

КАК ТРАНСФОРМИРОВАТЬ СЕТЬ БУДУЩЕГО: ТЕХНОЛОГИИ, УНИВЕРСАЛИЗАЦИЯ ПЕРСОНАЛА И СТРАТЕГИЯ РОСТА БРЕНДА



Варвара Лукоянова

Руководитель направления перспективных проектов в региональной сети,
Дирекция сопровождения и администрирования сети,
Департамент управления сетью АО «Альфа – Банк»



Александра Храмцова

Руководитель направления развития и трансформации сети,
Дирекция развития и трансформации сети,
Департамент управления сетью АО «Альфа – Банк»



ПРОСТРАНСТВО



01

**КЛИЕНТ ОБСЛУЖИВАЕТСЯ
В ЛЮБОМ УДОБНОМ ДЛЯ НЕГО
МЕСТЕ, СОТРУДНИК САМ
ПОДХОДИТ К КЛИЕНТУ**

- ✓ ОБСЛУЖИВАНИЕ БЕЗ БАРЬЕРА
- ✓ ДОВЕРИТЕЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ
- ✓ БОЛЬШЕ НЕТ ТРАДИЦИОННОЙ СТОЙКИ

02

**МОБИЛЬНОЕ
И ТРАНСФОРМИРУЕМОЕ
ПРОСТРАНСТВО**

КОНЦЕПЦИЯ PHYGITAL – СИНТЕЗ КЛАССИКИ И ТЕХНОЛОГИЙ

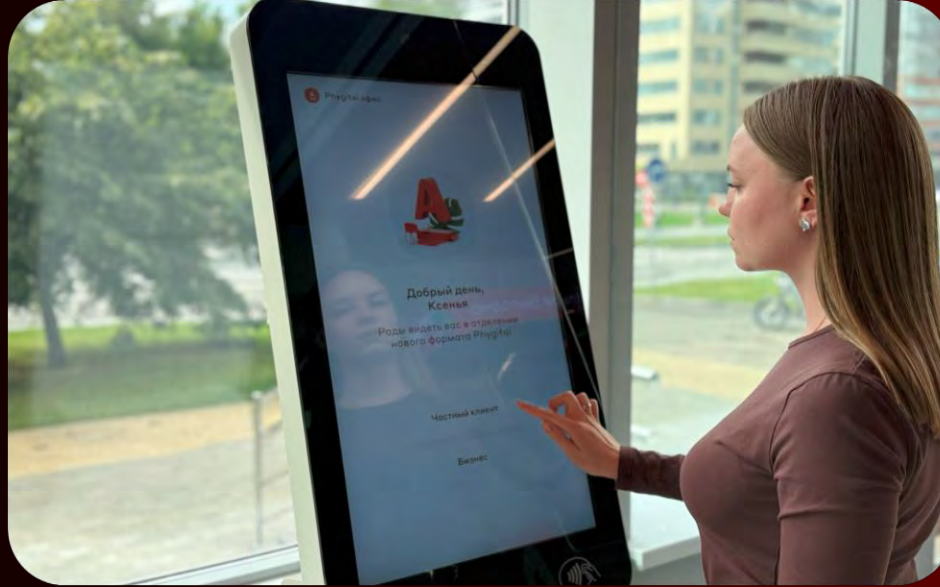
ТЕХНОЛОГИИ

A



01

**ОБСЛУЖИВАНИЕ
НА МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВАХ,
ОТСУТСТВИЕ ПРОВОДОВ**



02

ИНТЕГРАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЙ

**ИНТЕГРАЦИЯ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ
С СИСТЕМОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ И
ЕДИНОЙ ФРОНТОВОЙ СИСТЕМОЙ - SFA**



