

Цифровая трансформация как сервис

Дмитрий Трофимов

Управляющий директор,
ПАО Сбербанк



СБЕР ОБЕСПЕЧИВАЕТ ДОСТИЖЕНИЕ УСПЕХА КЛИЕНТОВ ЧЕРЕЗ ЦИФРОВУЮ ТРАНСФОРМАЦИЮ

Уникальный опыт Сбера в цифровой трансформации и построении цифровой платформы, дополненный его финансовыми и нефинансовыми сервисами, стал доступен корпоративным клиентам в комплексном продукте DTaaS (Digital Transformation as a Service).

Если вы клиент Сбера, то ваша идея по цифровой трансформации своего бизнеса получит **персональное сопровождение, помощь в структурировании и реализации проекта**. На всех этапах от осознания необходимости изменений и идеи трансформации до понимания какие сервисы нужно встроить в целевое решение, как организовать разработку, как это решение затем сопровождать, – вас поддержат **цифровые команды DTaaS в любом регионе России**. Согласно исследованиям ведущих консалтинговых агентств 89% компаний сегодня четко осознают необходимость использования цифровых решений, только 32% пробуют их внедрять, и лишь 4% вышли на уровень, когда процессы полностью цифровизованы. Чтобы быть успешным в цифровизации своего бизнеса и инвестировать в трансформацию без потерь, **нужно разобраться в большом количестве вопросов**: какие технологии «дизраптят» вашу индустрию, какие модели и каналы продаж являются оптимальными, какую команду собрать и с чего начать трансформацию. Поэтому большинство компаний затрудняются точно сформулировать запрос на трансформацию и какой эффект желают получить в результате. Как итог - многие предприниматели тратят крупные суммы и время на разрозненные сервисы или собственные разработки, не получая работающие решения.

Продукт DTaaS обеспечивает **всесторонний консалтинг на основе опыта Сбера** в цифровой трансформации и создании платформ, обучение от **СберУниверситета**, помощь в разработке **бизнес-требований, технического задания, прототипов решений**, а также **интеграцию лучших на рынке финансовых и нефинансовых сервисов**. Проект клиента реализуется совместной командой профильных специалистов, в которой Customer Success Manager (менеджер по достижению успеха клиентов) координирует работу на стороне Сбера, а со стороны клиента назначается Product Owner, отвечающий за продукт цифровой трансформации по итогам проекта.

С сервисом DTaaS клиент получает:

- **диагностику готовности бизнеса** к цифровой трансформации и аудит систем;
- **ведение проекта** в соответствии с топ-стандартами - проектными frameworks
- возможность **интеграции сервисов**, в том числе использование типовых отраслевых решений, а также продуктов, разработанных для нужд самого Сбера;
- **экспертизу Сбера для развития своей команды**: лучшие специалисты находятся в постоянном контакте, прорабатывая с клиентом лучшие решения для его успеха

Чтобы начать цифровую трансформацию своего бизнеса, клиенту необходимо достичь определенного уровня цифровой зрелости, и Сбер помогает это сделать – для этого достаточно обратиться к своему клиентскому менеджеру. **Более 500 клиентов из разных индустрий уже проходят цифровую трансформацию со Сбером**, достигая успеха и выводя свой бизнес на новый уровень.

Зачем мы занялись цифровой трансформацией (DTaaS – Digital Transformation as a Service)



01

Треть клиентов уже занимается цифровой трансформацией

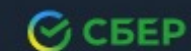
02

Клиенты приходят за опытом Сбера. Мы – один из успешных кейсов с большим количеством сервисов и партнёрств

03

Цифровая трансформация помогает растить бизнес клиентов и повышает лояльность

CSM – новая роль в команде Сбера



Project manager

Customer success manager (CSM)



CSI

CLTV

Цифровая компания

Цифровой продукт

Цифровое производство

Цифровая стратегия / культура

Цифровой офис продаж

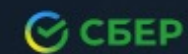
Цифровая модель управления и взаимодействия

Цифровая команда

ЯДРО – бизнес-модель и архитектура

Цифровая логистика / склад

Цифровая трансформация как сервис охватывает всю РФ



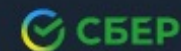
11

**КОМАНД
DTaaS**

11 CDTO
82 CSM
Бизнес-аналитики
UX



Какой запрос у наших клиентов



Цифровой офис продаж

Сайт, приложение, платформа, CRM, интеграция



Цифровая модель управления и взаимодействия

ERP, EDI, SCM и пр.



