

Мобильный «Легкий фронт» - новый формат розничных продаж

Практический кейс

Алексей Казаков, Директор департамента
цифрового бизнеса ПАО КБ «Восточный»

**ВОСТОЧНЫЙ**

«Восточный» - 2016 / 2017



- Рост филиальной сети
- Расширение продуктовой линейки
- Совершенствование процессов и технологий дистанционного обслуживания
- Отделения и точки продаж нового формата
- Повышение эффективности и рост объемов продаж
- Развитие продаж в легких каналах

Новые задачи - новые подходы

Задача

Решение



- Быстрый старт в новых / перезапускаемых регионах (с мин. затратами)

- Тестирование спроса (перед выходом в регион с «тяжелыми» форматами)



- Усиление присутствия в существующих регионах (без существенных дополнительных затрат)

- «Банк идёт к клиенту» (Автономность - не требуется отделение / рабочее место / компьютер)



- Новые продуктовая линейка и новые клиенты

- Новые форматы продаж и подходы к организации дистрибуции

«Легкий фронт» - система мобильных продаж



Простая эффективность

- | | |
|-------------------------|--|
| Простая эффективность | <ul style="list-style-type: none">• Минимум полей анкеты• Разным клиентам - разные продукты• (Почти) paperless процесс кредитования |
| Абсолютная мобильность | <ul style="list-style-type: none">• Всё необходимое - в планшете• Пластиковая карта - в момент обращения |
| Комфорт для клиента | <ul style="list-style-type: none">• Онлайн принятие решения• Минимум времени и документов• Начало использования - (почти) сразу |
| Уверенность - для банка | <ul style="list-style-type: none">• Заботливо настроенный скоринг• Контроль выдач на разных этапах• «Secret sauce» в технологиях и процессах |

Как это работает?



1. Поиск клиента,
консультирование



2. Заполнение заявки на
планшете



3. Принятие решения по
заявке



4. Информирование
клиента об условиях



5. Привязка карты



6. Фотографирование
документов и клиента



7. Подпись клиента на
планшете



8. Отправка и ввод sms-
кода для подтверждения

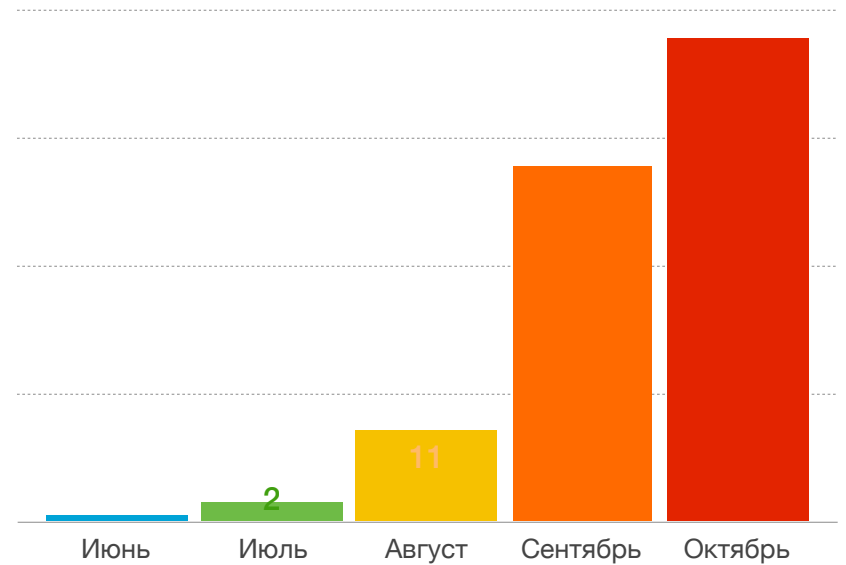


9. Карта доступна для
использования

Первые результаты

- Активный старт продажи (в среднем - до 3 выдач в день на 1 сотрудника)
- Как старые, так и новые клиенты
- Оформление карт на опен - air мероприятиях, конференциях, на предприятиях (BAW)
- Самостоятельное вовлечение сотрудников

> 1000 карт в месяц



Сопровождение продаж

- Аналитика с максимальной детализацией до каждого агента/локации/продукта и пр.
- Тестирование и выбор лучших схем взаимодействия с клиентами
Онлайн обучение и тестирование знаний/навыков
- Оперативная обратная связь с SD прямо с планшетов



Масштабирование

- Повышение эффективности продаж каждого сотрудника
- Мотивирующие мероприятия
- Агентские и партнерские продажи
- Индустриализация процессов



Проверенные и точные технологии

- Биометрия
- Геозависимый скоринг
- Удаленное управление устройствами
- Предиктивный анализ поведения для предотвращения внутреннего фрода
- Виртуальные продукты
- Платежные и e-commerce сервисы
- др.



Карта Путешественника - с планшета





Спасибо

avkazakov@vostbank.ru

+7 916 315 05 46