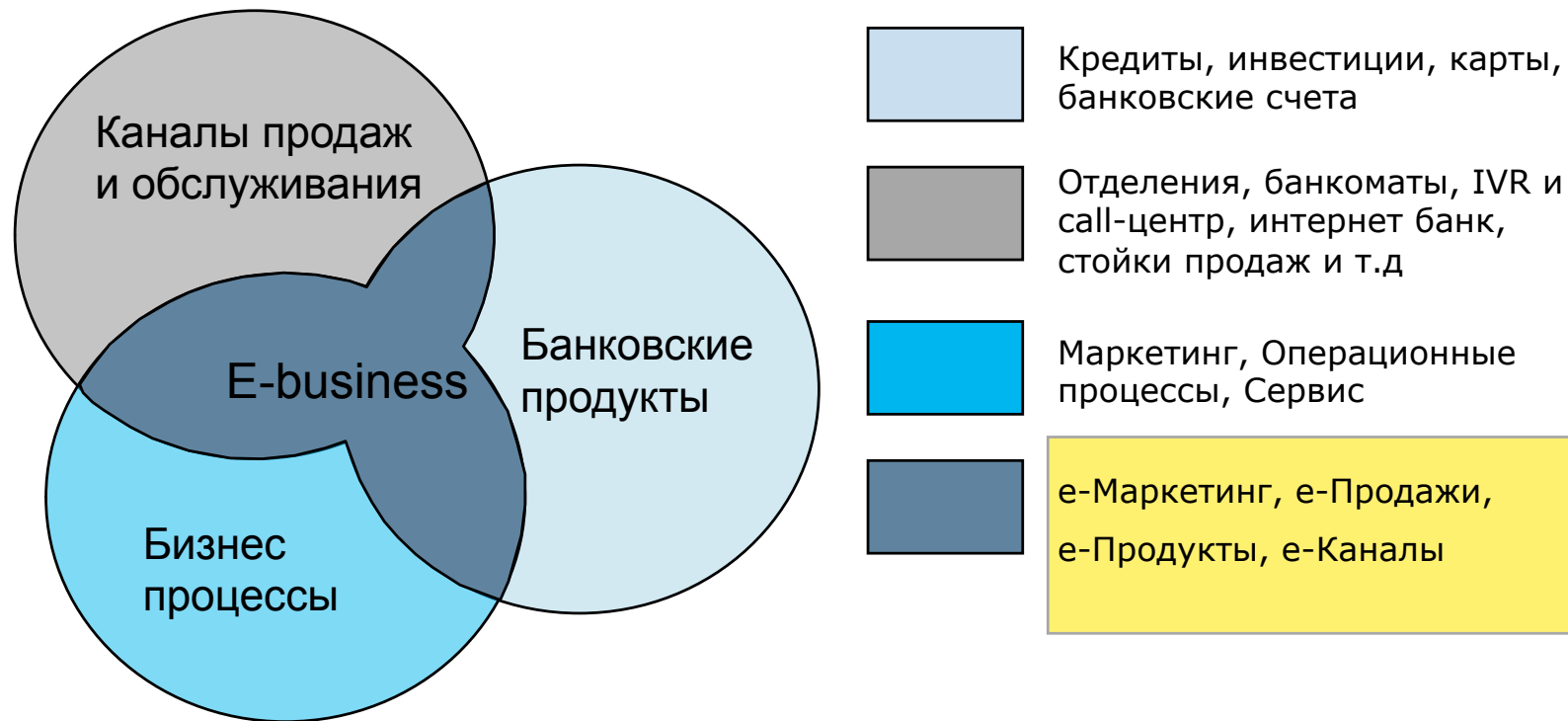
Построение успешной бизнес модели на базе каналов дистанционного обслуживания

Святослав Островский

21 мая 2008



Электронный бизнес – целостный взгляд



е-Каналы

- Citibank Online
- Сайт www.citibank.ru
- IVR и Call-центр
- ATMs

е-Продукты

- Интернет банкинг
- Электронная выписка
- Citibank Alerting Service

е-маркетинг и интернет продажи

- партнерская сеть
- баннерная реклама
- реклама в поисковых сетях
- мобильный маркетинг

Модель дистанционного обслуживания

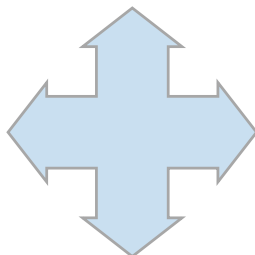
24-часовое
обслуживание
по телефону



Веб сайт и
Интернет-банк
Citibank Online



АТМ с
функцией
приема
наличных



Онлайн
оповещения и
электронная
выписка

- Ориентация на клиента (anytime/anywhere)
- Быстрое обслуживание
- Широкие функциональные возможности
- Интеграция каналов
- Эффективное управление издержками

Тип операции	Отделение	Call-центр	IVR	АТМ	Citibank Online	Alerting Service
Снятие наличных	☑	☒	☒	☑	☒	☒
Внешний перевод	☒	☑	☑	☒	☑	☒
Оплата услуг	☒	☑	☑	☑	☑	☒
Внесение наличных	☑	☒	☒	☑	☒	☒
Сервис и обслуживание	☑	☑	☒	☑	☑	☑
Перевод между счетами	☑	☑	☑	☑	☑	☒
Погашение задолженности	☑	☑	☑	☑	☑	☒
Получение выписки	☑	☑	☑	☑	☑	☑
Алерты и инф.сообщения	☑	☑	☑	☑	☑	☑

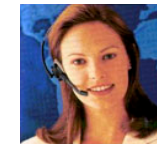
Модель продаж через каналы дистанционного обслуживания

Новые клиенты

Кросс-продажи



Промо акции с партнерами в Интернете

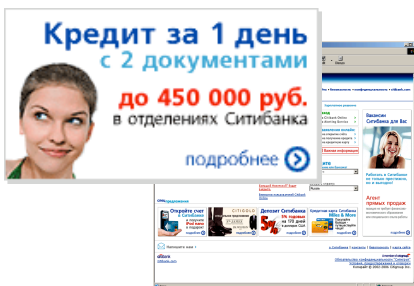


Индивидуальные предложения на экране оператора

Экраны банкоматов



Индивидуальные предложения в интернет банке



Баннерная и контекстная реклама в Интернете



Мобильный маркетинг



Найдётся всё

Интеграция в общую стратегию банка

- Выделенное подразделение и поддержка руководства
- Часть Value Proposition
- Четко поставленные цели - KPIs
- Оценка возврата инвестиций – P&L
- Работа с клиентской базой - Engagement and Stickiness Model
- Экономия на масштабе