

# Традиционный офис или цифровой банк

**Мельзак Ирина**

**Белоусова Виктория**

# АЛЬФА – БАНК ЛУЧШИЙ МОБИЛЬНЫЙ БАНК & ПРЕМИЯ ЗА PHYGITAL ОФИСЫ



1 место в рейтинге Интернет банков «Mobile Web Banking Rank 2023» - MARKSWEBB

**marksw webb**

1 место в рейтинге Интернет банков «Mobile Web Banking Rank 2024» - MARKSWEBB

**marksw webb**

Победители ежегодной премии FINAWARD 2022. Получили главную награду за проект Phygital офис



Премия RB Digital Awards 2022 в номинации «Операционная деятельность»



Победители X Международной премии имени П.А.Столыпина 2024. Номинация лучшая филиальная сеть.



Победители ежегодной премии FINAWARD 2024. За развитие цифровых банковских технологий в малых городах России

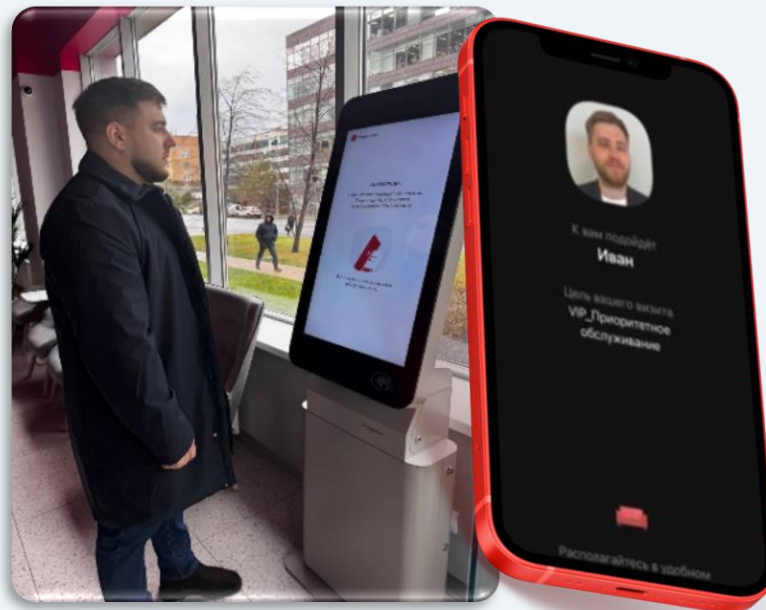


## Путь клиента в Phygital отделение начинается с мобильного приложения



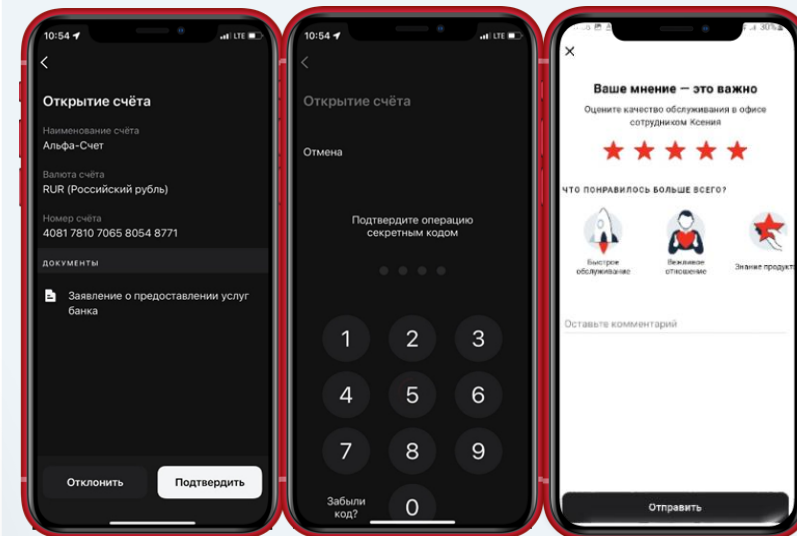
- ПОМОГАЕМ ПОДОБРАТЬ УДОБНЫЙ ОФИС
- ПОМОГАЕМ ВЫБРАТЬ УДОБНОЕ ВРЕМЯ ВИЗИТА
- ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ ДАЕТ ПРИОРИТЕТ В ОБСЛУЖИВАНИИ

