

Digital финансовые продукты:






как банки принимают решение об их запуске и есть ли "право голоса" у клиента?

Чем занимаются банки?



Ежедневно банк взаимодействует с клиентами через множество точек касания

3

Матрица клиентских коммуникаций	Инструменты коммуникаций									
	Личный визит	Звонок	E-mail	SMS	Письмо	Форма обратной связи	Соц. сети	Блог/форум	ICQ	IVR
1  Колл-Центр			@							
2  Отделения			@							
3  Агенты			@							
4  Интернет										
5  АТМ / Терминалы										
6  Служба сбора доходов										
7  Служба качества			@							

Как банки узнают, что о них думают клиенты?

- ✓ SURVEY ИСХОДЯЩИЕ ОПРОСЫ**
 - Телефон / IVR
 - SMS
 - Анкеты в отделениях
 - Опросники в личном кабинете и т.д.
- FEEDBACK ВХОДЯЩИЕ ОБРАЩЕНИЯ**
 - Форма обратной связи на сайте
 - Обращения в службу качества
 - Письменные жалобы и претензии и т.д.
- ГЛОБ ГЛОБАЛЬНЫЕ ВНЕШНИЕ ИСТОЧНИКИ**
 - Тематические порталы, блоги и форумы
 - Геолокационные сервисы
 - Социальные сети и т.д.



Клиентам
всегда есть, что
сказать

Проведение исследований дополняет картину потребностей клиента

5

ВОЗМОЖНОСТИ ИССЛЕДОВАНИЙ



Сотрудники – самые требовательные клиенты

6

1.

Знают всю
«кухню» изнутри

2.

Постоянно
участвуют в
коммуникации с
клиентами

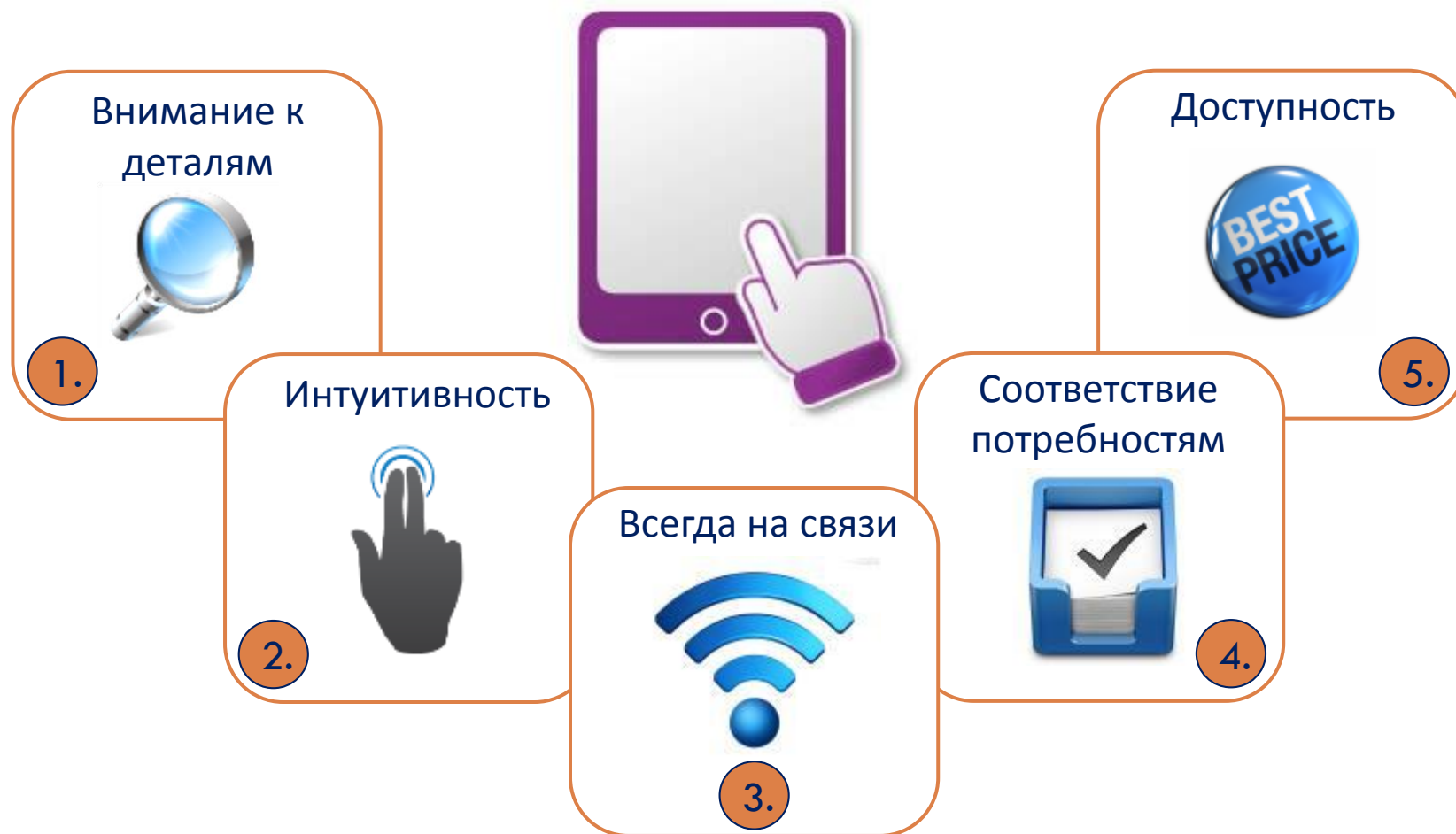
3.

