АЛЬФА-БАНК | БЕЛАРУСЬ

ОПЕРАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ БЭК-ОФИСА: ОТ ИСПОЛНЕНИЯ К АРХИТЕКТУРЕ

Бэк-офис — главный источник инсайтов о человеке.

Начальник операционного управления – Василенкова Анастасия

НАША РЕАЛЬНОСТЬ

Кто работает в бэк-офисе?

Мы — невидимая часть банка.

0

100%

ВИДИМОСТЬ ОПЕРАЦИЙ

0 прямых контактов, но 100% видимости операций.

ЛОЖНАЯ СТАБИЛЬНОСТЬ

ПРОБЛЕМА

Проблема: Процесс важнее человека.

ФАКТ

Факт: Клиенту всё равно на внутренние правила.

РИСК

Риск: Потеря лояльности из-за разрыва между регламентом и реальностью.

Архитектура старой модели

01

ЗАЯВКА (АНОНИМНАЯ)

→

02

ЖЕСТКИЙ КОНВЕЙЕР

→

03

СТАТУС

Отсутствие эмпатии.

Клиент — номер.

Регулятор — угроза.

ЦЕНА СТАРОЙ МОДЕЛИ

КТО СТРАДАЕТ? ЧЕЛОВЕК

01

КЛИЕНТ

Долгое ожидание, потеря времени.

02

СОТРУДНИК

Выгорание, рутина без смысла.

03

БАНК

Репутационные риски, упущенные инсайты.

НОВАЯ ЛОГИКА

МИР ИЗМЕНИЛСЯ

ТОГДА

Тогда: «Так принято».

Изоляция бэк-офиса невозможна.

СЕЙЧАС

Сейчас: «Как удобно человеку?»

Данные — стратегический актив.

ТЕХНОЛОГИИ

ТЕХНОЛОГИИ КАК ДВИГАТЕЛЬ СВОБОДЫ

01

RPA

RPA: скорость

02

AI

AI: интеллект

03

АВТОМАТИЗАЦИЯ

Автоматизация: точность

Цель: Человек освобождается для ценности (анализ, эмпатия).

ИНСАЙТЫ

БЭК-ОФИС: САМЫЙ ЦЕННЫЙ ИСТОЧНИК ЗНАНИЙ

МАРКЕТИНГ ВИДИТ:

«Сегменты» (демография, опросы).

МЫ ВИДИМ:

«Людей» (реальные транзакции, паттерны).

Мы видим «сырые» данные и реальное поведение, а не декларируемые намерения.

ДАННЫЕ → ПОНИМАНИЕ

ИНСАЙТЫ, СКРЫТЫЕ ОТ ДРУГИХ

01

ПАТТЕРНЫ ПОВЕДЕНИЯ

ПАТТЕРНЫ ПОВЕДЕНИЯ (ВРЕМЯ, ЧАСТОТА).

02

БОЛИ ЧЕЛОВЕКА

БОЛИ ЧЕЛОВЕКА (ГДЕ СПОТЫКАЕТСЯ).

03

НЕОЗВУЧЕННЫЕ ПОТРЕБНОСТИ

НЕОЗВУЧЕННЫЕ ПОТРЕБНОСТИ (СТРУКТУРА РАСХОДОВ).

ЭВОЛЮЦИЯ

ОТ КОНТРОЛЯ К ИНТЕЛЛЕКТУ

ЭВОЛЮЦИЯ

Ручной контроль ошибок → Предсказание рисков (AI).

ПРИМЕР

Скоринг в реальном времени.

ВЫГОДА

Скорость + Безопасность.

АЛЬФА-БАНК | БЕЛАРУСЬ

Экономика трансформации

ЭКОНОМИКА ТРАНСФОРМАЦИИ

Сокращение издержек (до 40% за счет автоматизации) + Фокус на анализе + Культура Kaizen.

рутины → **ценности**

НОВАЯ ПАРАДИГМА

Центр инсайтов

Новая парадигма: Центр инсайтов

Центр затрат → **центр инсайтов** и архитектор клиентского опыта.

Клиент	Сотрудник	Регулятор

ЧЕЛОВЕК

СТЕЙКХОЛДЕР №1

Стейкхолдер №1: Человек (Клиент)

СКОРОСТЬ

Скорость, безопасность, бесшовность.

ЗНАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ

Знание реального поведения (например, клиенту нужен не низкий тариф, а отсутствие звонков-напоминаний).

ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Проектирование процессов под реальные привычки.

Стейкхолдеры №2: Человек (Сотрудник и Регулятор)

СОТРУДНИК

Рост компетенций, работа без рутины (AI-ассистенты), поиск смысла.

РЕГУЛЯТОР

Полная прозрачность (цифровой след), надежность.

КЕЙС

Кейс: Вывод из данных

ПИК ПЛАТЕЖЕЙ

Пик платежей от ИП в конце дня (за 15 мин до закрытия и после закрытия).

ПОТРЕБНОСТЬ

Потребность предпринимателей в выводе средств 24/7.

Мы видим каждую операцию, бизнес видит только цифру.

Пик в конце дня

Вывод

Полная картина 24/7

ОТ ИНСАЙТА К ДЕЙСТВИЮ

Кейс: Решение и внедрение

РЕШЕНИЕ

СМП ветка ЮЛ-ФЛ (мгновенные переводы).

БАРЬЕР

Скепсис бизнеса.

УВЕРЕННОСТЬ

«Мы знаем, что человеку это нужно прямо сейчас».

Деньги доступны сразу, без задержек.

ЭФФЕКТ ТРАНСФОРМАЦИИ

Результат и Новая Культура

Тысячи переводов в тот же день. Статистика превзошла ожидания.

От контроля к доверию. Сотрудник — проектировщик своего места.

1
контроля

2
доверию

3
удовлетворенности

АЛЬФА-БАНК | БЕЛАРУСЬ
ГЛАВНЫЙ ВЫВОД

Бэк-офис — это про людей.

Мы знаем человека лучше всех. Давайте использовать это знание.

Клиент

Человек получает платёж сегодня.

Сотрудник

Человек понимает смысл работы.

Регулятор

Человек верит банку.