Цифровое производство

IIoT, RPA, AI

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ СО СБЕРОМ

562 клиента проходят ЦТ со Сбером

5 млрд руб. — объем контрактов

Сбер проходит с клиентом по 5 обязательным этапам цифровой трансформации



01

Осознание
необходимости
цифровой
трансформации



02

Разработка
стратегии
цифровой
трансформации



03

Проведение
реинжиниринга
процессов
и организационной
структуры



04

Проектирование,
разработка
и запуск цифровых
решений



05


Внедрение,
сопровождение
и развитие
решений

Партнерская программа: доступ через Сбер к лучшим разработчикам и интеграторам на рынке



Клиент выбирает партнёра, учитывая экспертную оценку Сбера

 РАЗРАБОТЧИКИ

 ИНТЕГРАТОРЫ

 ПОСТАВЩИКИ РЕШЕНИЙ

Веб-сайты и порталы

На базе решений 1С

Роботы и дроны

Мобильные приложения

Облачные технологии

Системное и прикладное ПО

Геосервисы

Интернет-вещей (IoT)

Искусственный интеллект AI, ML, DL

Видео-аналитика

Дополненная и виртуальная реальность (AR/VR)

ИТ-инфраструктура

Голосовая аналитика

Блокчейн



Проект “Дикоросы”

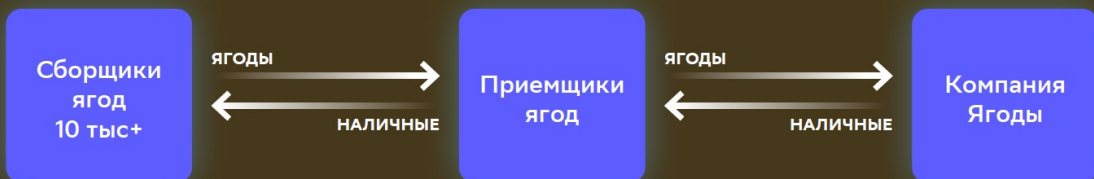


1 Было

5% потерь от оборота

Отсутствие контроля за ценой приема, обналичивание, нет статистики

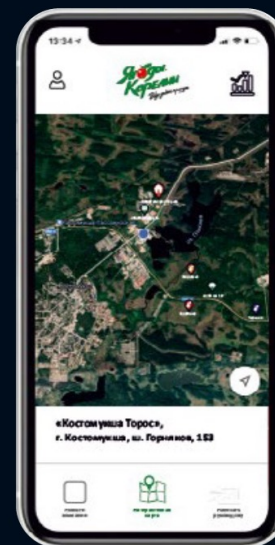
По мере заполнения морозильных камер приемщик вызывает экспедитора и отгружает часть ягод.



Приемщики наличными оплачивают собранные ягоды, сталкиваясь с рисками обналичивания ДС

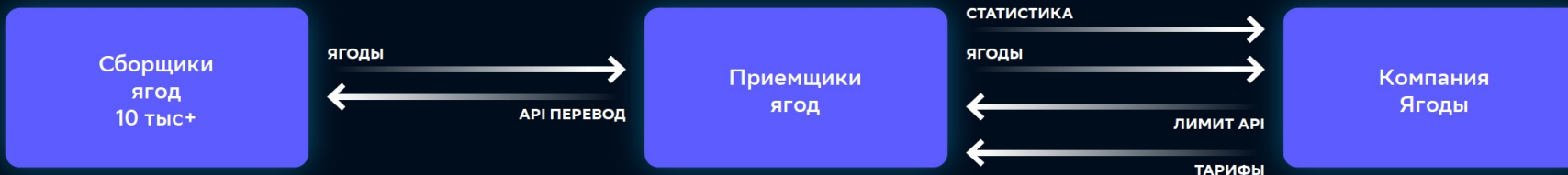
ДС приемщикам перечисляются на карту в рамках ЗП договора на ИП которые организуют прием