## Распознавание и начало обслуживания в отделении



- РАСПОЗНАЕМ КЛИЕНТА
- ПРИСЫЛАЕМ ЦИФРОВОЙ ТАЛОН С ТАРГЕТИРОВАННЫМ ПРЕДЛОЖЕНИЕМ
- КЛИЕНТ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ ВИДИТ ФОТО И ИМЯ МЕНЕДЖЕРА, КОТОРЫЙ БУДЕТ ЕГО ОБСЛУЖИВАТЬ

## Процесс обслуживания



- АВТОМАТИЧЕСКОЕ ОТКРЫТИЕ КАРТОЧКИ КЛИЕНТА
- ЭЛЕКТРОННОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ
- ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ



# PHYSICAL OFFICES ALFA-BANK – ЭТО СОЧЕТАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ С ФИЗИЧЕСКИМ СЕРВИСОМ



Новый подход к зонированию



Доверительное общение



Обслуживание на мобильных устройствах

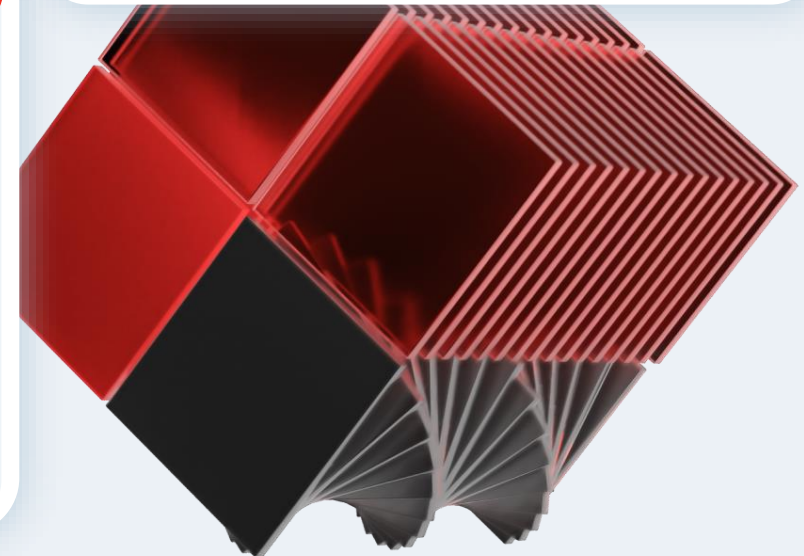


Умная навигация и Face ID



Информационная безопасность

- ➡ ШИФРОВАНИЕ ПЕРЕДАВАЕМЫХ ДАННЫХ В СООТВЕТСТВИИ С ГОСТ
- ➡ ФИЛЬТРАЦИЯ ОТ DDOS-АТАК
- ➡ ФОТОГРАФИИ НЕ СОХРАНЯЮТСЯ НА МОБИЛЬНОМ УСТРОЙСТВЕ
- ➡ ЛОГИРОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКА НА ВСЕХ ЭТАПАХ





