

# Эволюция цифровых продаж



Игорь Бутенко



# Игорь Бутенко

директор по развитию



Boutenko

# Что такое цифровой канал

Цифровой канал — это не только сервис для клиентов, но и основной канал коммуникаций и генерации доходности.

Мобильное приложение — магазин продуктов Банка.

# Начало

Цель: доля онлайн продаж

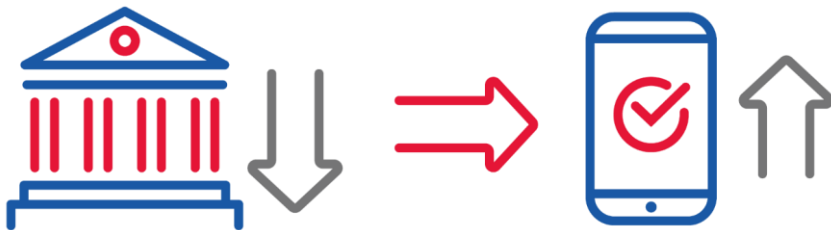
Реализация оформления основных продуктов в цифре

Настройка микроканалов продаж

Анализ трафика, размещение офферов

Метрики:

MAU,DAU | CPL,CPS



- Клиент начал создавать заявку на продукт в МП и ушел. Дожал КЦ...
- Клиент пришел в сеть, ему рассказали про продукт. Он пришел домой и в этот же день оформил заявку в цифровом канале...
- Клиент оформил заявку в МП на кредит. Но без доп. звонка не подписал договор...
- ...подписывать договор пришел в офис...

# Цифровые продажи

Цель: штуки онлайн продаж

ИБ, МП, Сайт — «магазин» продуктов

Развитие инструментов продаж: воронки, конверсии, триггерные сценарии

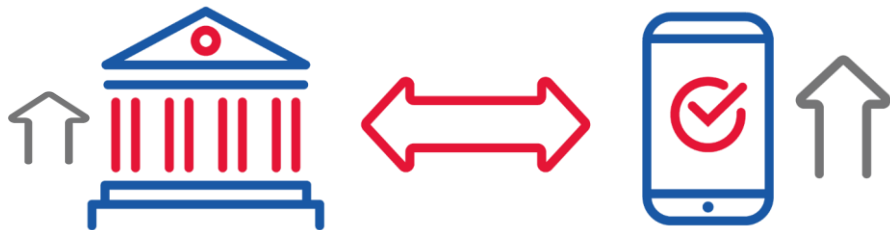
Практики Digital Marketing

Ускорение внедрения новых инструментов

Метрики:

CR | Time2Market

Продукты полного цикла



# Бизнес-план

Цель: штуки собственных продаж

Дожимные инструменты в онлайн

Поведение клиентов, А/В тесты, обратная связь от клиента

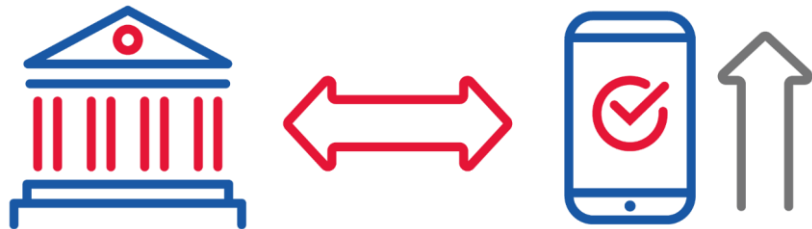
Копирайтинг, персонализация

Цифровой канал конкурирует с другими каналами

Метрики:

Доля продаж без касания человека

Доп. доход канала: объем, кросс-продажи



# Немного цифр

64%

Общая доля  
онлайн  
продаж масс. сегм.

61,6%

Доля цифровых  
продаж ПК

57%

Доля цифровых продаж  
накопительных счетов

34%

DAU/MAU

65%

Цифровые клиенты

98%

Контакты в цифре

x2

Рост доли цифровых  
продаж ПК за 3 года

# Цифровой бизнес

Цель: сегментный подход

Выбор точек воздействия для роста выручки

Поиск новых каналов/продуктов для продаж

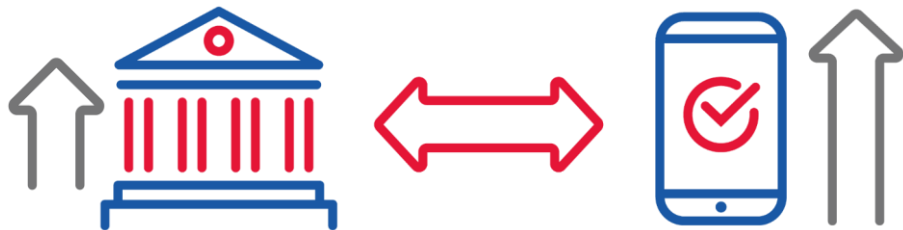
Персональный подход к клиенту (NBO, онбординг в микроканалах)

