



# Клиентоцентричный подход в дизайне банкоматов

## Спецпроект

## Задачи, которые решали



### Эффективность

Установка банкоматов в местах с высокой проходимостью. Устройства самообслуживания как канал продаж



### Исключительный клиентский сервис

Клиентоцентричный, интуитивно понятный интерфейс банкомата в дружелюбном формате



### Амбассадор бренда

Редизайн и обновленный интерфейс банкоматов, доступный сервис для всех клиентов



## Что нужно клиентам:

- Скорость проведения операций
- Минималистичные и интуитивно понятные интерфейсы
- Дружелюбный отклик от устройства
- Гарантия обслуживания



## Что нужно банку:

- Банкомат — канал продаж
- Банкомат — платформа для взаимодействия с клиентами, информирования и сбора данных
- Изменение TOV в соответствии текущими потребностями клиентов разных сегментов

№ **1**

Стать лидером  
в клиентском сервисе



Увеличить активную  
клиентскую базу



Стать ближе  
к клиенту

Наш вызов — стать №1 на рынке банкоматной сети



По доступности



По сервису



По генерации  
потока продаж

# Что сделали



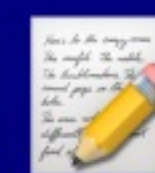
## Редизайн

Интерфейс банкомата сделали динамичным, интуитивным, при этом учли потребности разных сегментов клиентов



## Минимализм и клиентоориентированность

За счет работы с композицией разгрузили интерфейсы за счет выделения операций, важных для клиентов



## Тексты

Провели ренейминг текстов и поддержали тенденцию call-to-action кнопок



## Коммуникации

Поменяли подход в коммуникациях. Теперь клиенты всегда узнают об интересных условиях по банковским продуктам и сервисам



## Функционал

Добавили возможность моментального открытия депозитных продуктов на лучших условиях

# Этапы внедрения



## Анализ

Сформировали бэклог на основании негативной обратной связи от клиентов, провели серию глубинных интервью



## Запуск MVP

Разработали и внедрили новое дизайн-решение в качестве MVP



## Замеры MVP

Провели качественные исследования, определили реакцию и запросы респондентов, точки роста и блокеры



## Фокус

На основе полученных данных сформировали план по улучшению и развитию функционала



## Развитие

Далее мы запускали и измеряли качество, вносили корректировки и так много раз... ) и теперь становимся лучше и лучше для наших клиентов



**Дизайн  
и опыт взаимодействия пользователя с банкоматами  
определяют наши задачи**





Было



Стало



# Эволюция банкоматов

Банкоматы теперь

 ВТБ

 ВТБ



Текущее серийное производство  
Банкомат с голографическими буквами



**VTB**



**Новое серийное производство банкоматов с выносным элементом**

# Целевое брендинг

VTB



Открытый доступ



Топ-места в открытом доступе



В отделениях



Спецпроект. Дизайн имиджевого банкомата в Центральном Детском Магазине для клиентов с детьми



