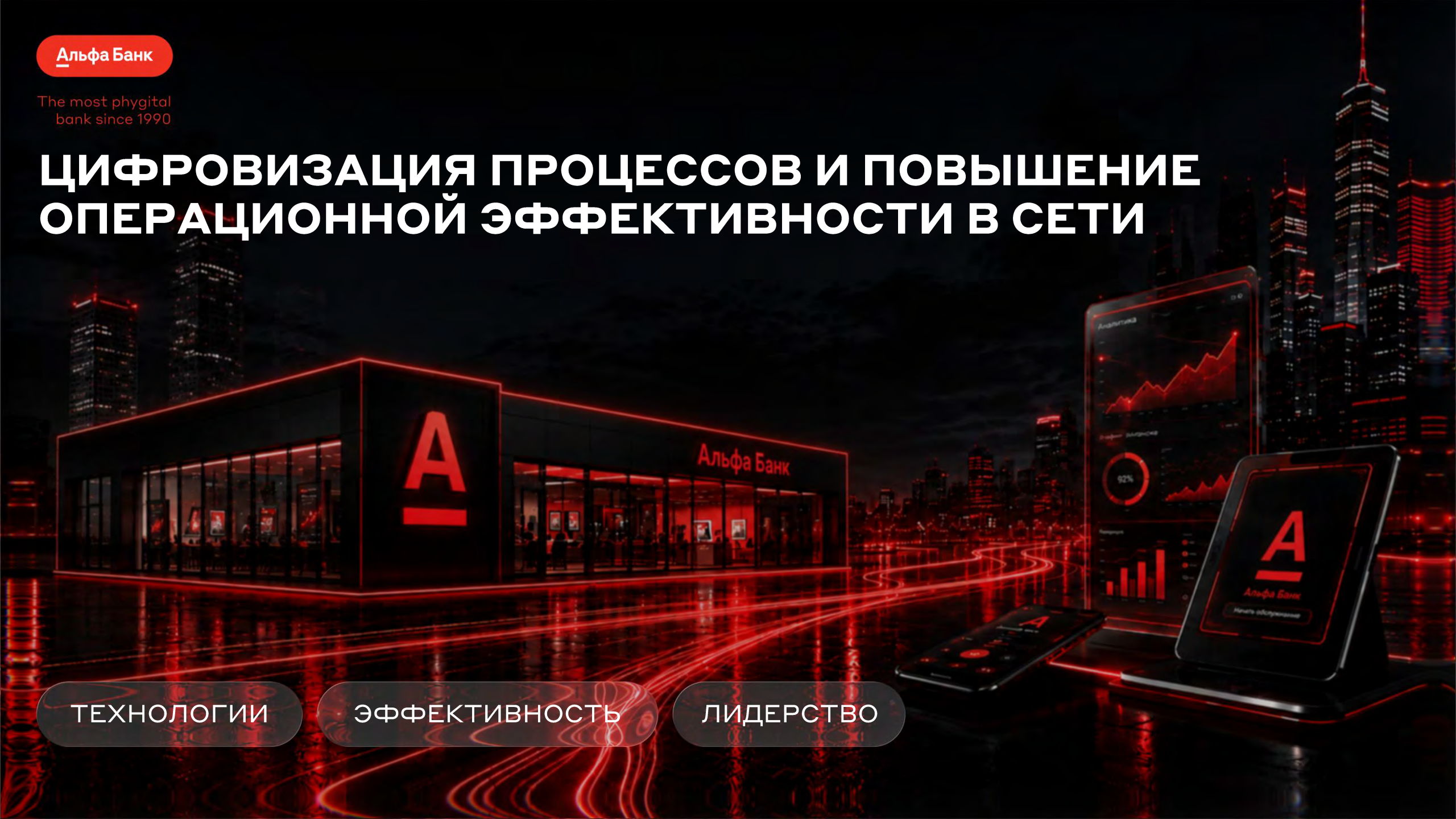
Альфа Банк

The most phygital bank since 1990

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ И ПОВЫШЕНИЕ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ В СЕТИ



ТЕХНОЛОГИИ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЛИДЕРСТВО

ЗА 5 ЛЕТ УВЕЛИЧИЛИ ГОРОДА ПРИСУТСТВИЯ В 5 РАЗ

ДИНАМИКА ТРАНСФОРМАЦИИ СЕТИ

Альфа Банк

The most phygital bank since 1990

	01’ 2021	10’ 2026
ГОРОДА	106	581
СЕТЬ ОТДЕЛЕНИЙ	396	859
СЕТЬ PHYGITAL	5	818
ДОЛЯ	1,2%	95%
В Т.Ч. ЛЕГКИЙ ФОРМАТ	-	418



ГДЕ ОТКРЫВАТЬ ?
ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ОТДЕЛЕНИЙ ИСПОЛЬЗУЕМ ИНТЕГРАЛЬНЫЙ ИНДЕКС ЛОКАЦИЙ

Альфа Банк

The most phygital bank since 1990

ГИС АТЛАС - АНАЛИТИЧЕСКАЯ ГЕОИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА, РАЗРАБОТАННАЯ НА БАЗЕ ML ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕСА И УПРАВЛЕНИИ СЕТЬЮ