Метрики:

ARPU | DAU, MAU

Кол-во продуктов на цифр. клиента

Портфель продукта





# Спасибо!

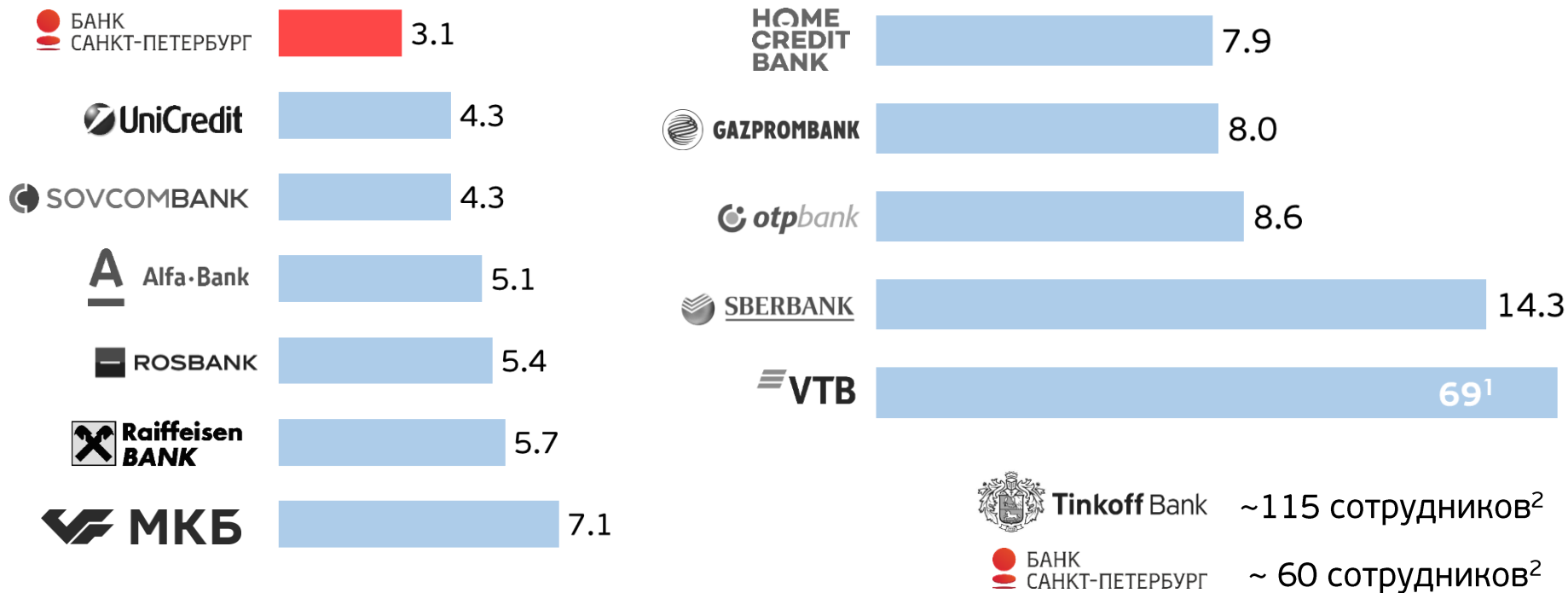
Игорь Бутенко



Boutenko

# БСПБ – НАИМЕНЕЕ ЗАВИСИМЫЙ ОТ ОФИСОВ КЛАССИЧЕСКИЙ БАНК В РОССИИ

## Количество отделений на 100 тысяч розничных клиентов, шт



1 – включая отделения Почта Банка; 2- количество сотрудников колл-центра, курьеров, отделений на 100 000 клиентов  
ИСТОЧНИК: отчетность по МСФО, годовые отчеты, презентации для инвесторов, Банк России, веб-сайты банков, пресса