

Май 2016

КАК РАЗВИВАТЬ ДБО

Точки приложения усилий

- **Вызовы**
- **Новые технологические направления**
- **Новые направления развития**

ВЫЗОВЫ

- **Концепция – о чем речь?**
 - Традиционное понимание ДБО сужает рамки применения и набор технологических решений, а главное – делает Вас не конкурентоспособными!
 - Основные заблуждения:
 - ДБО – это Интернет-банк;
 - Мобильный банк – это отдельный сервис;
 - Процессинг и контакт-центр – это сервисы, с которыми ДБО интегрируется;
 - ДБО для юридических лиц – средство доставки платежных документов в Банк и получения выписок из Банка.
 - ДБО – это дорога, по которой клиент приходит к Вам и ему должно быть на ней приятно и легко.
 - Смотрите на все, что вы делаете с Клиентами вне офиса, как на части ДБО, которые связаны;
 - Не пугайте клиента – если он должен что-то преодолеть, он не сделает этого;
 - Дайте клиенту то, что ему нужно не спрашивая его об этом.

ВЫЗОВЫ

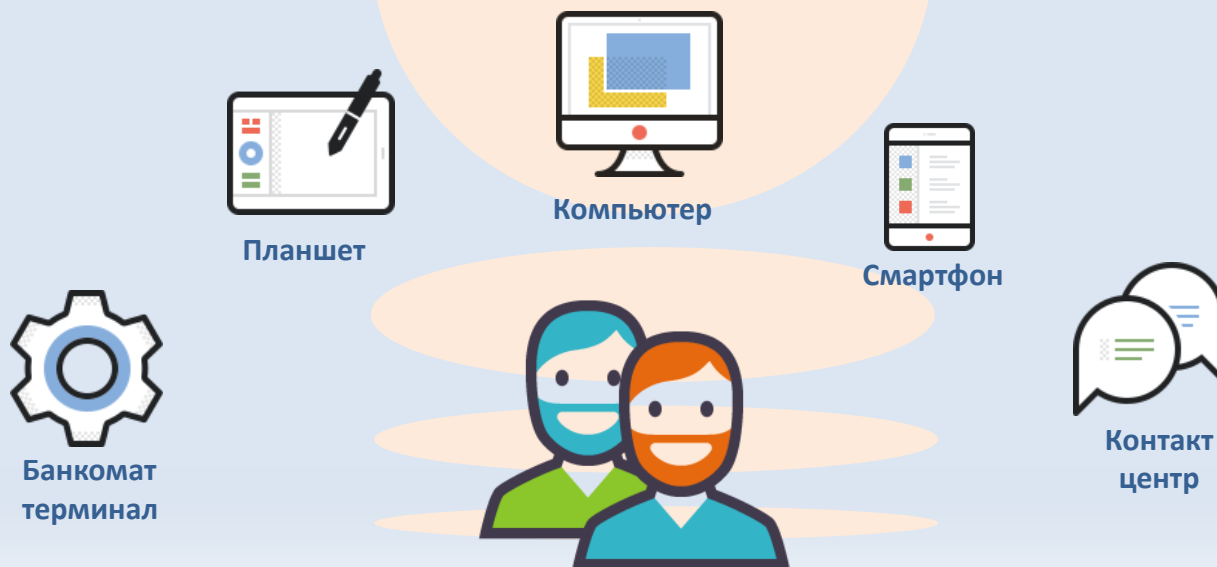
- **Новая цель** – не завлечь клиента в Банк, а принести сервис клиенту;
- **Новая стратегия** – не просто сделать лучше конкурента, а исключить саму мысль о необходимости сравнения;
- **Новые условия** - теперь это не просто соревнование а битва за место под солнцем.

*«Если бы создавать великие продукты было так же просто, как выписывать чеки, тогда у Microsoft были бы великие продукты.» * – и в этом наша надежда на успех*

Новые технологические направления

*«Креативность — это просто создание связей между вещами»**

- Одной из ключевых точек приложения усилий является обеспечение многоканальности сервиса ДБО;
 - Клиент не должен ощущать разницы при выборе способа получения доступа к услугам – он просто должен знать о том, что для решения своей проблемы ему достаточно связаться с Банком и тот обо всем позаботится.



Новые технологические направления

*«Мы сделали значки на экране такими красивыми, что вам захочется их лизнуть.»**

- Современный и узнаваемый дизайн это один из ключей к успеху;
 - Если ваш стиль современен, приятен и един для всех каналов то вам не нужна реклама – клиент вас сам распознает и выберет на основе подсознательного порыва.
 - Некоторые Банки уже сейчас выпускают приложения для смартфонов, планшетов и компьютеров в едином дизайнерском решении.

*«Это просто работает.»**

- Новые технологии обеспечения подтверждения платежей, оповещения о транзакциях позволяют максимально упростить использование сервиса клиентом;
 - Push уведомление/подтверждение безопасно, выгодно и удобно.
 - Авторизация на основе EMV технологий позволяет вообще исключить необходимость дополнительного подтверждения и при этом надежна как крипто ключ.