2 Стало – платформа



Сквозная аналитика

Контроль бизнес-процесса



Приложение с ролью Сборщик. В нем можно смотреть свою статистику, интерактивную карту приемных пунктов стать контрактным сборщиком с возможностью брать в аренду общежитие, транспорт

Приемщик закупает у населения дикоросы, п используя приложение, в рамках установленных лимитов, перечисляя денежные напрямую с р/сч компании

WEB администратор контроль тарифов и выделение лимитов

3 Масштабирование

50 млрд ₺

объем закупа дикоросов в РФ

Привлечение на платформу

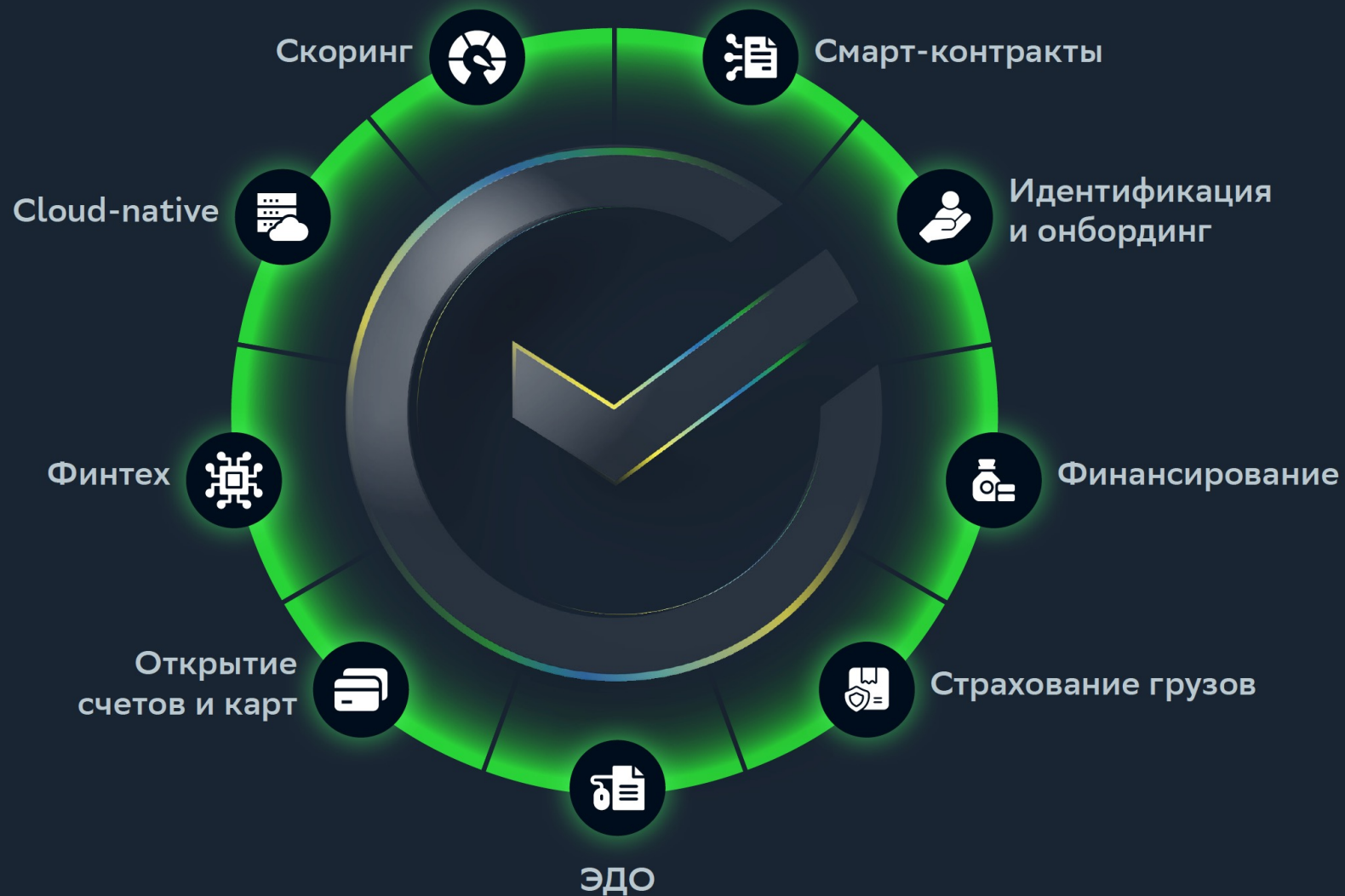
Платформенное решение компании Ягоды

SaaS