03

**РАСПОЗНАВАНИЕ
КЛИЕНТОВ ПО ЛИЦУ**

**ТЕХНОЛОГИЯ РАСПОЗНАВАНИЯ
ИНТЕГРИРОВАНА В ПРОЦЕСС
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

ПРОЦЕССЫ



Реализована технология единого фронта для физических и юридических лиц

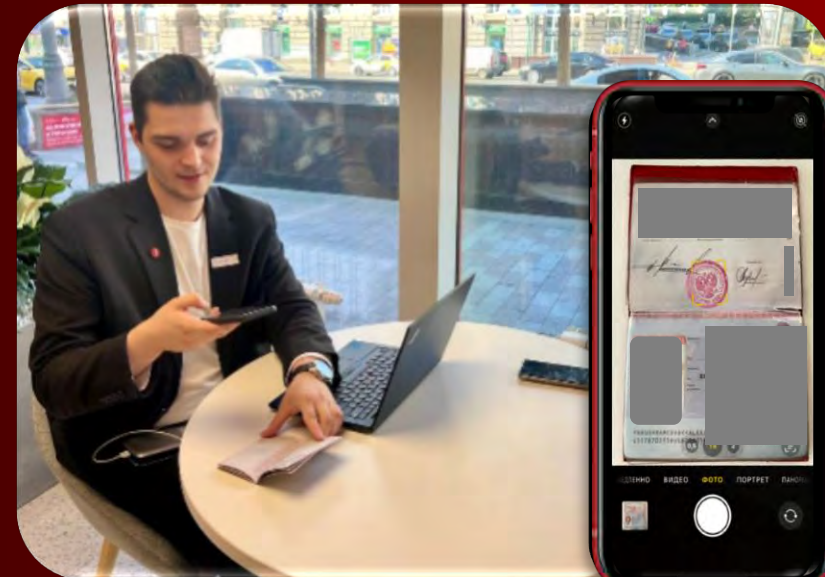
Возможность обслуживать клиентов на мобильных устройствах

Полноценное единое окно для сотрудника фронта – интеграция VOC, прогнозного расчета премии, рейтингов, заданий

CRM и управление пайплайном интегрировано в единый фронт

Предоставляет возможность гибкой связи с другими системами и инфраструктурой банка

Новый удобный для сотрудников интерфейс



01

ЕДИНАЯ ФРОНТОВАЯ СИСТЕМА - SFA

- ✓ УНИФИКАЦИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
- ✓ ЕДИНОЕ ПЛАТФОРМА ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

02

ВЫДАЧА КАРТ БЕЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПИН-ПАД

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

03

СКАНИРОВАНИЕ ДОКУМЕНТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МОБИЛЬНОГО СКАНЕРА

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

КОНЦЕПЦИЯ PHYGITAL – СИНТЕЗ КЛАССИКИ И ТЕХНОЛОГИЙ

ПРОЦЕССЫ



04

УНИВЕРСАЛИЗАЦИЯ КАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- ✓ ЕДИНАЯ КАССА ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ
- ✓ НОВАЯ ЛИНЕЙКА БАНКОМАТОВ, РАСШИРЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛА



