

Развитие цифровых и финансовых технологий

для бизнес-процессов Сбера

01

1. Что такое СБОЛ.про
2. Предпосылки создания

02

Цели проекта

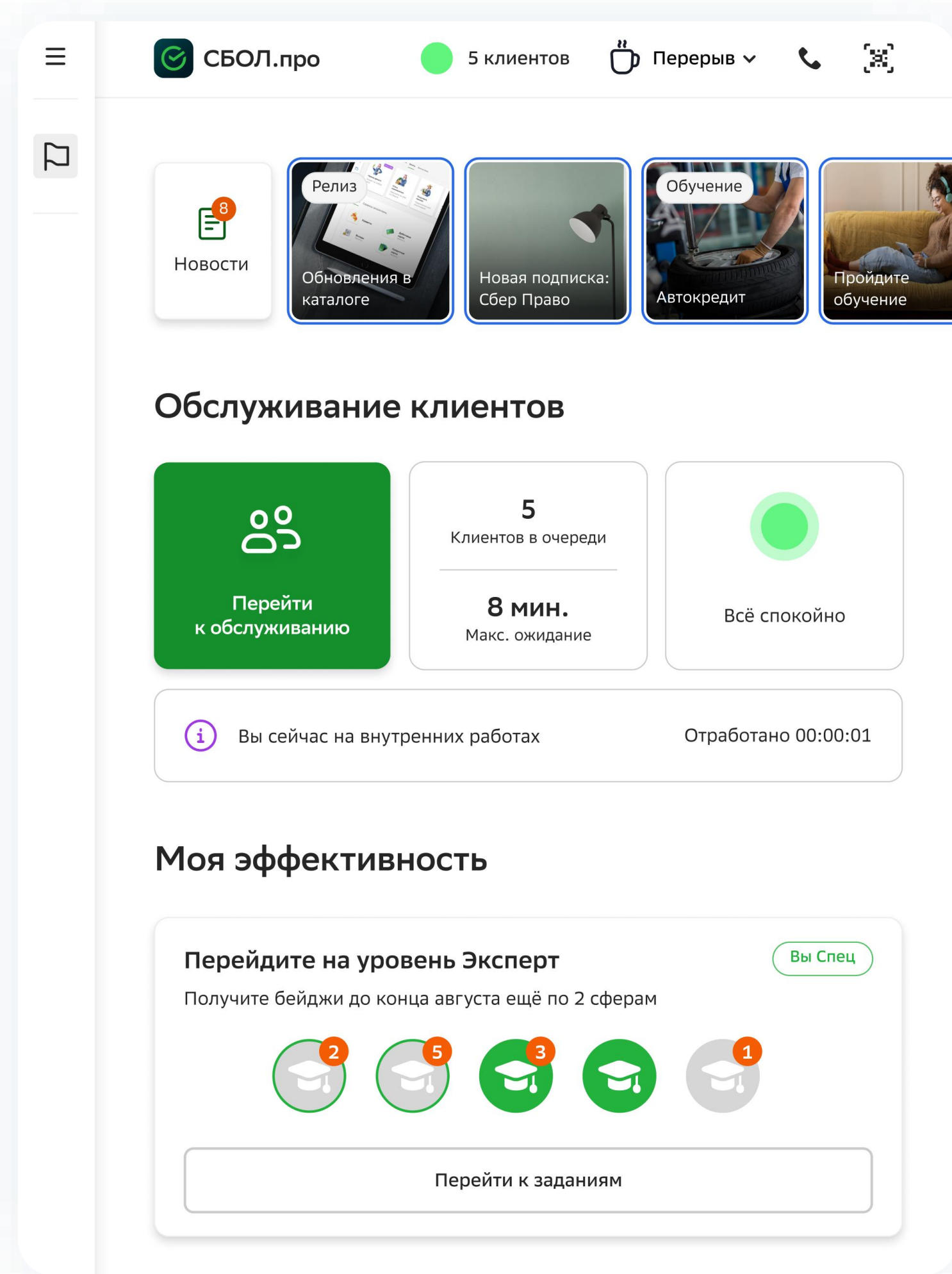
03

Стадия реализации

04

Результаты проекта

Что такое СБОЛ.про?



