

Как пандемия повлияла на цифровизацию в банках?

Рамиля Яруллина,
директор департамента развития
технологий банковских процессов

Ноябрь 2020 г.

Удаленный формат работы: ожидания и реальность

2019 год

«Когда же у нас будет удаленка?!»

- Техническая возможность работать удаленно есть
- Но работодатель не готов к такому формату
- Дополнительная опция в соцпакете

2020 год

«Когда уже закончится эта удаленка?!»

- Быстрый и качественный массовый переход на удаленку
- Снятие ограничений на региональный подбор
- 100% найм и onboarding на удаленке

Сотрудники хотят вернуться в офис

Долгие совещания онлайн

Отсутствие личного общения, смены обстановки

Стали больше работать



Изменения в ИТ-отрасли

НЕПРОГНОЗИРУЕМЫЙ ЭФФЕКТ:

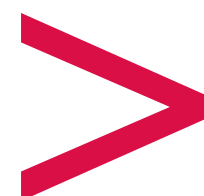
- Резко возросший спрос на ИТ – специалистов
- Выравнивание зп в регионах относительно Москвы быстрее, чем ожидали
- **Текучесть кадров в отрасли более 40%**



- Проблема аутсорса и его использования: региональные ставки стали в моменте неактуальны
- Увеличение затрат на ИТ ≠ увеличение эффективности
- Регионы нельзя рассматривать как cost saving
- Демотивация опытных, эффективных и талантливых сотрудников

Ускорение темпов цифровизации

- Рост дистанционных операций
- Отказ от посещения офисов текущих клиентов
- Обострение цифровой конкуренции

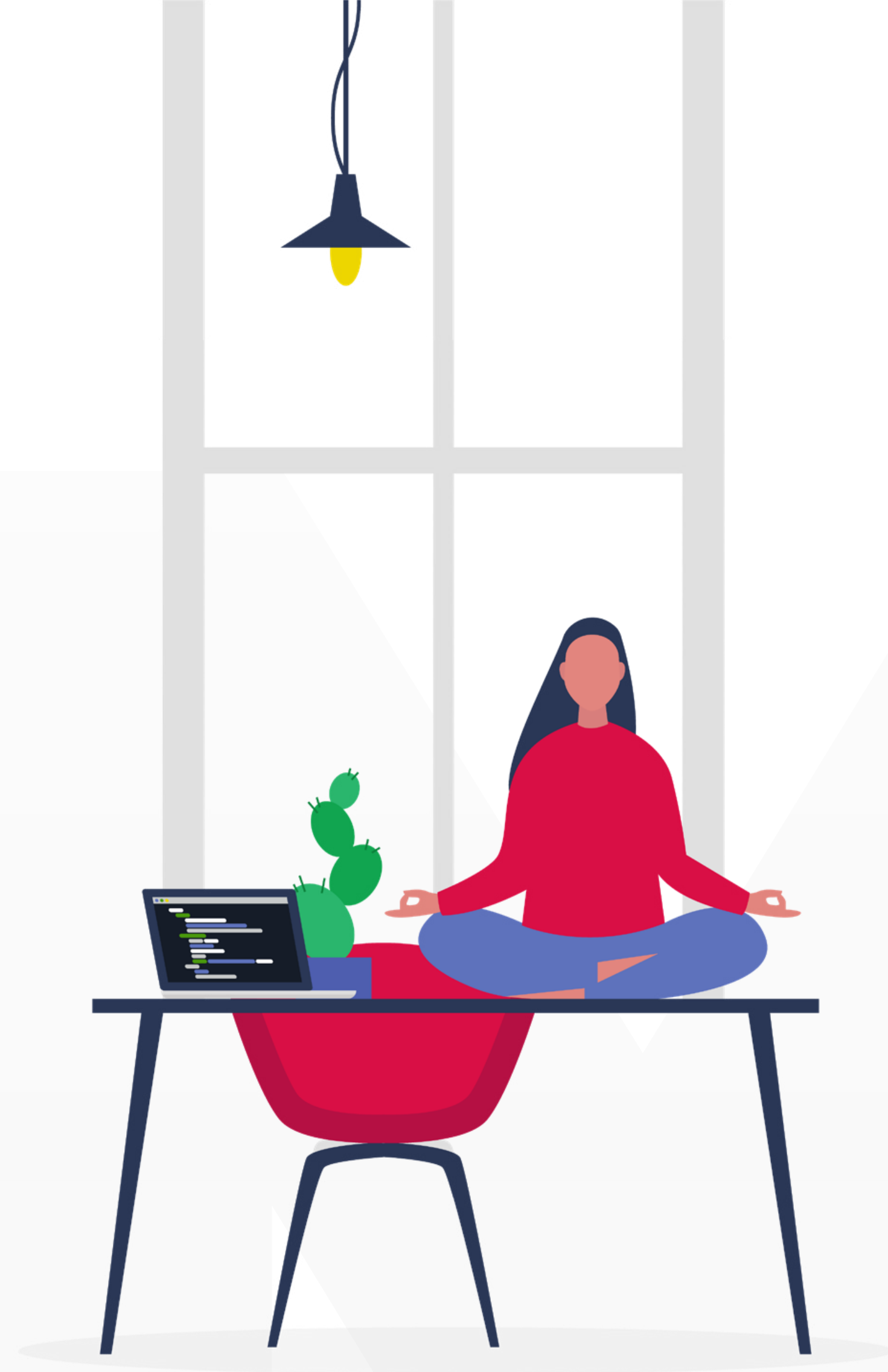


- Фокусировка на качестве и стабильности сервисов
- Увеличение доли онлайн-услуг: с 80% до 100% (с учетом всех требований законодательства РФ)
- Кредиты, оформление дебетовых карт без выпуска пластика (digital issuance), электронный документооборот с застройщиками, с ПФР, трансграничные переводы по номеру карты, открытие и обслуживание брокерских счетов и т.п.
- Поиск новых каналов сбора информации с помощью изучения клиентского пути

Как пандемия повлияла на цифровизацию в банке?

Наши действия

- **Инвестиции в обучение: создание собственных IT-академий, курсов**
 - Развитие soft-skills
 - Массовая подготовка новых специалистов
- **Цифровое рабочее место**
(быстрый доступ, скорость, мониторы и т.д.)
- **Клиентский путь как основной инструмент удержания и привлечения клиента**
(источники информации: цифровые каналы, ДО, КЦ, речевая аналитика)
- **Внедрение цифровых офисов**
(биометрический проход в здание, собственные чаты и платформы для общения сотрудников)



Как пандемия повлияла на цифровизацию в банке?

**Спасибо
за внимание!**
