
Офис Будущего - *идеи и концепции*

30 ноября 2010

Смирнова-Крелль О.М.



Bank of **M**oscow

- Как «попасть» в банк сегодня:
 - Дистанционной Банковское Обслуживание или банк в твоём компьютере, телефоне...
 - Интернет Банк
 - СМС-банкинг
 - Колл-центр
 - Мобильный Банк
 - Банкоматы и карты
 - Снятие/внесение наличных
 - Управление счетами/картами
 - Доступ к счетам
- Что не получить дистанционно?
 - Касса: покупка слитков и монет, «экзотические» валюты
 - Депозитные ячейки

- Быстро, качественно, надежно
- Индивидуально
- Минимум очередей
- Минимум «переходов»
- Максимум у одного специалиста
- Круглосуточно

Зачем это делают банки? (Миссия и Цели)

Миссия: *(главная цель проекта с точки зрения ее будущих основных услуг, важнейших «рынков» и преимущественных технологий)*

В качестве выработки меры по достижению безубыточности и эффективности сетевых отделений,

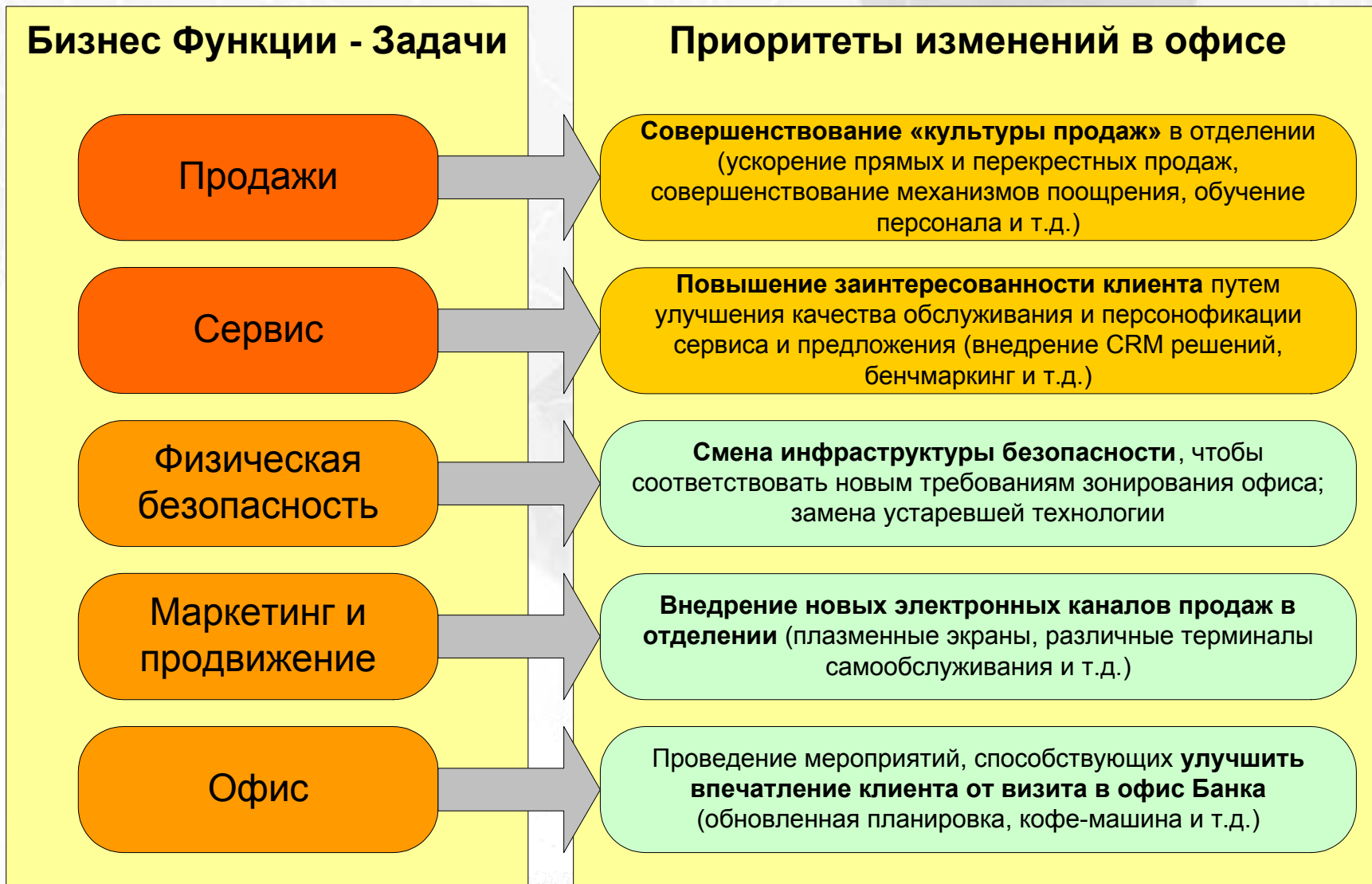
создание и тестирование новой концепции офиса продаж, которая позволит,