01

Единый рабочий инструмент сотрудника

02

Мультиканальная платформа для бизнеса

Предпосылки создания СБОЛ.про



01

Несколько программ для работы с клиентом

>20 программ

≈3,5 платформы / 1 визит клиента

02

Длительное время обслуживания клиента

≈14 минут – оформление продукта*

* на примере потребительского кредита и дебетовой карты

03

Сложный UX

Сложный и многоэтапный процесс оформления продуктов в программах вынуждал сотрудника пользоваться инструкциями

например, для оформления потребительского кредита было более 30 шагов в программе

Предпосылки создания СБОЛ.про



04

Обслуживание клиента возможно только на стационарном компьютере

- Сотрудник «привязан» к рабочему месту
- Монитор компьютера — «барьер» между сотрудником и клиентом

05

Обслуживание клиента без паспорта невозможно

Ограниченный перечень способов установления личности клиента — только по паспорту

06

Расходы на бумагу

Бумажное сопровождение обслуживания клиентов
распечатка договоров, необходимость живой подписи, ...

Цели проекта



Уход от множества программ для сотрудника

→ создание единой универсальной платформы

Всё на одной платформе

Более простой и понятный процесс оформления продукта

Интуитивный UX

Снижение издержек банка

Оптимизация процессов

Безбумажный мир

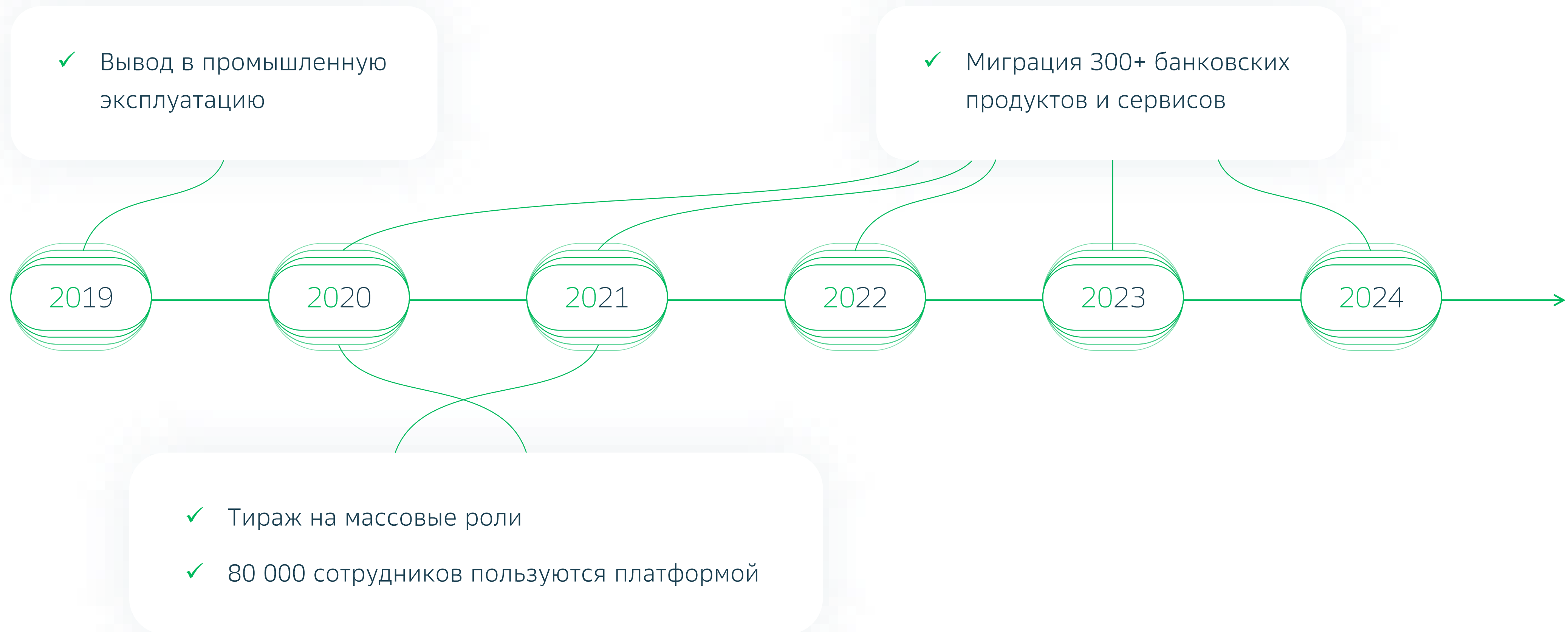
Сокращение времени обслуживания клиента

Всё для довольного клиента

Сокращение времени операции

Всё для довольного сотрудника

Стадия реализации проекта



Результаты



Ключевые достижения

Финансовый эффект

>2 млрд ₹

Снижение расходов Сбера

благодаря переходу на СБОЛ.про

Единое решение

300+ сервисов

Объединены единым
технологическим решением

Скорость

Сотруднику удобнее работать

При обслуживании одного клиента ранее сотрудники в среднем использовали 3,5 программы, а сейчас только одну