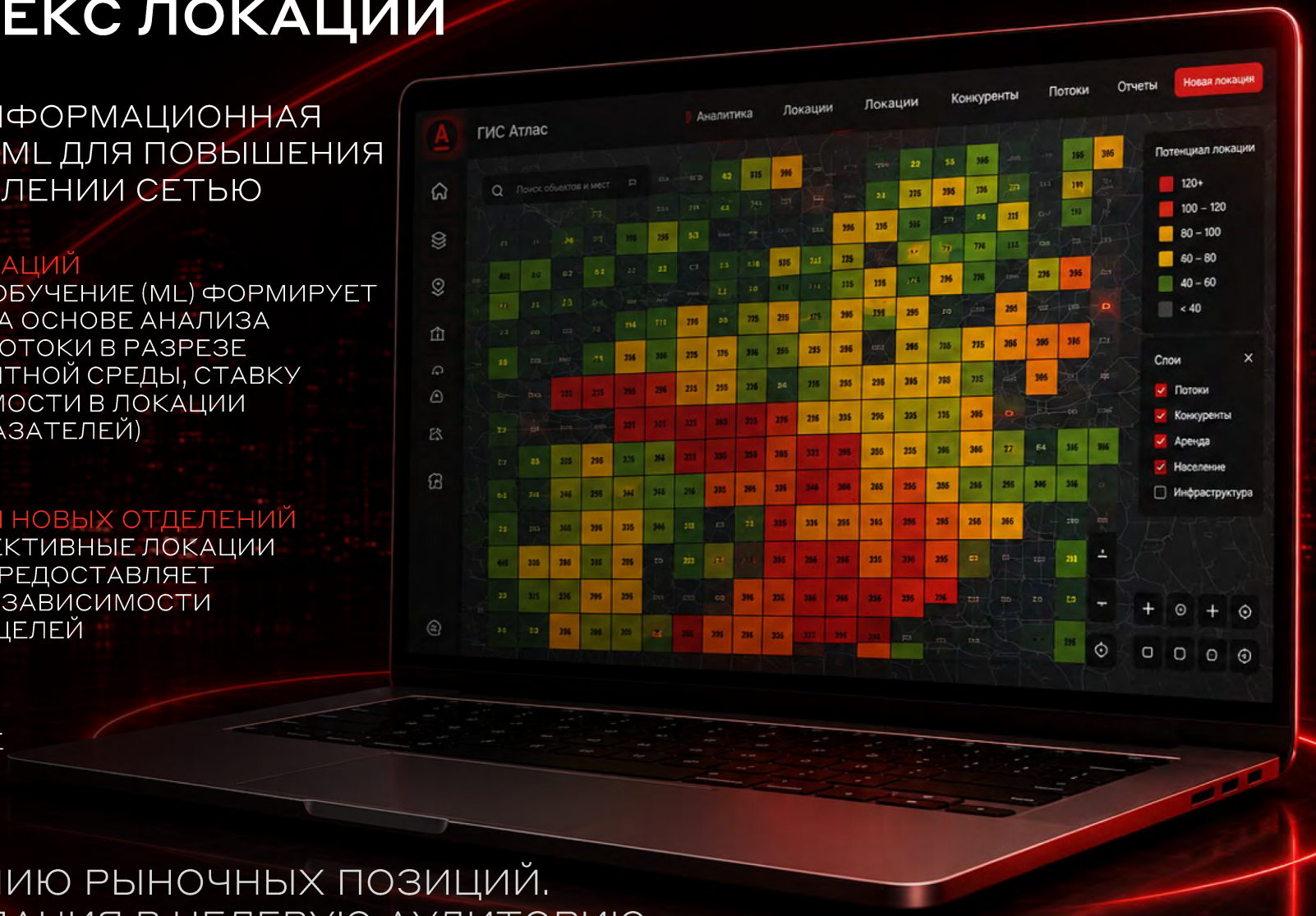
ПРОГНОЗИРОВАНИЕ И АНАЛИЗ ЛОКАЦИЙ
СИСТЕМА ИСПОЛЬЗУЕТ МАШИННОЕ ОБУЧЕНИЕ (ML) ФОРМИРУЕТ ИНТЕГРАЛЬНЫЙ ИНДЕКС ЛОКАЦИИ НА ОСНОВЕ АНАЛИЗА МНОЖЕСТВА ФАКТОРОВ (ЦЕЛЕВЫЕ ПОТОКИ В РАЗРЕЗЕ БИЗНЕС-ЛИНИЙ, НАЛИЧИЕ КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ, СТАВКУ АРЕНДЫ КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ В ЛОКАЦИИ И ЕЩЕ МНОЖЕСТВО ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ)



ОПТИМИЗАЦИЯ ВЫБОРА ТОЧЕК ДЛЯ НОВЫХ ОТДЕЛЕНИЙ
АВТОМАТИЧЕСКИ ВЫЯВЛЯЕТ ПЕРСПЕКТИВНЫЕ ЛОКАЦИИ С УЧЕТОМ ПОТЕНЦИАЛА И РИСКОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЕТ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ЦЕЛЕВЫХ СЕГМЕНТОВ И БИЗНЕС-ЦЕЛЕЙ



САМАЯ ДОХОДНАЯ ТОЧКА НА ОСНОВЕ ПРОВОДИМОГО АНАЛИЗА СИСТЕМОЙ



ВСЁ ЭТО ПРИВОДИТ К УКРЕПЛЕНИЮ РЫНОЧНЫХ ПОЗИЦИЙ.
ЗА СЧЁТ БОЛЕЕ ТОЧНОГО ПОПАДАНИЯ В ЦЕЛЕВУЮ АУДИТОРИЮ,
БАНК УСИЛИЛ СВОЁ ПРИСУТСТВИЕ В РЕГИОНАХ И ПОВЫСИЛ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ.

