

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ТРАНЗАКЦИОННОГО БИЗНЕСА

Ключевые тренды и драйверы для улучшений

ВЭБ|РФ

Евгений Шитиков



Запустил продуктовую и каналную трансформацию, развивал всю розничную продуктовую линейку



Альфа-Банк

Запустил технологическую и продуктовую функции в зарплатном бизнесе



Провел продуктовую трансформацию в рознице, вывел продажи в дистанционные и цифровые каналы



Провел цифровую трансформацию продуктов и каналов продаж. Возглавлял розничный бизнес



Альфа-Банк

Запустил цифровые и дистанционные продажи, управлял зарплатным бизнесом



Занимался бизнес трансформацией и развитием МСБ и розницы



Занимаюсь развитием транзакционного бизнеса для корпоративных клиентов

КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ

- Как улучшить Customer Experience при работе с корпоративными клиентами
- Что надо поменять во взаимодействии с клиентами для улучшения метрик и клиентской удовлетворенности
- Какие изменения можно провести во внутренних процедурах организации
- Сегментные подходы и оптимальная продуктовая линейка под задачи корпоративных клиентов

КОРПОРАТИВНЫЕ КЛИЕНТЫ РЫНОК_ТРЕНДЫ

- Роботизация и ИИзация большинства клиентских путей, внутренних бизнес-процессов и точек взаимодействия с клиентом

КОРПОРАТИВНЫЕ КЛИЕНТЫ РЫНОК_ТРЕНДЫ

- Роботизация и ИИзация большинства клиентских путей, внутренних бизнес-процессов и точек взаимодействия с клиентом
- Клиентские ожидания от банков растут по экспоненте (вслед за клиентским опытом в b2c)

КОРПОРАТИВНЫЕ КЛИЕНТЫ РЫНОК_ТРЕНДЫ

- Роботизация и ИИзация большинства клиентских путей, внутренних бизнес-процессов и точек взаимодействия с клиентом
- Клиентские ожидания от банков растут по экспоненте (вслед за клиентским опытом в b2c)
- От сегментации и персонализации к индивидуализации продуктов и клиентских путей

КОРПОРАТИВНЫЕ КЛИЕНТЫ РЫНОК_ТРЕНДЫ

- Роботизация и ИИзация большинства клиентских путей, внутренних бизнес-процессов и точек взаимодействия с клиентом
- Клиентские ожидания от банков растут по экспоненте (вслед за клиентским опытом в b2c)
- От сегментации и персонализации к индивидуализации продуктов и клиентских путей
- Бесконтактность, безбумажность и бесшовность взаимодействия с банком

КОРПОРАТИВНЫЕ КЛИЕНТЫ РЫНОК_ТРЕНДЫ

- Роботизация и ИИзация большинства клиентских путей, внутренних бизнес-процессов и точек взаимодействия с клиентом
- Клиентские ожидания от банков растут по экспоненте (вслед за клиентским опытом в b2c)
- От сегментации и персонализации к индивидуализации продуктов и клиентских путей
- Бесконтактность, безбумажность и бесшовность взаимодействия с банком
- Мультибанкинг и единая платформа для задач клиента

КОРПОРАТИВНЫЕ КЛИЕНТЫ ВЭБ.РФ_ТРЕНДЫ

- Банк сравнивают, как с лидерами рынка, так и с другими секторами: финтех, маркетплейсы, телеком, опыт в b2c

Наш опыт: в среднем у клиента 4-5 обслуживающих топ-банков (бенчмарков)

КОРПОРАТИВНЫЕ КЛИЕНТЫ ВЭБ.РФ_ТРЕНДЫ

- Банк сравнивают, как с лидерами рынка, так и с другими секторами: финтех, маркетплейсы, телеком, опыт в b2c

Наш опыт: в среднем у клиента 4-5 обслуживающих топ-банков (бенчмарков)