ФИЗИЧЕСКАЯ СЕТЬ  
АЛЬФА-БАНКА

**+400**

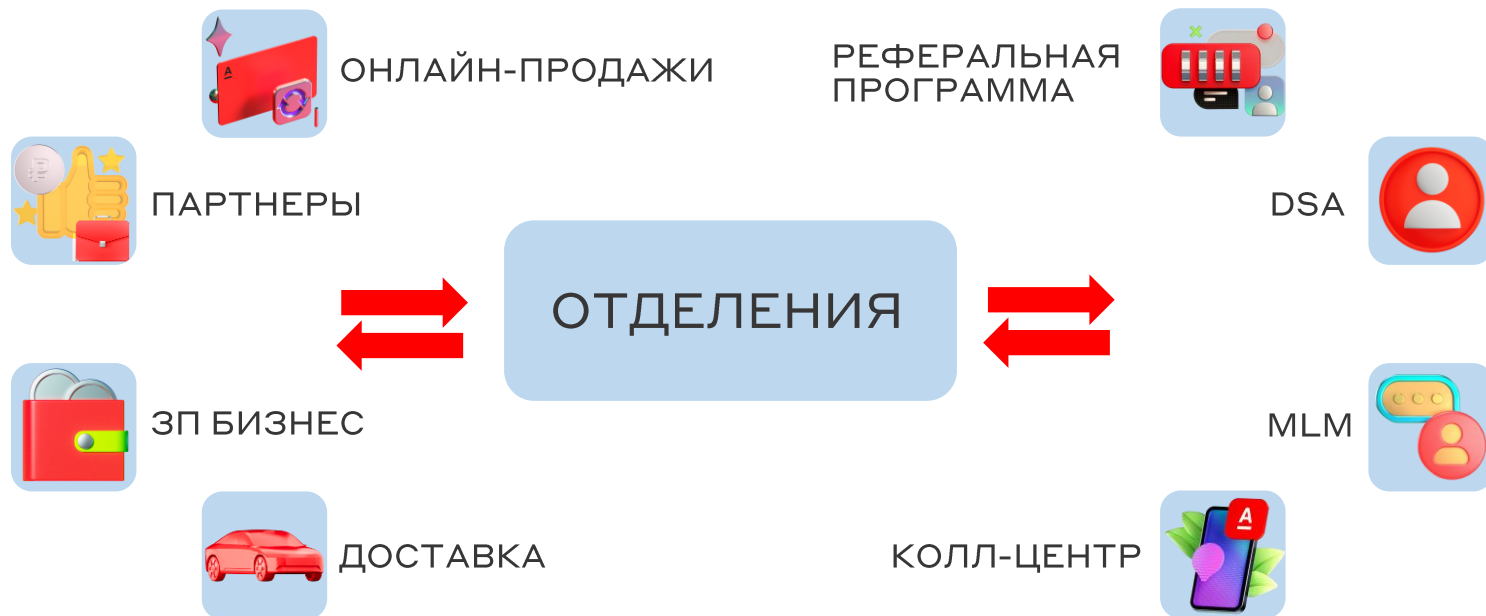


БЫСТРЫЙ ЗАПУСК  
ОТДЕЛЕНИЙ ДО

**40**

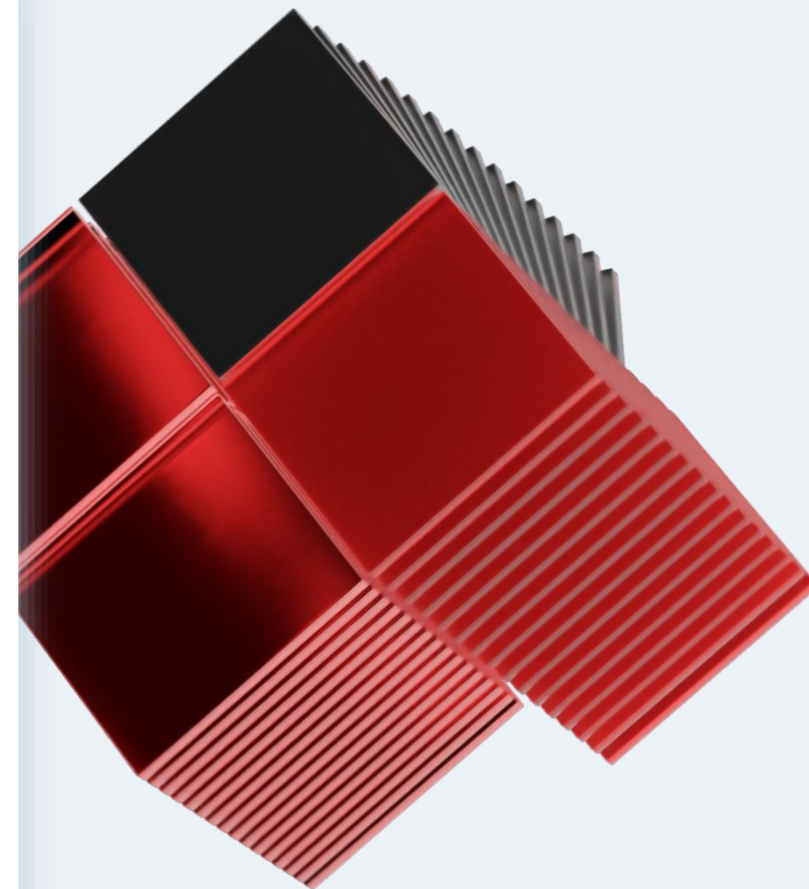
В НЕД.