КАКОЙ ФОРМАТ ? СКОЛЬКО ЧЕЛОВЕК?
ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ОТДЕЛЕНИЙ ИСПОЛЬЗУЕМ ПРОГНАСТИЧЕСКУЮ МОДЕЛЬ ЛЕГКОЙ СЕТИ

Альфа Банк

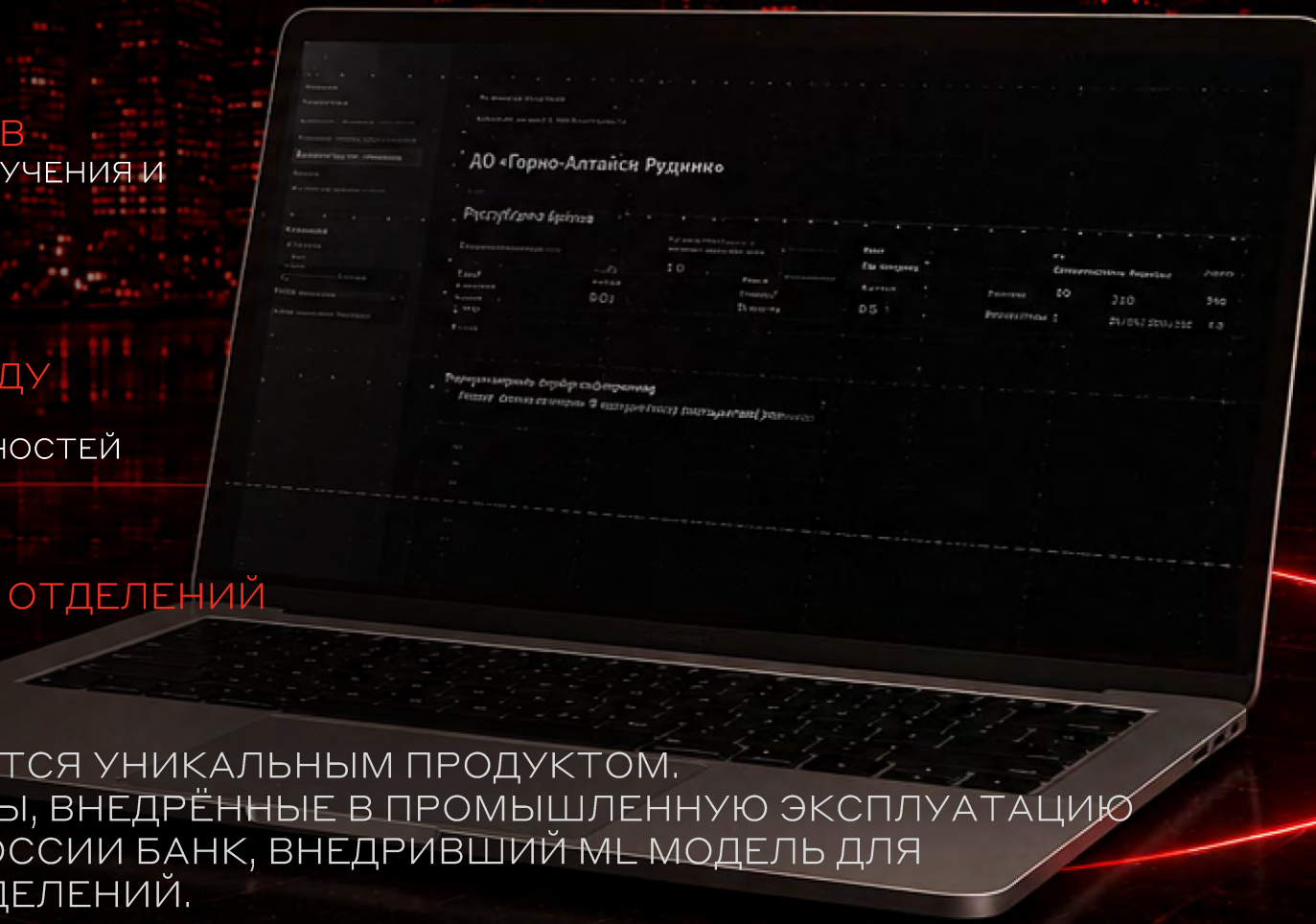
The most phygital bank since 1990

ML – ПЛАТФОРМА ДЛЯ ПРОГНОЗИРОВАНИЯ КЛИЕНТОПОТОКА И УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ СЕТИ ОТДЕЛЕНИЙ

ПРОГНОЗ КЛИЕНТОПОТОКА ДО 6 МЕСЯЦЕВ
ТОЧНОСТЬ ПРОГНОЗОВ НА ОСНОВЕ МАШИННОГО ОБУЧЕНИЯ И АНАЛИЗА ИСТОРИЧЕСКИХ ДАННЫХ

ОПТИМИЗАЦИЯ СЕТИ ПО КАЖДОМУ ГОРОДУ
ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ ИНФРАСТРУКТУРЫ С УЧЕТОМ ЛОКАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ

УПРАВЛЕНИЕ ШТАТНОЙ ЧИСЛЕННОСТЬЮ ОТДЕЛЕНИЙ
ОПТИМАЛЬНОЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РЕСУРСОВ И ПОВЫШЕНИЕ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ



ПРОГНОСТИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ЛЕГКОЙ СЕТИ ЯВЛЯЕТСЯ УНИКАЛЬНЫМ ПРОДУКТОМ. НА РЫНКЕ ОТСУТСТВУЮТ АНАЛОГИЧНЫЕ СИСТЕМЫ, ВНЕДРЁННЫЕ В ПРОМЫШЛЕННУЮ ЭКСПЛУАТАЦИЮ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ. АЛЬФА-БАНК ПЕРВЫЙ В РОССИИ БАНК, ВНЕДРИВШИЙ ML МОДЕЛЬ ДЛЯ ПРОГНОЗИРОВАНИЯ КЛИЕНТОПОТОКА В СЕТИ ОТДЕЛЕНИЙ.

КАК ДОЛЖЕН ВЫГЛЯДЕТЬ ОФИС ?
КОНЦЕПЦИЯ PHYGITAL – СИНТЕЗ КЛАССИКИ И ТЕХНОЛОГИИ

Альфа Банк

The most phygital bank since 1990

01 ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНТЕГРИРОВАН В МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ



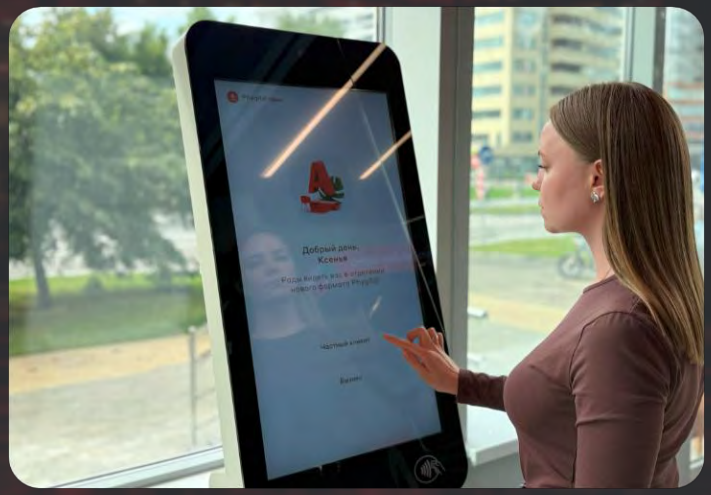
- ПОМОГАЕМ ВЫБРАТЬ УДОБНОЕ ВРЕМЯ ДЛЯ ВИЗИТА В БАНК (ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ)
- ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ ДАЕТ ПРИОРИТЕТ В ОБСЛУЖИВАНИИ
- ПРИСЫЛАЕМ ЦИФРОВОЙ ТАЛОН С ТАРГЕТИРОВАННЫМ ПРЕДЛОЖЕНИЕМ
- КЛИЕНТ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ ВИДИТ ФОТО И ИМЯ МЕНЕДЖЕРА, КОТОРЫЙ БУДЕТ ЕГО ОБСЛУЖИВАТЬ
- ЭЛЕКТРОННОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ И ПОДПИСАНИЕ ДОКУМЕНТОВ
- В ЗАВЕРШЕНИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАПРАВЛЯЕМ КЛИЕНТУ PUSH-УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

02 РАСПОЗНАВАНИЕ КЛИЕНТОВ ПО ЛИЦУ НА ВХОДЕ В ОФИС



- ТЕХНОЛОГИЯ РАСПОЗНАВАНИЯ ИНТЕГРИРОВАНА В ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ
- ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ МОШЕННИЧЕСТВУ

03 УМНАЯ НАВИГАЦИЯ И ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ КЛИЕНТОВ