сохранив и расширив имеющийся функционал универсального отделения, путем использования новых технологических решений и оптимизации бизнес-процессов,

понизить операционные издержки (в том числе, за счет сокращения персонала), повысить скорость обслуживания клиентов и увеличить продажи продуктов Банка

Цели : *(полезный эффект (желаемый результат), достигаемый в результате успешного осуществления проекта в заданных условиях его реализации)*

- Повышение доступности услуг банка за счет расширения спектра услуг, предоставляемых в режиме 24X7
- Оптимизация технологий продаж и бэк-офисных функций, апробация новых решений, обновление нормативной и договорной базы, обучение специалистов (розница)
- Создание площадки для апробации и внедрение новых технологических решений, позволяющих высвободить «продавцов», повысить качество обслуживания и скорость прохождения клиентов
- Тиражирование положительно зарекомендовавших себя решений в сети продаж Банка
- Апробация и внедрение новых технологий рекламы и маркетинга



КАК? - Современные технологические решения к использованию

- **СККО+СОУ**, как система управления очередью и система контроля качества обслуживания клиентов, объединенные на базе CISCO DMS с системой интерактивной рекламы
- **Информационные киоски и/или АТMs с тач-скрином, современные МФУ** (прием и выдача наличных) и **ПОС-терминалы** : доступ к счету оплата услуг, подключение к сервисам банка, снятие и внесение наличных и т.д.
- **Автоматический депозитарий (AVM Maxi)** – автоматическое депозитное хранение (24X7)
- **Депозитор**: ночная инкассация по карте (для корпоративных клиентов)
- **Автоматизированные кассиры с рисайклингом** = упрощение системы обслуживания клиентов (прием платежей, выдача небольших сумм наличности)
- **Видео-Стена (Интерактивные информационные экраны)** – средство общения с клиентом и продвижения корпоративной рекламы + иные способы апробация **современных технологий рекламы и маркетинга**
- **EMV-карты** и карты с RFDI (NFC) меткой: личная карта клиента банка, как средство идентификации во всех системах само- и операционного обслуживания и средство авторизации операций + средство маршрутизации (ВИП / не ВИП)
- **Видео контакт центр**: создание видео-киосков в отделениях Банка и объединение в видео-контакт-центр (расширение существующей технологии)
- **Специализированные зоны самообслуживания** клиента (заполнение заявок, форм и т.д.)
- **Ротомат**: архивное хранение документов

Критерии успеха проекта «Офис Будущего»

1. **Организационные: эффективность точек продаж**

- Сокращение персонала целом, увеличение числа продающих специалистов
- Уменьшение очередей за счет сокращения времени обслуживания клиентов
- Увеличение числа продаж и привлечение новых клиентов

2. **Выгода для участников проекта**

- Бренд – укрепление
- Имидж: привлекательность для активного слоя населения

3. **Традиционные критерии**

- Вовремя
- В рамках бюджета
- В соответствии с предъявленными требованиями к результатам и качеству

Преграды и ограничения – готовы ли мы их устранить?

- Ограничения законодательства и регуляторов
- «Презумпция виновности»