## Канал взаимодействия с клиентами



● СОЧЕТАЕМ СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ С ФИЗИЧЕСКИМ СЕРВИСОМ

● АДАПТАЦИЯ ФОРМАТОВ ПОД РАЗЛИЧНЫЙ СЕГМЕНТ ГОРОДОВ





## МИКРО

**ГОРОДА 50 – 100 ТЫС. ЧЕЛ.**

- ➡ ПЛОЩАДЬ: 40-50 М2
- ➡ КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ: 3-5
- ➡ УНИВЕРСАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
- ➡ РАБОТА НА НОУТБУКЕ



## НАНО

**ГОРОДА 30 – 50 ТЫС. ЧЕЛ.**

- ➡ ПЛОЩАДЬ: 10-30 М2
- ➡ КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ: 2-3
- ➡ УНИВЕРСАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
- ➡ РАБОТА НА НОУТБУКЕ, ПЛАНШЕТЕ





# АДАПТИРОВАЛИ PHYGITAL ТЕХНОЛОГИИ ПОД НОВЫЕ ФОРМАТЫ



## Работа на мобильных устройствах



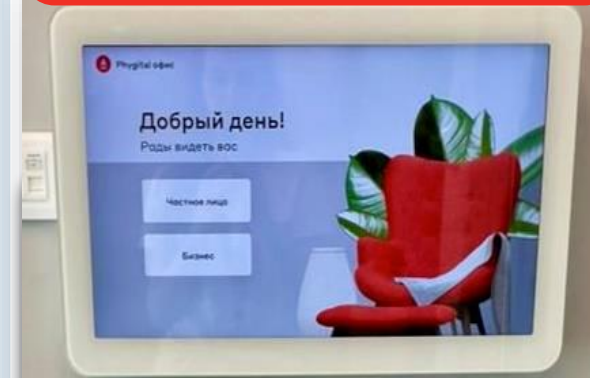
## Обслуживание без паспорта



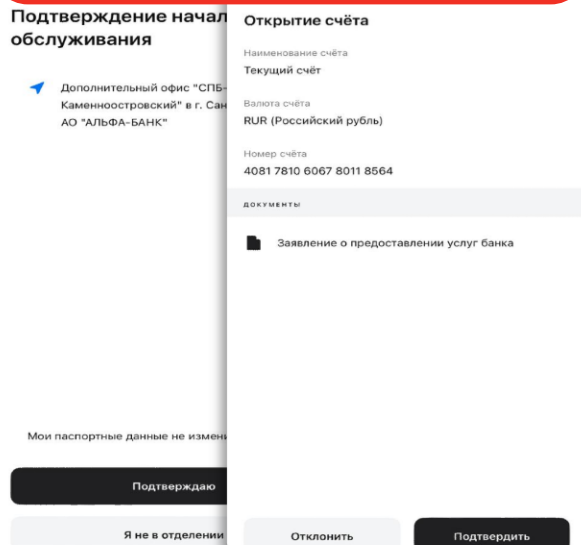
## Универсальный сотрудник



## Система управления очередью



## Безбумажные технологии



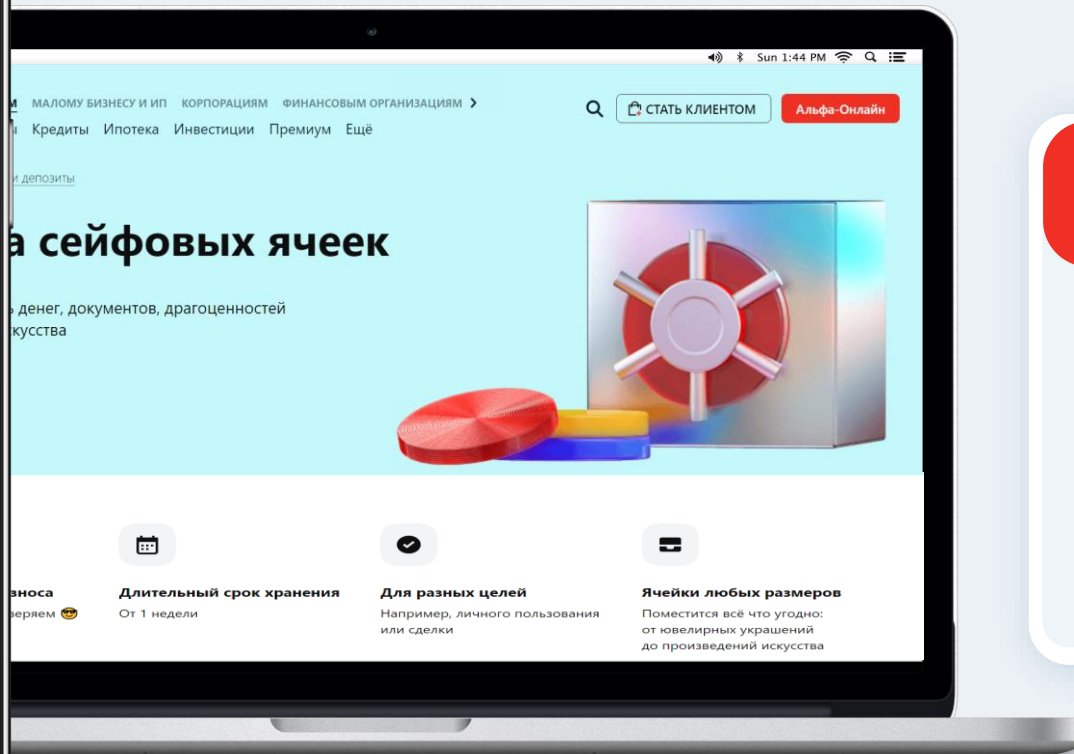
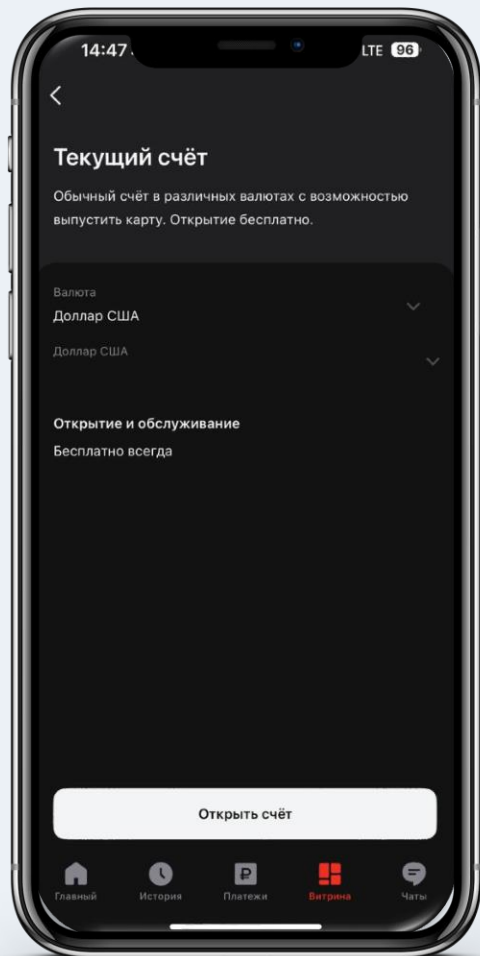
## Облегченная ИТ инфраструктура