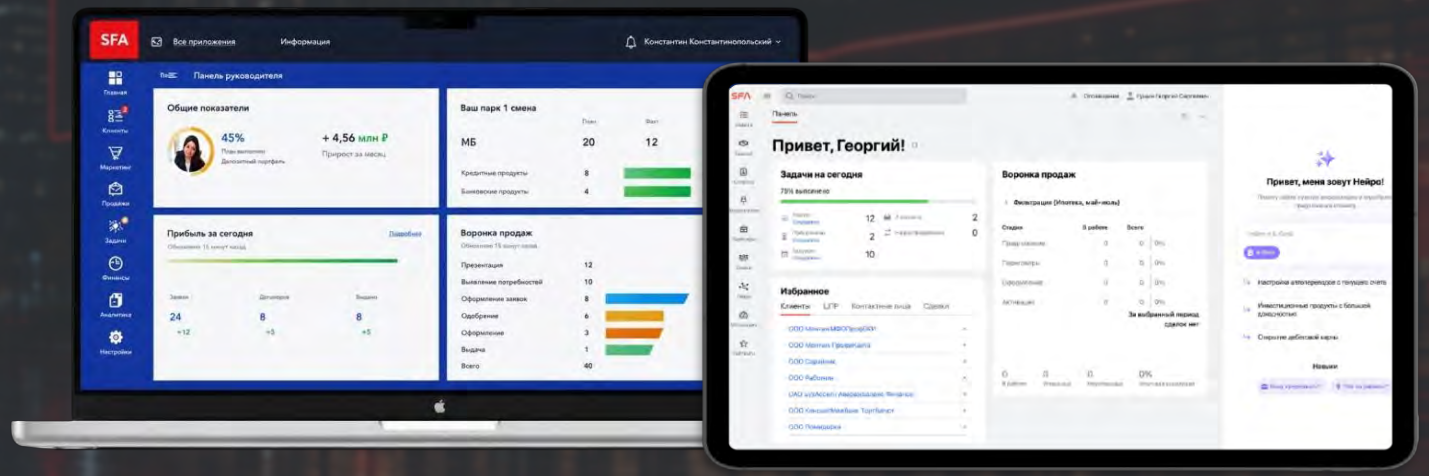
- ТЕРМИНАЛ СУО РАСПОЗНАЕТ КЛИЕНТА И ПРИВЕТСТВУЕТ ЕГО ПО ИМЕНИ
- НАВИГАЦИЯ КЛИЕНТОВ В ОФИСЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ В СООТВЕТСТВИИ С ИХ СЕГМЕНТОМ
- РЕАЛИЗОВАНА ИНТЕГРАЦИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ С ЕДИНОЙ ФРОНТОВОЙ СИСТЕМОЙ И МОБИЛЬНЫМ ПРИЛОЖЕНИЕМ

КОНЦЕПЦИЯ PHYGITAL – СИНТЕЗ КЛАССИКИ И ТЕХНОЛОГИИ

Альфа Банк

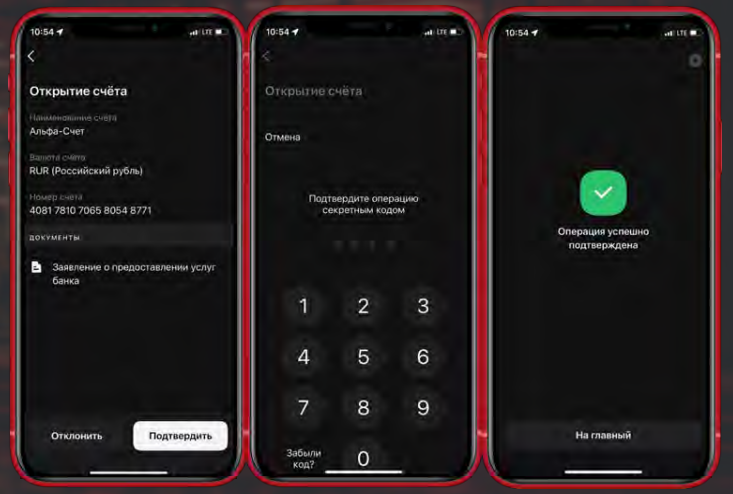
The most phygital bank since 1990

04 ЕДИНАЯ ФРОНТОВАЯ СИСТЕМА - SFA



- ЕДИНАЯ ПЛАТФОРМА ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ
- ОТЧЕТНОСТЬ И МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ ИНТЕГРИРОВАНЫ В ЕДИНУЮ ФРОНТОВУЮ СИСТЕМУ
- В РАМКАХ РАСШИРЕНИЯ СЕТИ И ВНЕДРЕНИЯ МУЛЬТИФУНКЦИОНАЛЬНЫХ РОЛЕЙ ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ КАДРОВЫХ РЕСУРСОВ ИНТЕГРИРОВАЛИ ИНСТРУМЕНТ «АВТОГРАФИКИ» В ПЛАТФОРМУ SFA, ИСПОЛЬЗУЮЩИЙ ИИ ДЛЯ АНАЛИЗА РЯДА ФАКТОРОВ
- ИНТЕГРАЦИЯ С СУО ПОЗВОЛИЛА АВТОМАТИЗИРОВАТЬ ОТКРЫТИЕ КАРТОЧКИ КЛИЕНТА
- ПРИСТУПАЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ СОТРУДНИК ВИДИТ ФОТО КЛИЕНТА И УЖЕ ЗНАЕТ КТО ПЕРЕД НИМ, КАКАЯ У КЛИЕНТА ПОТРЕБНОСТЬ И КАКИЕ У НЕГО ЕСТЬ ПРЕДОДОБРЕННЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ
- СОЗДАЛИ NEURO ПОМОЩНИКА В SFA – РАБОТАЮЩЕГО НА ОСНОВЕ ИИ, ПОМОГАЕТ СОТРУДНИКУ НАЙТИ НУЖНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ПО ЗАПРОСУ КЛИЕНТА И ПОДОБРАТЬ ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ИНТЕГРИРОВАН С БАЗОЙ ЗНАНИЙ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ А-BOOK

05 БЕЗБУМАЖНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ



- ЭЛЕКТРОННОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ И ПОДПИСАНИЕ ДОКУМЕНТОВ
- БОЛЕЕ 90% ДОКУМЕНТОВ ПОДПИСЫВАЮТСЯ ЭЛЕКТРОННО
- ЭКОНОМИМ БОЛЕЕ 200 ТОНН БУМАГИ В ГОД