Спецпроект «Калейдоскоп банкоматов»  
Дизайн имиджевого банкомата, г. Самара



Спецпроект «Калейдоскоп банкоматов»  
Дизайн имиджевого банкомата, г. Казань

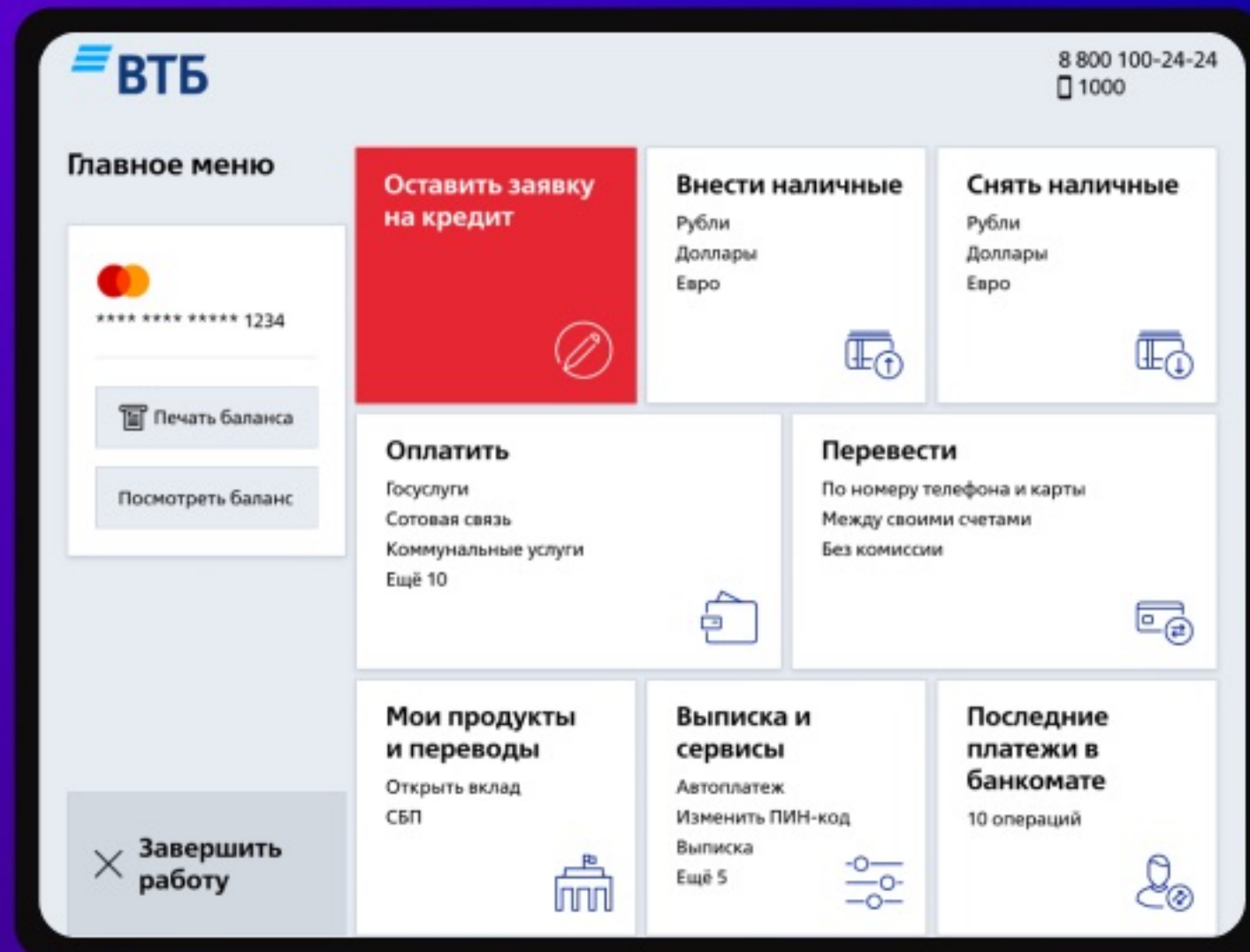


Приложите или вставьте карту

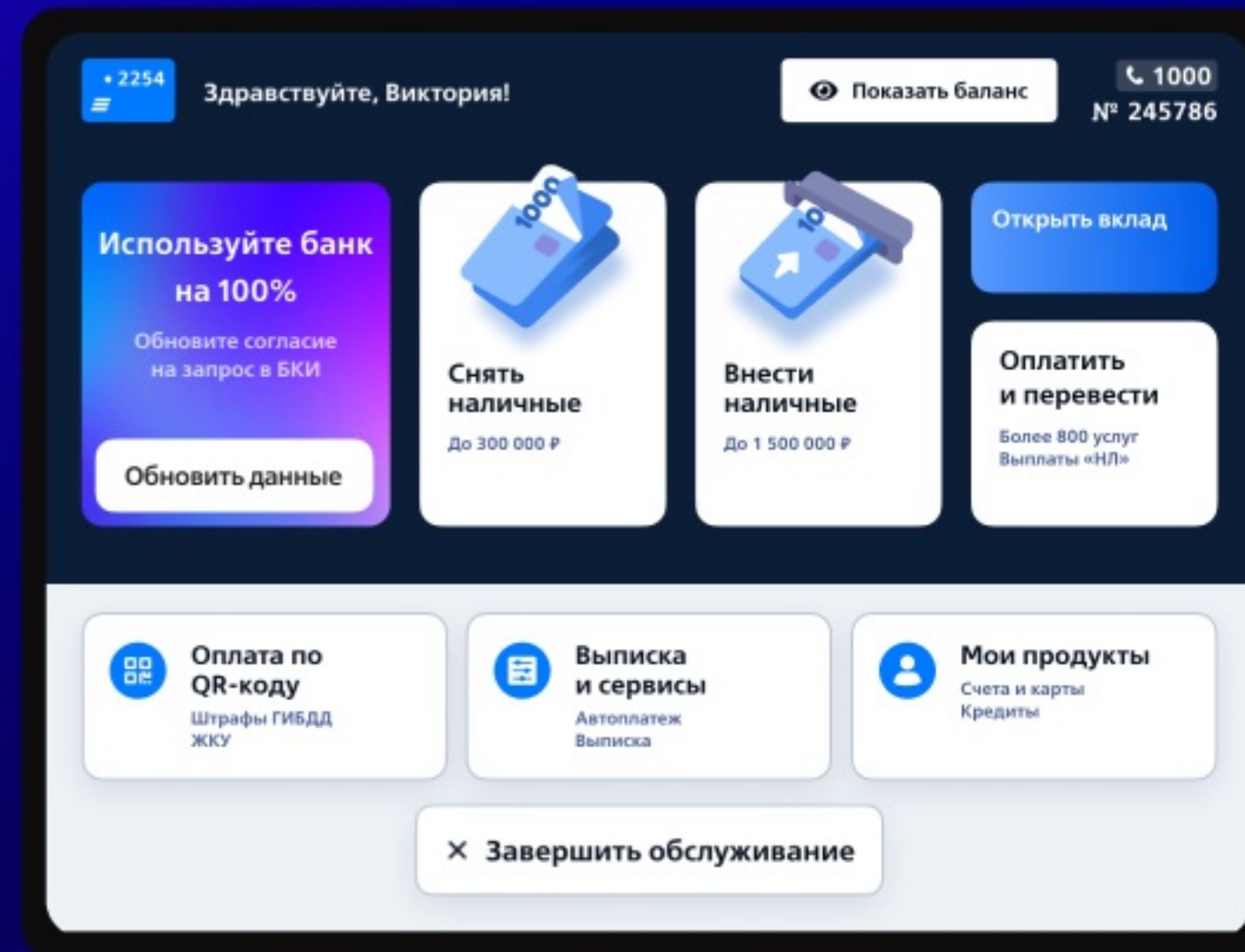


# Эволюция интерфейса банкоматов

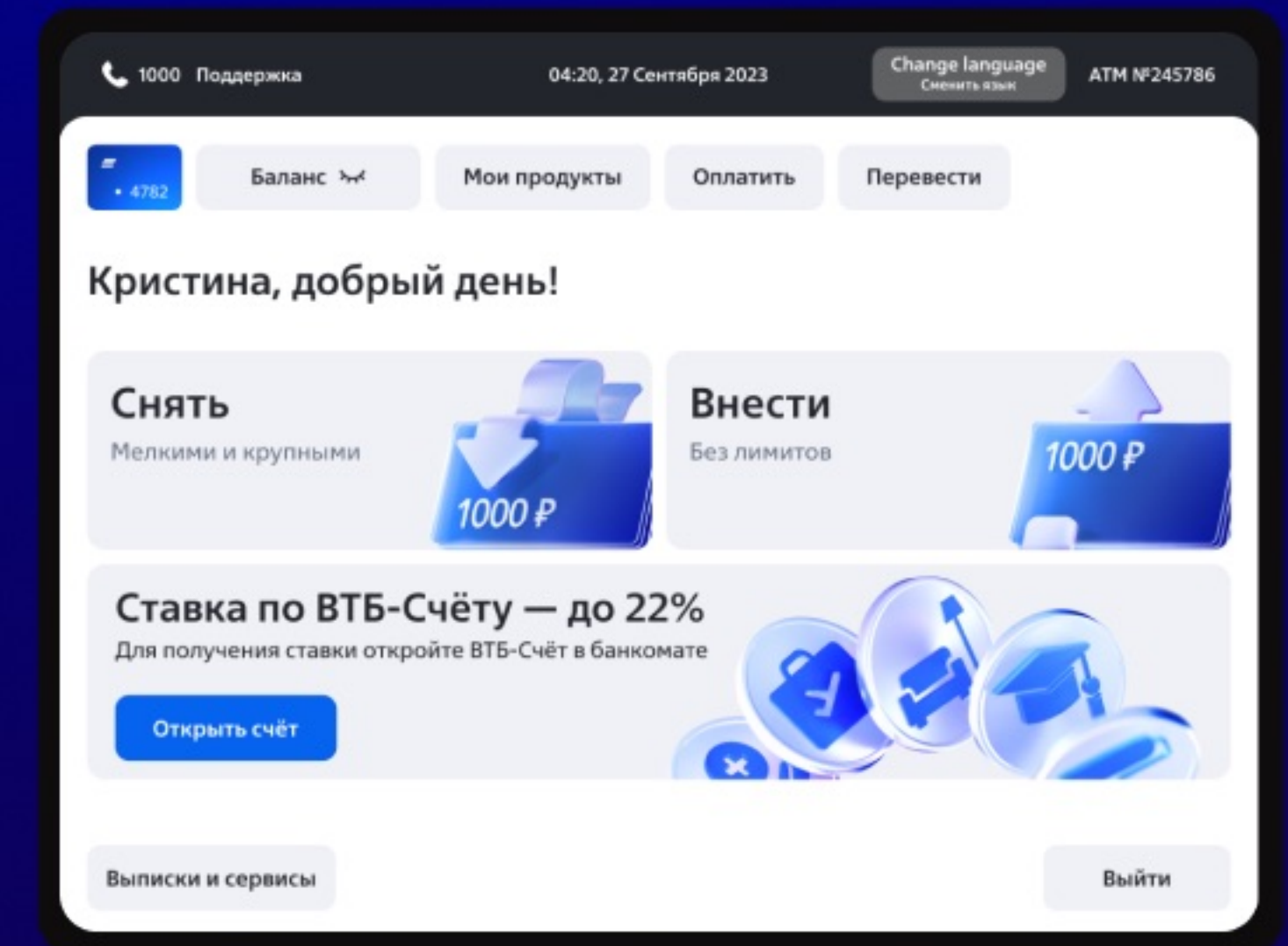
Было



Было



Стало



1000 Поддержка 04:20, 27 Сентября 2023 ATM №245786

### Перевод с карты на карту

**Откуда** **Куда**

VTB Карта отправителя

• 3875 Баланс ↗

VTB Карта получателя

1234 5667 8990 3875 | ✕