## Использование биометрии в бизнес процессах



# СОТРУДНИКИ РАБОТАЮТ НА МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВАХ (НОУТБУКИ, ПЛАНШЕТЫ И ТЕЛЕФОНЫ)



## Преимущества

- ЛЕГЧЕ И КОМПАКТНЕЕ
- НИЖЕ СТОИМОСТЬ
- ПРОЩЕ И БЫСТРЕЕ ЗАРЯЖАТЬ



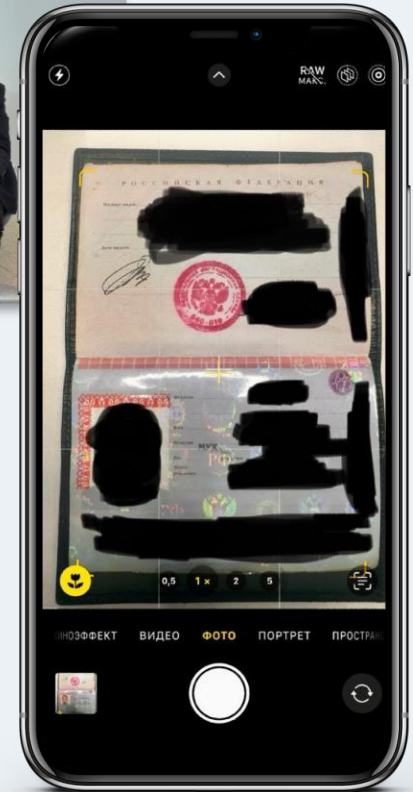
# МОБИЛЬНОЕ СКАНИРОВАНИЕ



## Как было



## Как стало



Мобильный телефон вместо пин-пада и сканера документов

## Преимущества

- ☞ СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ СКАНИРОВАНИЯ В 5 РАЗ
- ☞ СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ ПОЛУЧЕНИЯ КОПИИ ДОКУМЕНТА В 3 РАЗА
- ☞ СОКРАЩЕНИЕ ЗАТРАТ НА ОБОРУДОВАНИЕ ДЛЯ СКАНИРОВАНИЯ ДОКУМЕНТОВ

# ВЫДАЧА КАРТ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МОБИЛЬНОГО СКАНЕРА



## Как было



## Как стало



## Преимущества

- ➡ СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ ВЫДАЧИ КАРТЫ В 3 РАЗ
- ➡ ОТКАЗАЛИСЬ ОТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

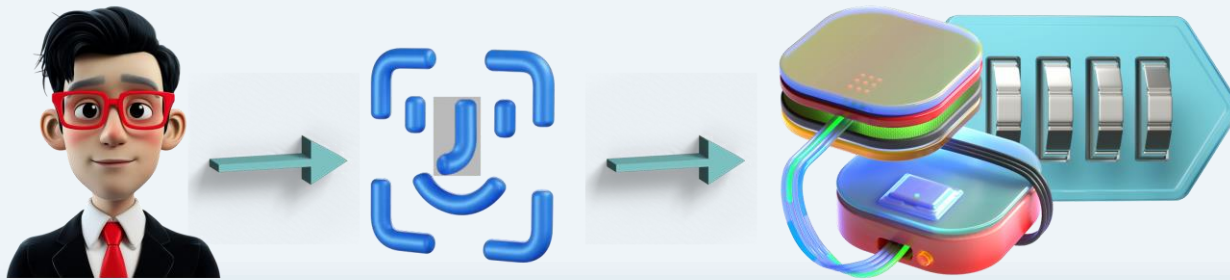
# ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ПОМОЩЬЮ БИОМЕТРИИ КОНТРОЛИРУЮЩЕГО СОТРУДНИКА



## Как было



## Как стало



## Преимущества

- ➡ СОКРАЩЕНИЕ РАСХОДОВ НА ОБОРУДОВАНИЕ И ПЛАСТИКОВЫЕ КАРТЫ
- ➡ ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ БЕЗОПАСНОСТИ