КОНЦЕПЦИЯ PHYGITAL – СИНТЕЗ КЛАССИКИ И ТЕХНОЛОГИИ

Альфа Банк

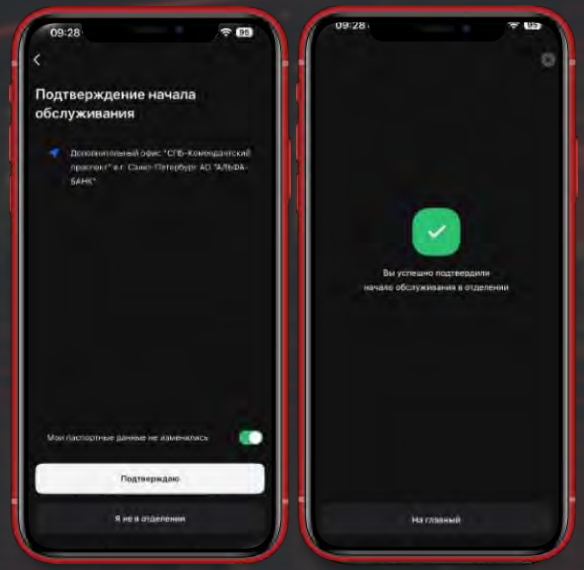
The most phygital bank since 1990

06 СКАНИРОВАНИЕ ДОКУМЕНТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МОБИЛЬНОГО СКАНЕРА



- СОКРАТИЛИ ВРЕМЯ СКАНИРОВАНИЯ
- СОКРАТИЛИ ВРЕМЯ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ
- СОКРАТИЛИ ЗАТРАТЫ НА ОБОРУДОВАНИЕ

07 ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ БЕЗ ПАСПОРТА



- УПРОСТИЛИ И УСКОРИЛИ ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ
- ПОВЫСИЛИ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОЦЕССОВ
- ПОВЫСИЛИ ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ

08 ВЫДАЧА КАРТ БЕЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПИН – ПАДА



- СОЗДАЛИ СОБСТВЕННУЮ ТЕХНОЛОГИЮ, РАБОТАЮЩУЮ НА МОБИЛЬНОМ ТЕЛЕФОНЕ
- ОТКАЗАЛИСЬ ОТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ
- СОКРАТИЛИ ВРЕМЯ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

КОНЦЕПЦИЯ PHYGITAL – СИНТЕЗ КЛАССИКИ И ТЕХНОЛОГИИ

Альфа Банк

The most phygital bank since 1990

09 ПОДТВЕРЖДЕНИЕ РИСКОВЫХ ОПЕРАЦИЙ С ПОМОЩЬЮ БИОМЕТРИИ КОНТРОЛИРУЮЩЕГО СОТРУДНИКА



- ПОВЫСИЛИ БЕЗОПАСНОСТЬ
- УМЕНЬШИЛИ ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ
- СОКРАТИЛИ РАСХОДЫ НА ТЕХНИКУ

10 УНИВЕРСАЛИЗАЦИЯ КАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ



- ЕДИНАЯ КАССА ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ
- 77 % ОТДЕЛЕНИЙ РАБОТАЮТ БЕЗ КАССЫ

11 БАНКОМАТНАЯ СЕТЬ



- ЗАМЕНА ПАРКА БАНКОМАТОВ (3 000 АТМ)
- ВЫХОДЫ В НОВЫЕ МАЛЫЕ ГОРОДА
- ПРИЕМ НОВЫХ КУПЮР 5000 ₽
- ОБНОВЛЕННЫЙ ИНТЕРФЕЙС
- ПРОВЕДЕНИЕ ВАЛЮТООБМЕННЫХ ОПЕРАЦИЙ