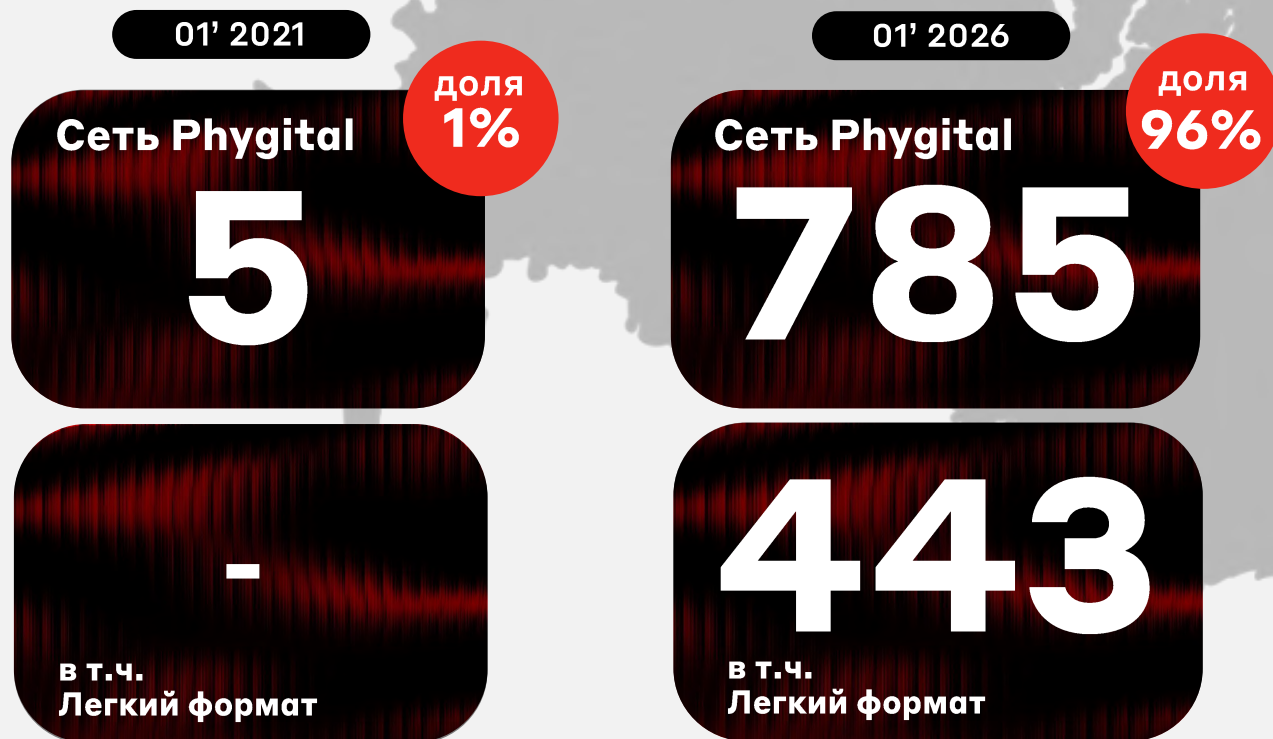
05

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ РИСКОВЫХ ОПЕРАЦИЙ С ПОМОЩЬЮ БИОМЕТРИИ КОНТРОЛИРУЮЩЕГО СОТРУДНИКА

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





УВЕЛИЧИЛИ ГОРОДА ПРИСУТСТВИЯ БАНКА В 5 РАЗ

ДИНАМИКА ТРАНСФОРМАЦИИ СЕТИ



РАЗРАБОТАЛИ ИННОВАЦИОННЫЙ ФОРМАТ ОФИСОВ ДЛЯ МАЛЫХ ГОРОДОВ

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 К 2025 ГОДУ УВЕЛИЧИТЬ ДОЛЮ НАСЕЛЕНИЯ, ПРОЖИВАЮЩЕГО В ГОРОДАХ С ОТДЕЛЕНИЯМИ БАНКА **ДО 64%**

СОКРАТИЛИ РАСХОДЫ
НА ОТКРЫТИЕ ОФИСОВ

A

в **10** раз

+403
города

>100 млн
человек в городах присутствия банка



31 млн
человек получили доступ к услугам банка





МОДЕЛЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЛЕГКОЙ СЕТИ

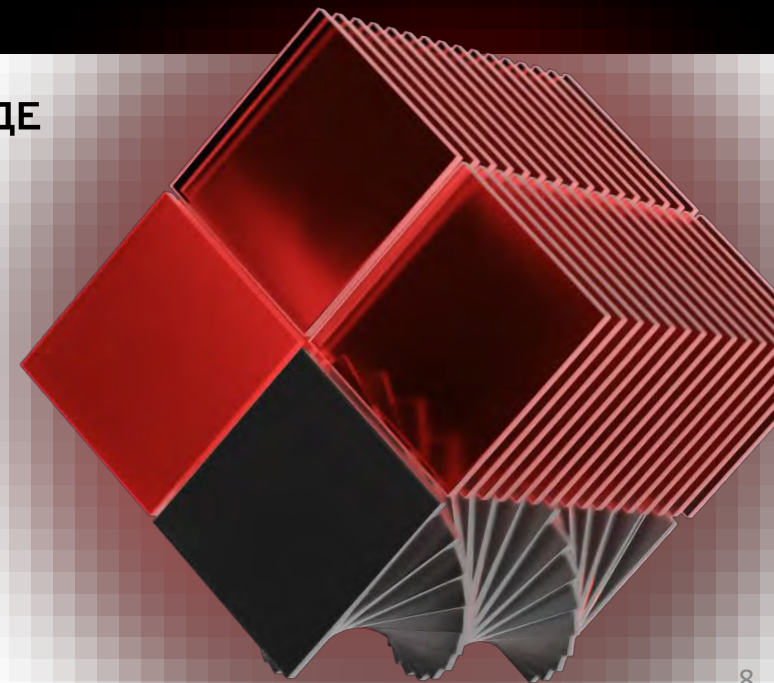
ВЫЗОВЫ

- 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

-  **УНИВЕРСАЛИЗАЦИЯ 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
-  **ВОЗМОЖНОСТЬ ВЗАИМОЗАМЕЩЕНИЯ ДЛЯ 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 ВЗАИМОЗАМЕЩАЕМОСТИ 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



МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ В ЛЕГКОЙ СЕТИ

ВЫЗОВЫ

- 01 УДАЛЕННОСТЬ ТЕРРИТОРИИ
- 02 РАЗНАЯ СПЕЦИФИКА ГОРОДОВ
- 03 БЫСТРЫЙ РОСТ СЕТИ ОТДЕЛЕНИЙ

РЕШЕНИЯ

- ✓ СОЗДАЛИ ИНСТИТУТ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ЛЕГКОЙ СЕТИ

ПЕРЕХОД К МАСШТАБИРОВАНИЮ

- ЗА 5 ЛЕТ РОСТ СЕТИ В 2 РАЗА
- УСЛОЖНИЛАСЬ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ В ЦО И РЕГИОНЕ
- ДУБЛИРОВАНИЕ ФУНКЦИЙ В СТАНДАРТНОЙ СЕТИ
- РАЗНЫЕ МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ В СТАНДАРТНОЙ И ЛЕГКОЙ СЕТИ ОТДЕЛЕНИЙ
- СТАНДАРТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ВЕРТИКАЛИ В СЕТИ МЕЖДУ РУ И РУДО



МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ СЕТЬЮ



2019 ГОД

2021-2022 ГОД

2023-2024 ГОД

2026 ГОД

ПОВЫШЕНИЕ УЗНАВАЕМОСТИ БРЕНДА И ЗАВОЕВАНИЕ ДОВЕРИЯ КЛИЕНТА

ЦЕЛЬ

- 🔴 Повышение узнаваемости бренда в малых городах
- 🔴 Популяризация Phygital офисов и увеличение клиентопотока
- 🔴 Привлечение новых клиентов
- 🔴 Повышение финансовой грамотности населения

РЕШЕНИЕ

Для яркого выхода в новые города построили модель регионального маркетинга

ЧТО ДЕЛАЕМ?

- ✅ Масштабные мероприятия в городах
- ✅ Мероприятия в офисах
- ✅ Альфа – трак
- ✅ Спонсорские проекты



ПОВЫШЕНИЕ УЗНАВАЕМОСТИ БРЕНДА И ЗАВОЕВАНИЕ ДОВЕРИЯ КЛИЕНТА



МАСШТАБНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

День города

Спортивные мероприятия

Городские и региональные праздники

Новогоднее мероприятие

Фестивали и выставки

Профессиональные праздники

1200+ БРЕНДИРОВАННАЯ ЗОНА БАНКА
ЧЕЛОВЕК

СТАНДАРТНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ В ОФИСАХ

Финансовая грамотность для школьников и студентов

Экскурсии и обучающие игры

Бизнес-встречи клиентов ММБ

Социальная инженерия для старшего поколения

Мероприятия для клиентов премиум

СПОНСОРСТВО

Региональные спортивные проекты

Культурно-развлекательные проекты

**АЛЬФА ДЕНЬ
С ТРАКОМ**

462 ГОРОДА ПО
ВСЕЙ СТРАНЕ

2025 Г.