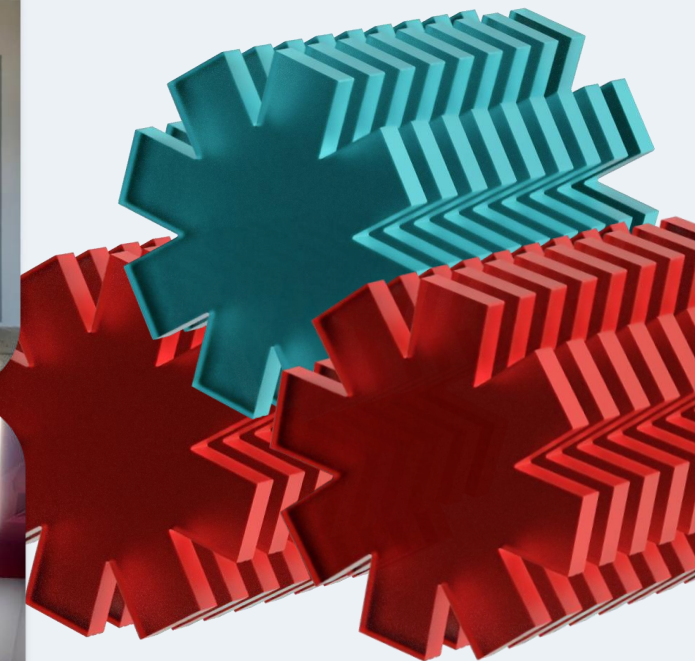


# ОТКАЗ ОТ ВЫДЕЛЕННОГО КАНАЛА СВЯЗИ ОТКАЗ ОТ ШКАФА ДЛЯ СЕРВЕРНОГО ОБОРУДОВАНИЯ



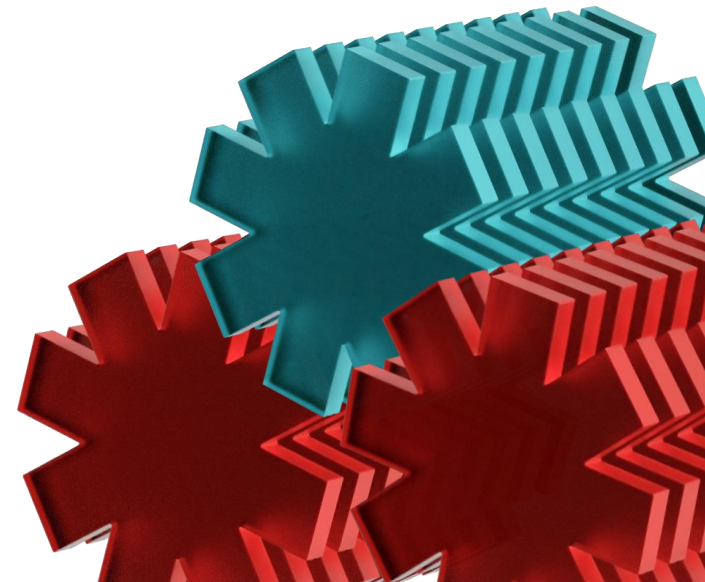
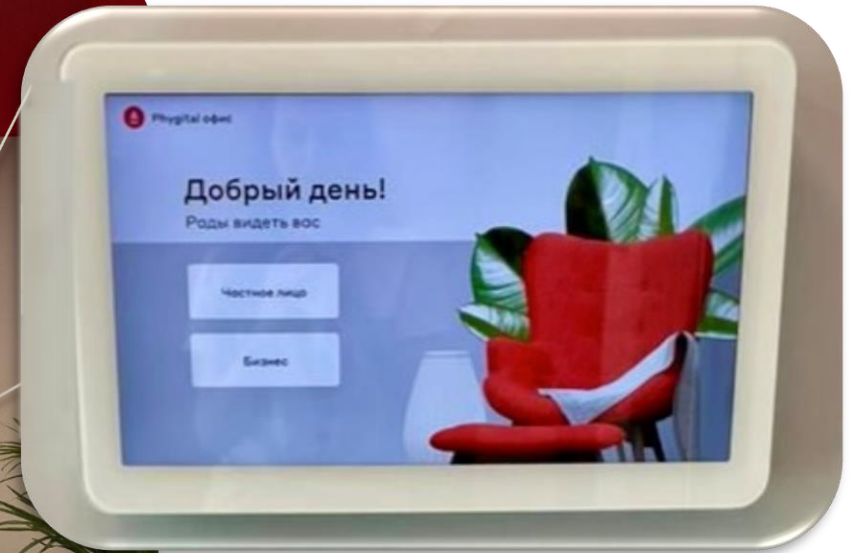
## Преимущества