Обслуживание стало быстрее

Сократилось более чем в 4 раза количество шагов в процессе оформления продуктов

Сократилось на 36% среднее время оформления продуктов

Повышена доступность для клиента

Раньше наличие документа, удостоверяющего личность, было обязательным условием для обслуживания. Сейчас в СБОЛ.про существует **ещё 2 способа** подтверждения личности клиента

телефон

биометрия

Время обслуживания оптимизировано

- ✓ Появились универсальные компоненты для печати и сканирования документов это сократило время обслуживания клиентов во всех процессах на 30% и снизило затраты банка на оборудование и расходные материалы
- ✓ Время на идентификацию клиента и платежа сократилось на 70% благодаря универсальным компонентам распознавания документов
- ✓ Появилась возможность обслуживать клиентов без идентификации это позволяет сотрудникам быстрее проводить транзакционные операции, на которые приходится 50% транзакционной нагрузки офисов
- ✓ Время проведения операции снизилось на 10 секунд благодаря компоненту сканирования номеров карт

Надёжность

Безопасность

Каждая проводимая операция проходит валидацию через скоринговую модель кибербезопасности

Противодействие мошенничеству

Платформа оборудована компонентом по противодействию внешнему мошенничеству

→ это помогает сохранить деньги клиентов и эффективно пресекать незаконные действия

Стабильность

Платформа защищена от чрезмерных скачков нагрузки

→ это позволяет избежать инцидентов и в целом снизить их количество

Безопасность

Для снижения рисков при проведении операций в СБОЛ.про предусмотрен дополнительный контроль с использованием OTP-кодов

Безопасность

Платформа надёжно защищена от DOS-атак, F5-шторма из вне и со стороны пользователей

Экономия времени

Время загрузки фронтальных сценариев снизилось в среднем на 15 секунд для каждого обслуживания

по сравнению с работой в старых программах

Использование DS

Все технологии реализованы с использованием искусственного интеллекта и машинного обучения

Эффективность работы, продаж и развитие сотрудника

Продажи увеличились

В 2 раза выросла конвертация продаж

благодаря интуитивному пользовательскому пути и реализованной функциональности СБОЛ.про

Оптимизировано время

30 → 9 минут

сократилось среднее время обучения сотрудников по новым продуктам

Автоматическое формирование графика

работы сотрудников в офисе

помогает снизить время ожидания клиентов в очереди и при этом обеспечить выполнение норм ТК РФ

Увеличена эффективность сотрудников

«Моя эффективность»

раздел позволяет сотрудникам:

- ✓ управлять своей эффективностью
- ✓ получать подсказки
- ✓ получать задания для прокачки профессиональных навыков

Благодаря этому разделу доля сотрудников, стабильно выполняющих показатели эффективности, **выросла в 2 раза**

Что ещё?



Разработана новая функциональность

01

Финансовое планирование

подбор сложных финансовых продуктов под риск-профиль и потребности клиента

02

Звонки и чаты с клиентами

для коммуникации и планирования встреч со своей клиентской базой

03

Новости и сторис

быстрое и удобное информирование сотрудников о важных событиях или изменениях в продуктах и технологиях

04

Финансовая доставка

выездная выдача карт и договоров клиенту вне офиса

05

Календарь

для планирования рабочих активностей с клиентами

06

Удалённое обслуживание

по поручению клиента

возможность проведения операций без присутствия клиента по его поручению

Удобство для продуктовых и бизнес-команд Сбера

Увеличена скорость доработок

x25 раз

скорость вывода фичей
и продуктов в СБОЛ.про

Универсальные компоненты

Переиспользуемые
компоненты
и готовые решения

Единый релизный процесс

Переход на единую платформу
позволил создать единый релизный
процесс для 300+ сервисов

Эффективное управление

- ✓ Удобное администрирование процессов
с дружелюбным интерфейсом
- ✓ Детальная аналитика всего пути

Что ещё?

Разработка новой и доработка текущей функциональности СБОЛ.про на основе регулярной обратной связи