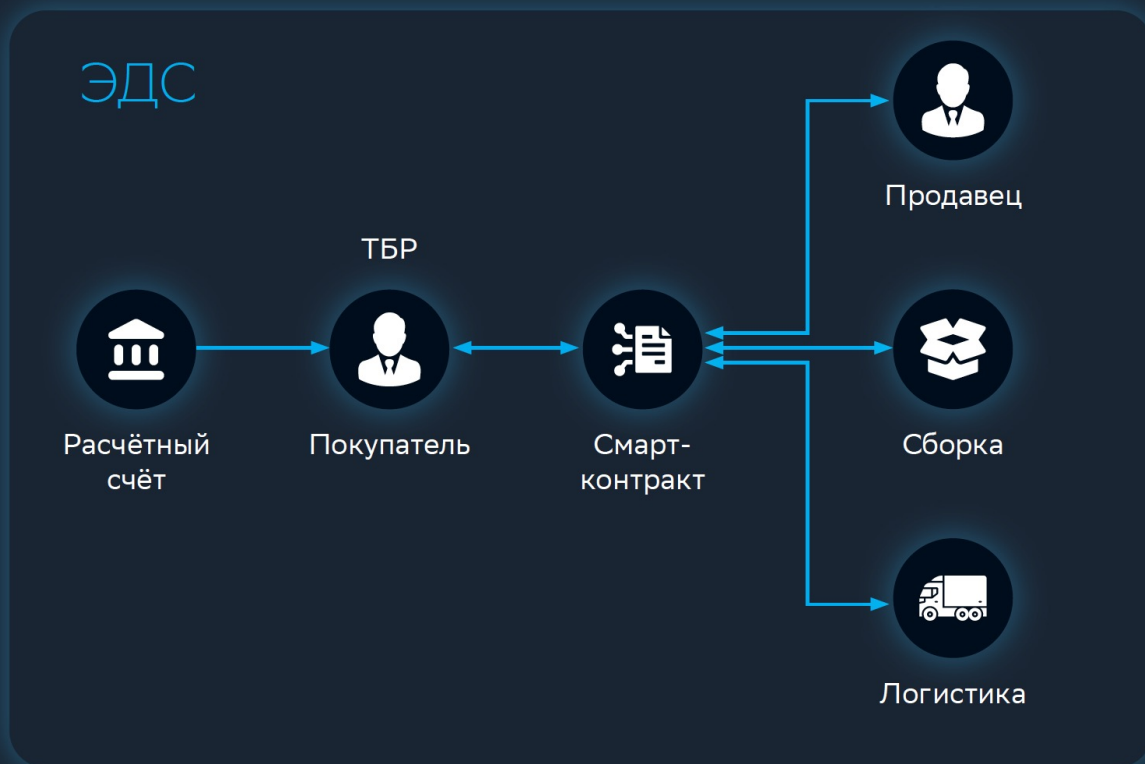
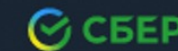
White Label

Новая выручка 2-3% от оборота на платформе

Платформа торговли commodity



В2В-решения на основе BlockChain



Общие элементы

Расчёты в рублях, перечисление средств по сигналам из блокчейн

Защищённость сделки обеспечивается использованием оракулов

Лёгкость сопровождения смарт-контрактов

Не нужно обращаться в банк по каждой сделке или оформлять документы (прим. Аккредитив, Эскроу)

Клиент может использовать как собственную ноду, так и ноду экосистемы Сбера

Кто клиент



Гипотеза: выход в онлайн

Как привлечь мигрантов в онлайн?