- ➡ ЭКОНОМИЯ ПРОСТРАНСТВА
- ➡ ПОЛНОЕ ОТСУТСТВИЕ ПРОВОДОВ
- ➡ СОКРАЩЕНИЕ РАСХОДОВ НА ОБОРУДОВАНИЕ
- ➡ БЫСТРЫЙ ЗАПУСК ОТДЕЛЕНИЙ



## Преимущества

- ➡ ЭКОНОМИЯ ПРОСТРАНСТВА
- ➡ СОКРАЩЕНИЕ РАСХОДОВ НА БУМАЖНЫЕ ТАЛОНЫ
- ➡ СОКРАЩЕНИЕ РАСХОДОВ НА ОБОРУДОВАНИЕ
- ➡ ПОВЫШЕНИЕ ЭРГОНОМИКИ





# ТЕХНОЛОГИЧНОСТЬ ЗАПУСКА



## МЕСТО РАСПОЛОЖЕНИЯ

ЦЕНТР ГОРОДА  
ОТДЕЛЬНЫЙ ВХОД  
БОЛЬШАЯ ВЫВЕСКА



## ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМАНДА

ПОДБОР КОМАНДЫ С  
УЧЕТОМ СПЕЦИФИКИ  
РЕГИОНА



## НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

БЕЗОПАСНОСТЬ ПРИ  
ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ  
ЭФФЕКТИВНОСТЬ  
ПРОЦЕССОВ  
СОКРАЩЕНИЕ РАСХОДОВ  
НА ТЕХНИКУ



## ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

РУКОВОДИТЕЛЬ ЛЕГКОЙ СЕТИ –  
СЕО ТЕРРИТОРИИ  
УПРАВЛЕНИЕ ВСЕМИ БИЗНЕСАМИ  
И КАНАЛАМИ НА ТЕРРИТОРИИ  
КОММУНИКАЦИЯ С КЛЮЧЕВЫМИ  
ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ГОРОДОВ



## УЗНАВАЕМОСТЬ БРЕНДА

МАСШТАБНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ –  
MIN 1 В КВАРТАЛ В КАЖДОМ  
ГОРОДЕ  
ДЕНЬ ГОРОДА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ  
ПРАЗДНИКИ  
ГОРОДСКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ



СТАНДАРТНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ –  
MIN 4 В МЕСЯЦ В КАЖДОМ ГОРОДЕ  
ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ  
ЭКСКУРСИИ  
СОЦИАЛЬНАЯ ИНЖЕНЕРИЯ  
МАСТЕР-КЛАССЫ И Т.Д.



# КАКОЙ ЭФФЕКТ МЫ ПОЛУЧИЛИ ?



ПОВЫСИЛИ ДОСТУПНОСТЬ  
БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В  
МАЛЫХ ГОРОДАХ



ПОВЫСИЛИ ФИНАНСОВУЮ  
ГРАМОТНОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ



ОРГАНИЗОВАЛИ БОЛЕЕ **2000**  
НОВЫХ РАБОЧИХ МЕСТ

ПОВЫШЕНИЕ  
**ЭФФЕКТИВНОСТИ**  
СЕТИ

ПРИВЛЕКЛИ В БАНК НОВЫХ  
КЛИЕНТОВ (15% НОВЫХ  
КЛИЕНТОВ ДОЛЯ МАЛЫХ  
ГОРОДОВ)



УВЕЛИЧИЛИ ДОЛЮ РЫНКА



ПОВЫСИЛИ УЗНАВАЕМОСТЬ  
БРЕНДА БАНКА



## **Мельзак Ирина**

**Руководитель направления развития легкой сети**

**Департамент управления сетью АО «Альфа Банк»**

**+7 (903) 740-85-53**  
**IMelzak@alfabank.ru**

## **Белоусова Виктория**

**Начальник управления технологических проектов**

**Департамент сопровождения информационных технологий АО «Альфа Банк»**

**+7 (916) 771-53-93**  
**VDBelousova@alfabank.ru**