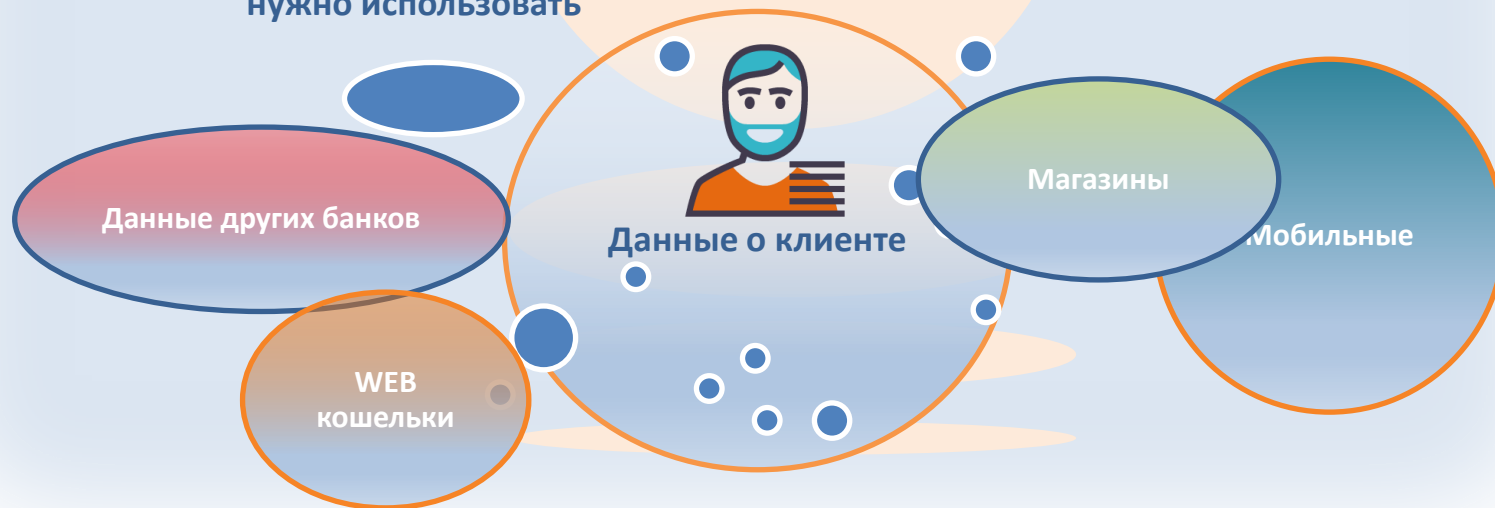
* С. Джобс. О Mac OS X. Fortune, 2000 год.

** С. Джобс. На презентации iCloud, 2011 год

Новые технологические направления

*«Очень сложно создать продукт, пользуясь фокус-группами. Часто люди не знают, чего хотят, пока им это не покажешь.»**

- **Очень важно знать все о своем клиенте и это не фантастика;**
 - Государство задумалось над систематизацией знаний о своих гражданах и создало такие системы, как ГИС ГМП, ГИС ЖКХ – их использование позволяет многократно расширить географию и номенклатуру услуг для оплаты.
 - Существует множество возможностей узнать о счетах, начислениях, штрафах и прочих активностях клиентов. Уже формируется рынок такой информации и это нужно использовать



Новые технологические направления

- Многие внедрили или внедряют функционал персонального финансового менеджера в ДБО, теперь вопрос стоит о том, чтобы сделать этот функционал максимально полезным – на столько полезным, чтобы клиенту ничего большего не было нужно!

- Знание о клиенте дает возможность не просто предоставить ему удобную статистику, но прогнозировать будущие расходы и предлагать грамотную стратегию действий.
- 90% клиентам интересны специальные предложения если они касаются их интересов и раздражают предложения не интересные им.

85 % хотят видеть детальную информацию по своим операциям (название магазина, локацию и покупки)

80 % используют продукты нескольких банков

80 % хотят видеть все финансы в одном месте

75 % интересуется управлением покупками, если это легко и удобно

Новые направления развития

- Развитие дистанционного обслуживания юридических лиц в современных условиях является одним из важнейших направлений в корпоративном банковском бизнесе:

- Позволяет знать финансовые потоки клиентов и эффективно оценивать риски;
- Позволяет дать клиенту более полную картину о его финансовом состоянии;
- Позволяет сформировать комплексное предложение интересное клиенту.

Что нужно сделать на данном направлении?

- Предоставить клиенту возможность строить структуру управления финансами в соответствии со своими размерами – делегирование, распределение принятия решений о платежах, разные уровни управленческой отчетности;
- Автоматизировать управление утверждением платежей и дать клиенту инструмент настройки этих правил;
- Дать механизм ведения платежных календарей с учетом договоров контрагентов и бюджетов;
- Реализовать механизм контроля исполнения бюджета и отчетности по его исполнению;
- Cash pooling, корпоративные депозиты, кредитование под остатки группы.

- Многоканальность ДБО – компьютеры, планшеты, смартфоны, терминалы, банкоматы, сайт ...
- Современный и узнаваемый дизайн.
- Новые удобные технологии подтверждения и оповещения (Push, EMV).
- Новые источники знаний о клиенте.
- Персонального финансовый менеджер с прогнозированием и адресным предложением.
- Дистанционное обслуживания юридических лиц – полноценный cash management и контроль бюджетов.

«Только технология в союзе с гуманитарными науками дает результат, который заставляет наши сердца петь.»