37 000+

МЕРОПРИЯТИЙ



СИСТЕМНАЯ РАБОТА С ВУЗАМИ ТОП 300



АКТИВНО ВЗАИМОДЕЙСТВУЕМ И УЧАСТВУЕМ В ЖИЗНИ ВУЗОВ

- ☐ Курс лекций Регионального управляющего
- ☐ Студенческие мероприятия: КВН, самодеятельность, выпускные городского/регионального уровня
- ☐ Проведение лекций по цифровой и финансовой грамотности
- ☐ Летний оффер
- ☐ Экскурсии в офис Банка
- ☐ Открытие коворкингов в ВУЗах
- ☐ Программа практик и стипендий
- ☐ Стажерская программа
- ☐ Альфа-Менторство — масштабная программа для студентов



СИСТЕМНАЯ РАБОТА СО ШКОЛАМИ И ССУЗАМИ



АКТИВНО РАЗВИВАЕМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО ШКОЛАМИ: РАЗРАБОТАЛИ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ РАЗНЫХ ВОЗРАСТОВ

Для 1-4, 5-8 и 9-11 классов читаем лекции по цифровой и финансовой грамотности с элементами по борьбе с мошенничеством разного уровня сложности

После прослушивания лекций, каждому ученику вручается подтверждающий диплом и памятный подарок.

10 000+

УРОКОВ В ГОД

1550+

ШКОЛ, А ТАКЖЕ НОВЫЕ ШКОЛЫ В НОВЫХ ГОРОДАХ,
ГДЕ ОТКРЫВАЕМ ОФИСЫ

РАБОТА С ССУЗАМИ

Запустили проект ФинМолодежь - разработали материалы для студентов ССУЗов и ВУЗов по цифровой и финансовой грамотности с элементами по борьбе с мошенничеством и блоками предпринимательство и инвестиции.

1000+

ССУЗов

50 000+

ССУЗов

Получили аккредитацию проекта «Цифровая и финансовая грамотность. 500 малых городов» Альфа-Банк — единственный банк, который проводит сертифицированные уроки в очном формате по всей стране



ПРОЕКТ «ЦИФРОВАЯ И ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ. 500 МАЛЫХ ГОРОДОВ»



вошёл в число финалистов престижной всероссийской просветительской премии «Знание Премия» — главной национальной награды в области популяризации знаний, учреждённой Российским обществом «Знание».

Масштабный социальный проект:

Более **150 000** школьников в малых городах получили доступ к качественному дополнительному образованию.

Эксперты Альфа-Банка проводят очные уроки, делятся опытом и реальными кейсами.

В 2025 году на премию подано

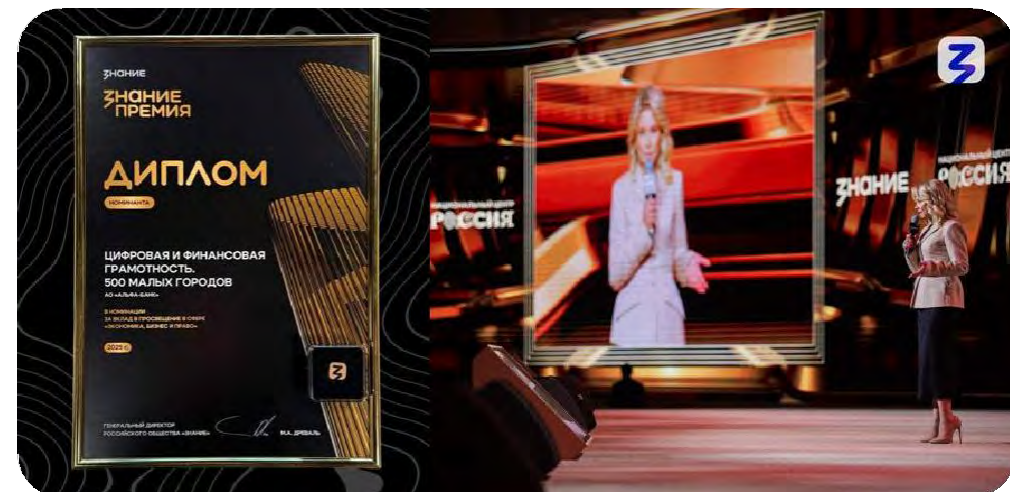
18 730

заявок

Отобрано

112

финалистов
среди которых
Альфа-Банк



В составе жюри **150** ведущих представителей государственной власти, бизнеса и культуры

Чернышенко Дмитрий

Заместитель Председателя Правительства РФ

Голикова Татьяна

Заместитель Председателя Правительства РФ

Мединский Владимир

Помощник Президента РФ

Кравцов Сергей

Министр просвещения РФ

Мурашко Михаил

Министр здравоохранения РФ