РАЗРАБОТАЛИ ИННОВАЦИОННЫЙ ФОРМАТ ОФИСОВ ДЛЯ МАЛЫХ ГОРОДОВ

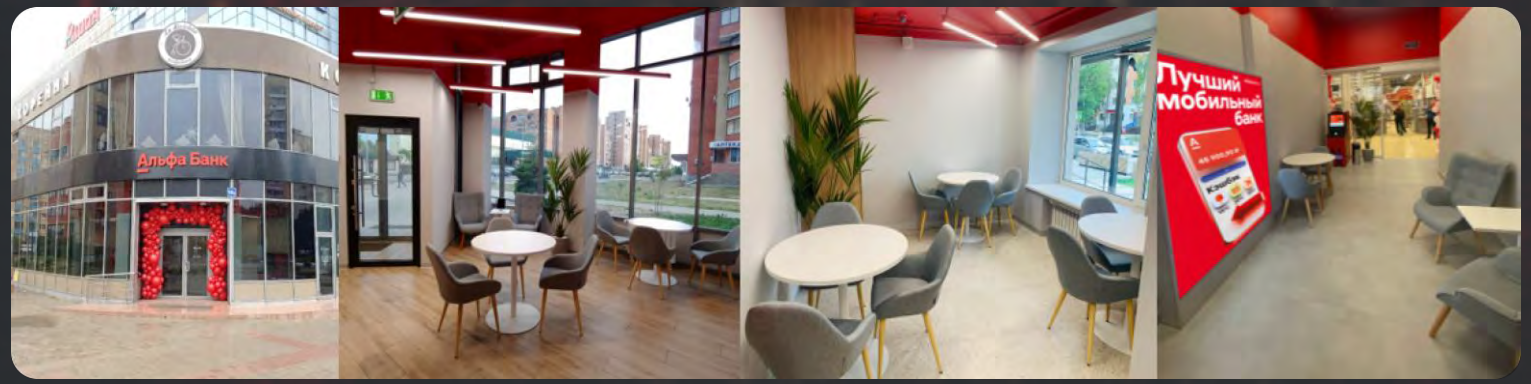
Альфа Банк

The most phygital bank since 1990

КЛЮЧЕВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ НОВОГО ФОРМАТА

- МОДУЛЬНОСТЬ – ПЛОЩАДЬ 20-50 М², БЫСТРАЯ СБОРКА/ДЕМОНТАЖ, ОТСУТСТВИЕ ТРАДИЦИОННЫХ СТОЕК
- УНИВЕРСАЛИЗАЦИЯ – 2-5 СОТРУДНИКОВ, ОБСЛУЖИВАЮТ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ
- ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ – ИНТЕГРАЦИЯ ОТДЕЛЕНИЯ И МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ, НЕПРЕРЫВНОСТЬ В ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ - СОТРУДНИКИ ВСЕХ КАНАЛОВ ВЗАИМОЗАМЕНЯЕМЫ
- ЦИФРОВИЗАЦИЯ – БЕЗБУМАЖНЫЕ ПОДПИСИ (≥90 % ДОКУМЕНТОВ), МОБИЛЬНОЕ СКАНИРОВАНИЕ, QR-ТАЛОНЫ

МАССОВАЯ ЭКСПАНСИЯ В НОВЫЕ ГОРОДА ПОЗВОЛИЛА УВЕЛИЧИТЬ ДОЛЮ НАСЕЛЕНИЯ, В ГОРОДАХ С ОТДЕЛЕНИЯМИ ДО 64%



СОКРАТИЛИ РАСХОДЫ НА ОТКРЫТИЕ ОФИСОВ

в 10 раз

+416
ГОРОДОВ

< 100 млн
ЧЕЛОВЕК В ГОРОДАХ ПРИСУТСТВИЯ БАНКА

31 млн
ЧЕЛОВЕК ПОЛУЧИЛИ ДОСТУП К УСЛУГАМ БАНКА

УНИВЕРСАЛИЗАЦИЯ:
ОТ ТРАНСФОРМАЦИИ К РЕЗУЛЬТАТУ

Альфа Банк

The most phygital bank since 1990

2019 г.



РЕГИОНАЛЬНЫЙ УПРАВЛЯЮЩИЙ

2021-2022 г.



УНИВЕРСАЛЬНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОФИСА

2023-2024 г.



УНИВЕРСАЛЬНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ ЛЕГКОЙ СЕТИ

2026 г.



УНИВЕРСАЛЬНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ СЕТИ ОТДЕЛЕНИЙ

ЗАВЕРШИЛИ УНИВЕРСАЛИЗАЦИЮ МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ СЕТЬЮ



СИНЕРГИЯ БИЗНЕС-ЛИНИЙ И СИСТЕМА ЛИДОГЕНЕРАЦИИ



ПРОНИКНОВЕНИЕ ЗАРПЛАТНЫХ ПРОЕКТОВ У КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ



ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ СЕТЬЮ И ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ



РАЗВИТИЕ КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА И ФОРМИРОВАНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ ШИРОКОГО ПРОФИЛЯ



РАЗВИТИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С ОРАГАНАМИ ВЛАСТИ



РАЗВИТИЕ СЕГМЕНТА ФИЗЮРИКИ



ПРОДВИЖЕНИЕ БАНКА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ



РАЗВИТИЕ УЗНАВАЕМОСТИ БРЕНДА И УЧАСТИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ ЖИЗНИ

УНИВЕРСАЛИЗАЦИЯ И ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ: НОВАЯ МОДЕЛЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СЕТИ

Альфа Банк

The most phygital bank since 1990

ВЫЗОВЫ

01 ТЕКУЧЕСТЬ ПЕРСОНАЛА В НЕБОЛЬШИХ ГОРОДАХ

02 СЛОЖНОСТЬ В ПОДБОРЕ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ КАДРОВ В МАЛЫХ ГОРОДАХ

03 ПОТРЕБНОСТЬ В ПОВЫШЕНИИ ДОСТУПНОСТИ РАЗНЫХ КАНАЛОВ В УДАЛЕННЫХ ГОРОДАХ

РЕШЕНИЯ

УНИВЕРСАЛИЗИЦИЯ ФУНКЦИОНАЛА СОТРУДНИКОВ В ОТДЕЛЕНИЯХ

силами одного и того же сотрудника решаются вопросы как физических, так и юридических лиц, как в офисе так и на выезде