Четко
определяют свои
потребности



Голос клиента: Какими должны быть digital-услуги?

7



Эволюционная модель digital-услуг: огромное поле для развития



Digital-услуги в различных индустриях: кто использует возможности цифровых технологий

Уровень digital-зрелости различных индустрий



Цифровые «модники»

Внедряют большое количество цифровых услуг, которые, как правило не связаны общей концепцией. Также не все из них способствуют увеличению прибыли, в служат лишь модным атрибутом.

Рационалисты

Четко понимают ценность цифровых технологий и готовы инвестировать достаточно большие средства в их развитие. Все разработки направлены на повышение эффективности бизнеса и объединены единой стратегией.

Новички

Не уделяют большого внимания развитию цифровых услуг, предпочитая более традиционные способы ведения бизнеса.

Консерваторы

Осознают, что эффективные инвестиции в цифровые услуги потребуют перестройки концепции ведения бизнеса. Однако пока еще не осознают всю ценность подобных вложений.

Телекоммуникации

Компании данного сектора исторически работают с огромными массивами данных. Поэтому они являются очень активными игроками на поле цифровых технологий. Их позиции могут быть усилены благодаря лучшей синхронизации и согласованности всех цифровых инициатив в рамках единой концепции.

Банки

Цифровые технологии вывели взаимоотношения банков и клиентов на новый революционный уровень. Этому способствовала широкая экспертиза финансовых институтов в области сервиса, аналитики и даже социальных медиа. Компании данного сектора имеют все шансы и дальше усиливать свои преимущества, глубже вовлекая клиентов в область цифрового взаимодействия.

Булад Субанов. Краткая Биография

10



- ❑ Булад Субанов родился в 1972 году в городе Краснокаменске Читинской области, имеет два высших образования: в 1994 г. закончил математический факультет Кемеровского государственного университета по специальности «актуарная математика», в 2002 г. – экономический факультет КемГУ по специальности «экономист-менеджер». Также Булад Субанов был участником Президентской программы подготовки управленческих кадров, в рамках которой проходил стажировку по направлению «стратегический маркетинг» в Университете Волверхемптон (Великобритания).
- ❑ Профессиональная деятельность Булада Субанова на протяжении многих лет связана с телекоммуникационным и финансовым рынками. В период 1994-2001 гг. занимал пост генерального директора регионального оператора кабельного ТВ в Кузбассе «ОР-ТВ». В течение 2001-2007 гг. работал в ОАО «Вымпелком-Коммуникации» в должностях директора Кемеровского филиала, а затем регионального директора по Дальнему Востоку, где курировал вопросы интеграции приобретенных компаний и повышения эффективности бизнеса компании в регионе.
- ❑ В 2008-2009 гг. Булад Субанов работал в ООО «Дженерали ППФ Страхование жизни» на позиции директора по продажам и маркетингу, осуществляя руководство каналами продаж продуктов страхования жизни и страхования от несчастных случаев, а также проектом ребрендинга и вывода на российский рынок международного бренда Generali Group. Кроме того, входил в состав Правления компании.
- ❑ С января 2010 г. работал в ОАО «ОТП Банк» руководителем Дивизиона Сеть. С 2011 г. заместитель Председателя Правления, член Правления, в зоне ответственности стратегическое управление и развитие классической сети банка в Москве и России и организацию продаж классических и инновационных банковских продуктов в розничном и корпоративном сегментах.
- ❑ С августа 2013 г. занимал должность Председателя Правления ООО «банк Раунд».
- ❑ Хобби: коллекционирование наручных часов советского времени.
- ❑ Любимый афоризм: «Успех – это не цель, успех – это путь».



Digital финансовые продукты:

как банки принимают решение об их запуске и есть ли "право голоса" у клиента?