

ИКТ в фин. секторе

CNews Conferences



Уральский Банк
реконструкции и развития

25
лет

Точки роста

Свердлов
Михаил
17 сентября



Свердлов Михаил

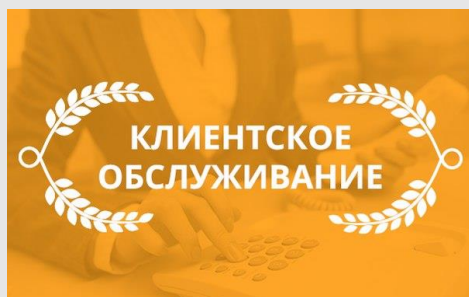
руководитель дирекции стратегического развития IT УБРиР

- В 2010 году окончил Нижегородский государственный технический университет по специальности автоматизированные системы управления. В 2012 году получил мастера международного управления в бизнес-школе в Австрии.
- Международный опыт работы приобрел в таких странах как Австрия, Венгрия, Германия, Израиль, США, Украина
- Имеет несколько собственных успешных бизнес-проектов. Сторонник методологий lean startup и customer development.
- С 2013 года руководил подразделением перспективных технологий в Уральском банке реконструкции и развития, в 2015 возглавил дирекцию стратегического развития IT.



Дано:

- 150+ операторов call-center
- до 60% звонков уходило на аутсорсинг
- более 1 млн исходящих звонков в месяц



* УБРиР признан одним из лучших банков по клиентскому обслуживанию

Контроль качества

Гибкость и масштабируемость

Мы автоматически анализируем 782 000 разговоров в месяц по 2 сценариям, связанных с управлением хода диалога:

общее лексический на грамотность и приятное звучание речи и шаблонам по скриптам продаж



Скрипт продажи вклада,
до x%, после 1,13x%
(113-115% эффекта)



Скрипт продажи кредита,
до y% после 1,186y%
(118-120% эффекта)





Замена исходящего оповещения о статусах заявок сайта и посадочных страниц



Перенос продажи продуктов лояльным + зп сегментам клиентов с операторов на работу

Синтез речи позволяет делать индивидуальные сообщения для каждого клиента



Обзвон ушедших вкладчиков:
Операторы - x%
AI - 1,49x%

Контактность:



Мах из сегментов:

Операторы - x%

AI - 1,37x%

операторы - 62%, AI - 75%



Более 1.500.000 эффективных коммуникаций
Экономия ~ 45 млн. руб.





Работает

- Организовано подключение Банка по защищённому каналу связи к системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ)
- Обеспечено взаимодействие с Федеральным Казначейством (ГИС ГМП - государственная система начислений и фактов оплаты) - передача о налоговых и бюджетных платежах клиентов Банка (исполнение 210-ФЗ).
- Организован ЭДО по запросам СПИ с ФССП России. 1 очередь - обработка запросов судебного пристава-исполнителя (СПИ) формирование в автоматическом режиме и отправка ответов Банка на Запрос.

Запускается

Проекты в стадии реализации - взаимодействие с нотариусами, ФНС, ФМС, ПФР, Минкомсвязью РФ и ФССП России



Бумажный документооборот с ФССП России



Решение:
**iD Банк –
СМЭВ!**

Электронный документооборот с ФССП России

05



	Бумажный документооборот		Электронный документооборот
Подразделение Банка	7607 бумажных запросов/мес		21196 электронных запросов/мес
Управление делами	3 человека	→	0 человек
Юридическое управление	2 человека	→	0 человек
Операционная дирекция	13 человек	→	2 человека

Кейс #4: Аутсорсинг моделирования

06



Кейсы

- Кредитный скоринг
- Прогнозирование дефолта
- Сегментация клиентов относительно эластичности к ставке
- Реакция клиентов на шоковые события
- Признаки клиентов МСБ и значимые события которые приводят к оттоку остатков и закрытию счетов (включая эластичность к %-ставке).
- Мероприятия и условия (помимо эластичности к % ставке) которые стимулируют остатки по вкладам
- Сегментация вкладчиков и ЗП-клиентов по вероятности кросс-продажи комиссионных продуктов





отсутствие
кап. вложений



ответственность
партнера за
бизнес результат



существенное
ускорение
процессов
запуска

и



ИТ как сервисное подразделение

- бесперебойность
- отказоустойчивость
- тех. поддержка

ИТ как драйвер развития компании

- постоянное совершенствование
- драйвер развития бизнеса
- непрерывность бизнеса
- инструмент достижения бизнес-целей
- источник дохода

* Мнение автора может не совпадать с позицией редакции и линией партии



Спасибо за внимание

С радостью отвечу на все возникшие вопросы.

Свердлов Михаил

+7 (922) 200 8361



sverdlov@ubrr.ru

fb.com/mike.sverdlove



vk.com/sverdloff



Уральский Банк
реконструкции и развития

Свердлов Михаил | Best
practice



ИТ как драйвер: технологическая кухня À la carte

Инновации – это миф, который придумали пиарщики и маркетологи, а настоящим двигателем прогресса в банке может стать «технологическая кухня»

<http://bankir.ru/publikacii/s/it-kak-draiver-tekhnologicheskaya-kukhnya-a-la-carte-1000671/>

«Мы ох как любим ядерные челенджи», – Михаил Свердлов, УБРИР

Как организована работа подразделения для внедрения инноваций в Уральском банке реконструкции и развития, FutureBanking рассказал руководитель дирекции стратегического развития информационных технологий УБРИР Михаил Свердлов

<http://futurebanking.ru/post/2886>

USSD как оптимизация каналов коммуникации с клиентами

Сервис USSD-уведомлений УБРИР начал предоставлять клиентам в «боевом» режиме в апреле 2015 года. Банк вошел в тройку банков России, которые в числе первых успешно внедрили эту технологию

<http://bosfera.ru/bo/usssd-kak-optimizaciya-kanalov-kommunikacii-s-klientami>

«Билайн Бизнес» заключил с банком УБРИР договор на предоставление услуги BigData

Компания «Вымпелком» («Билайн Бизнес») заключила первый договор на предоставление услуги BigData (в части услуг рискованного скоринга и верификации абонентов) с банком УБРИР

http://biz.cnews.ru/news/line/bilajn_biznes_zaklyuchil_s_bankom_ubrir