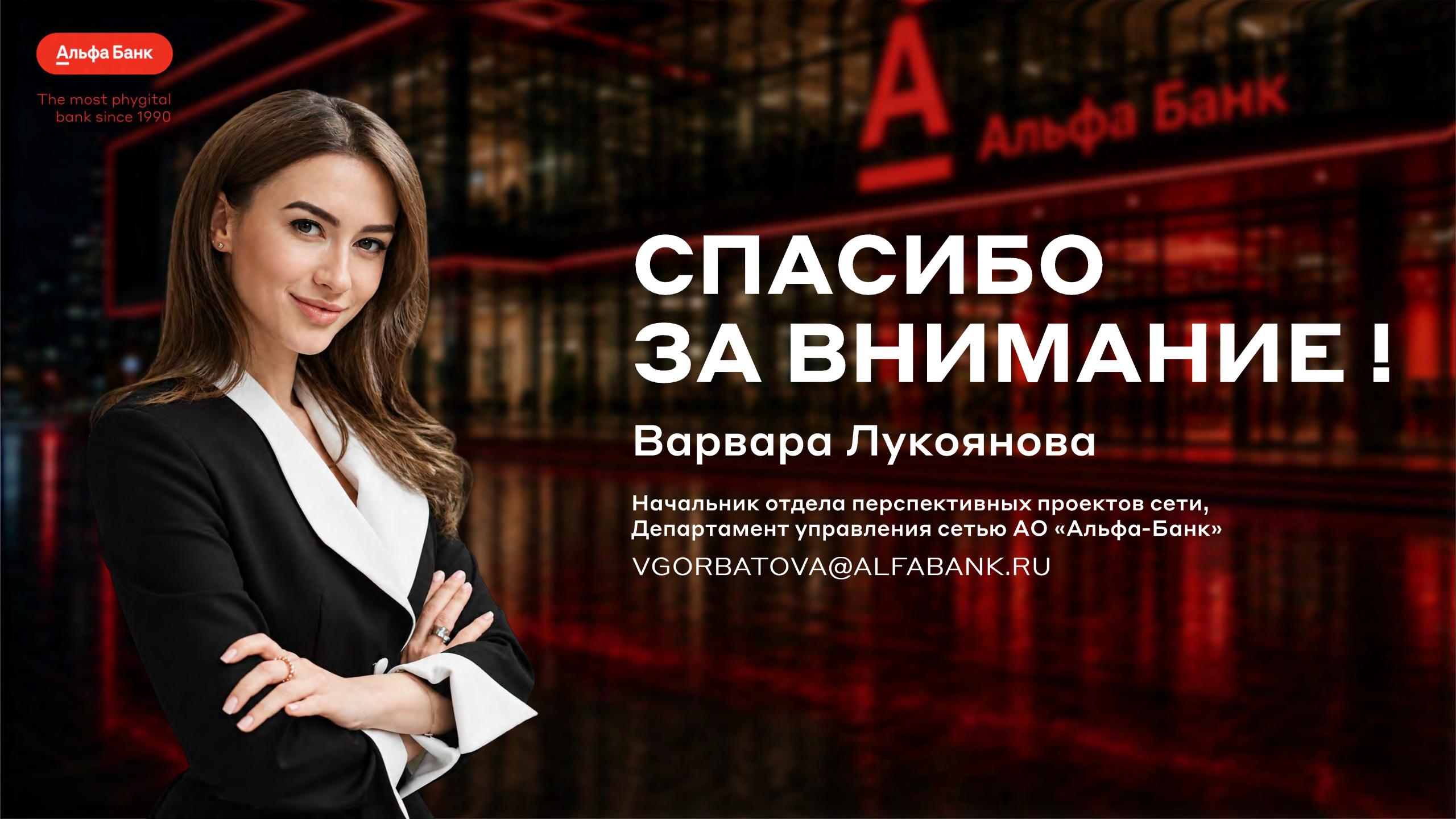
ВНЕДРЕНИЕ ОМНИКАЛЬНОСТИ В РАБОТЕ СОТРУДНИКОВ

в случае необходимости сотрудники дистанционного канала могут замещать сотрудников отделений и наоборот

- ЦЕННО В УСЛОВИЯХ ОГРАНИЧЕННОГО КОЛИЧЕСТВА СОТРУДНИКОВ В ГОРОДЕ
- ВОЗМОЖНО ОПЕРАТИВНО УВЕЛИЧИТЬ КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛЕНИЙ – ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВЗАИМОЗАМЕНЯЕМОСТИ СОТРУДНИКОВ
- ПОЛНАЯ УНИВЕРСАЛИЗАЦИЯ СОТРУДНИКОВ – ПОЗВОЛЯЕТ СОТРУДНИКУ РАБОТАТЬ КАК В ОФИСЕ, ТАК И ВЫЕЗЖАТЬ НА ПРЕЗЕНТАЦИИ, ОФОРМЛЯТЬ ПРОДУКТЫ ДИСТАНЦИОННО
- ПОТЕРЯ АКТУАЛЬНОСТИ ПРОБЛЕМАТИКИ С ПОДМЕНОЙ СОТРУДНИКОВ В ПЕРИОД ОТПУСКОВ И БОЛЕЗНЕЙ

Альфа Банк

The most phygital bank since 1990



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !

Варвара Лукоянова

Начальник отдела перспективных проектов сети,
Департамент управления сетью АО «Альфа-Банк»

VGORBATOVA@ALFABANK.RU