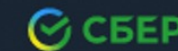
Предпосылки ЦТ

- 1 Возвращать клиента
- 2 Зарабатывать на всех потребностях клиентов
- 3 Ограничения на офлайн-рост
- 4 Новые рынки

Путь мигранта



Цепочка добавленной стоимости и эффект для девелопера



Предпроектная стадия

Внедрение VDI

- ↑ Производительности труда проектировщика на **20 %**
- ↓ Время развёртывания раб. места на **50 %**

Построение фин. модели

- ↓ Трудозатрат построению фин. модели на **15 %**

Внедрение моделей AI

Эффект в процессе расчета

Строительство

Внедрение

компьютерного зрения

- ↓ Потерь от недопоставок или некачественных материалов на **15%**

Реализация

Маркетинговые

кампании

- ↓ Стоимости лида на **15%**

Речевая аналитика

- ↑ Качества обслуживания
- ↓ На **50 %** использования слов-паразитов

Соблюдение скриптов на **100 %**

Сквозные проекты

I. Осознание и стратегия ЦТ

Digital Strategy и SberAgile от СберУниверситета

II. Процессы и персонал

Подбор: **Работу.ру** и **Лидогенерация**

- ↓ времени по закрытию топовых вакансии на **35 %**

IT-безопасность: **Vi.Zone**

Простой систем из-за фишинговых атак - **0 часов**

IT-инфраструктура: **SberCloud**

- ↑ отказоустойчивости до **99,9 %**
- ↓ времени развертывания сервисов на **60 %**

Анатолий Попов

СБЕР / Заместитель Председателя правления

С 2018 года – руководитель блока «Корпоративно-инвестиционный бизнес», помогает клиентам СБЕРа реализовывать проекты цифровой трансформации.

Андрей Войнов

СБЕР / Вице-президент-директор
департамента корпоративной архитектуры



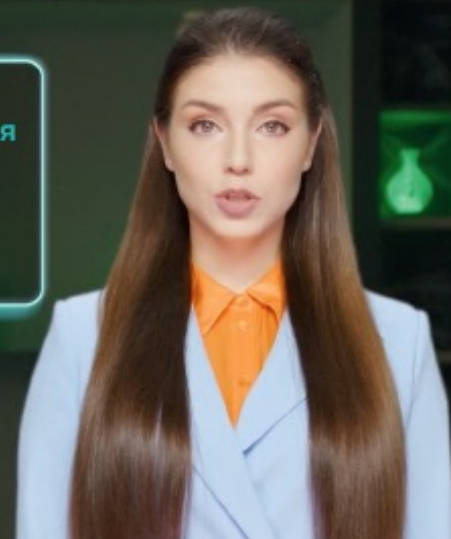
Владимир Сидоров

«Северсталь-Инфоком» / Руководитель кластера
«Индустриальные процессы»

Ответственный за цифровизацию производства Downstream в группе компаний «Северсталь».

Цифровая трансформация
позволяет

Решить стратегические
задачи



ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ КАК СЕРВИС

5 ЭТАПОВ
ТРАНСФОРМАЦИИ

- 1 ОСОЗНАНИЕ
- 2 СТРАТЕГИЯ
- 3 ПРОЦЕССЫ
- 4 РАЗРАБОТКА
- 5 ВНЕДРЕНИЕ

11

КОМАНД

82

CSM

132

IT-ПАРТНЁРА

562

ТРАНСФОРМАЦИИ

5

млрд ₽

ОБЪЁМ КОНТРАКТОВ

200+

ЦИФРОВЫХ РЕШЕНИЙ

87%

CSI ПО ПРОЕКТАМ

ФРОНТ

ДАННЫЕ

ПРОЦЕССЫ

ИНФРАСТРУКТУРА

ПАРТНЁРСКАЯ
ПРОГРАММА



СБЕРПРО
ЦИФРОВОЕ РАЗВИТИЕ



ФИНТЕХ-
СЕРВИСЫ



API



Cloud



AI



SaaS