- Ожидания клиентов индивидуальны и динамичны

Наш опыт: универсальных решений и подходов для клиентов нет

КОРПОРАТИВНЫЕ КЛИЕНТЫ ВЭБ.РФ_ТРЕНДЫ

- Банк сравнивают, как с лидерами рынка, так и с другими секторами: финтех, маркетплейсы, телеком, опыт в b2c

Наш опыт: в среднем у клиента 4-5 обслуживающих топ-банков (бенчмарков)

- Ожидания клиентов индивидуальны и динамичны

Наш опыт: универсальных решений и подходов для клиентов нет

- Толерантность клиента к ошибкам стремиться к нулю

Наш опыт: клиенты мгновенно эскалируют отклонения от ожиданий

- Системные исследования (NPS и CSAT), привлечение клиентских менеджеров для качественных исследований

- Системные исследования (NPS и CSAT), привлечение клиентских менеджеров для качественных исследований
- Описание и перепроектирование CJM по всем клиентским путям и сценариям

- Системные исследования (NPS и CSAT), привлечение клиентских менеджеров для качественных исследований
- Описание и перепроектирование CJM по всем клиентским путям и сценариям
- Тотальный переход на безбумажные процессы и сценарии

- Системные исследования (NPS и CSAT), привлечение клиентских менеджеров для качественных исследований
- Описание и перепроектирование CJM по всем клиентским путям и сценариям
- Тотальный переход на безбумажные процессы и сценарии
- Масштабирование RPA и запуск ИИ-агентов (пилоты)

- Системные исследования (NPS и CSAT), привлечение клиентских менеджеров для качественных исследований
- Описание и перепроектирование CJM по всем клиентским путям и сценариям
- Тотальный переход на безбумажные процессы и сценарии
- Масштабирование RPA и запуск ИИ-агентов (пилоты)
- Сегментация и пересборка модели работы клиентских менеджеров

- Системные исследования (NPS и CSAT), привлечение клиентских менеджеров для качественных исследований
- Описание и перепроектирование CJM по всем клиентским путям и сценариям
- Тотальный переход на безбумажные процессы и сценарии
- Масштабирование RPA и запуск ИИ-агентов (пилоты)
- Сегментация и пересборка модели работы клиентских менеджеров
- Внедрение культуры операционной гибкости

- Системные исследования (NPS и CSAT), привлечение клиентских менеджеров для качественных исследований
- Описание и перепроектирование CJM по всем клиентским путям и сценариям
- Тотальный переход на безбумажные процессы и сценарии
- Масштабирование RPA и запуск ИИ-агентов (пилоты)
- Сегментация и пересборка модели работы клиентских менеджеров
- Внедрение культуры операционной гибкости
- Переход от копирования продуктов к разработке решений от клиентских задач

РЕЗУЛЬТАТЫ ВЭБ.РФ

Операционные метрики

-40%

Сервисная функция

-60%

Бумаги в процессах

2-3 часа

Onboarding, vs 2-3 дня

РЕЗУЛЬТАТЫ ВЭБ.РФ

Операционные метрики

-40%

Сервисная функция

-60%

Бумаги в процессах

2-3 часа

Onboarding, vs 2-3 дня

Клиентские метрики

94% / >90%

NPS, НАФИ / внутренние
замеры

4,6

CSAT, 2025 – 4,3

РЕЗУЛЬТАТЫ ВЭБ.РФ

Операционные метрики

-40%

Сервисная функция

-60%

Бумаги в процессах

2-3 часа

Onboarding, vs 2-3 дня

Клиентские метрики

94% / >90%

NPS, НАФИ / внутренние
замеры

4,6

CSAT, 2025 – 4,3

Бизнес метрики

x3

Остатки клиентов

x1,5

Транзакции клиентов

ВОЗМОЖНО, Я
ЗНАЮ ОТВЕТ НА
ВАШ ВОПРОС!



Евгений Шитиков

Исполнительный директор по
развитию транзакционного бизнеса

Telegram @Evgenii1301

VK id428182557

Телефон +7 977 722 57 46

Почта eshitikov@yandex.ru