ⓘ Не переводите деньги на карты неизвестных лиц

Назад Клавиатура Ввести сумму

1000 Поддержка 04:20, 27 Сентября 2023 ATM №245786

### Оплатить

Поиск


Мобильная связь

Коммунальные услуги


Оплата по QR


Госуслуги

Назад Выйти


 Райффайзенбанк  
Карта отправителя


• 3875

Баланс 


 МКБ  
Карта отправителя


• 3875

Баланс 


 Сиаб  
Карта отправителя


• 3875


Баланс 


 МТС Банк  
Карта отправителя

1234 5667 8990 3875 | 

 ВТБ  
Карта получателя, Мария И.


1234 5667 8990 3875 | 


 Югинвест  
Карта получателя, Андрей К.


1234 5667 8990 3875 | 

 ВТБ  
Карта получателя, Наталия С.

1234 5667 8990 3875 | 

 Камком  
Карта получателя, Светлана Н.

 Банк не определен  
Карта получателя

1234 | 

Минимальная сумма перевода 10 рублей  
Комиссия составит 50 рублей

3 500 | ₺ 

# Результаты проекта

≡ ВТБ



- Создан и применен клиентоцентричный подход в дизайне интерфейсов банкоматной сети ВТБ
- Внедрен омниканальный подход
- Выстроен процесс обмена опытом с коллегами других направлений и банков
- Поэтапное тиражирование решения на банкоматную сеть с Q4 2024





**Голосуйте за нас!**  
**Ждем Вас во всех банкоматах страны\***

**Вам откликается наш проект?**