

Эволюция банкоматов

Банкомат - как инструмент брендинга
и привлечения внимания

Номинация: Специальный проект

Банк ВТБ (ПАО)

Команда «Управление клиентским опытом»
Стрим «Устройства самообслуживания»



Стратегия банкоматной сети



Задачи которые решали



Эффективность

Установка банкоматов в индивидуальном исполнении в местах высокой проходимости. Устройства самообслуживания - как канал продаж



Исключительный клиентский сервис

Внешний вид банкомата позволяет сделать его интересным для пользователя, органично вписать банкомат в окружающее пространство



Амбассадор бренда

Редизайн и эксклюзивное исполнение внешнего вида устройств, уникальный внешний вид

Цели банка



№ 1

Стать лидером
в клиентском сервисе



Увеличить активную
клиентскую базу



Стать ближе
к клиенту

Нашли баланс интересов



Что нужно клиентам

- Дружелюбный отклик от устройства
- Гарантия обслуживания
- Удобство проведения операций
- Наличие необходимых сервисов



Что нужно банку

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

Было



Стало

 ВТБ



Банкоматы — инструмент брендинга и привлечения внимания



Совместное производство



- Новые банкоматы VTB:
- Учтены пожелания клиентов
 - Использованы современные технологии

Калейдоскоп банкоматов



Банкоматы с иллюстрациями на боковых панелях знакомят с главными символами и панорамами городов России и встречают клиентов в крупных транспортных узлах страны

Арт Метро



Уникальный дизайн банкоматов для Московского метрополитена

Банкомат ВТБ

На базе совместного предприятия мы производим российские банкоматы «Нобэкс» в индивидуальном дизайне для Банка ВТБ.

Данная модель банкомата не является прототипом — это полноценное серийное решение, которое сертифицировано Минпромторгом и ЦБ РФ.

Новый банкомат набрал лидирующее количество баллов по количеству отечественных элементов по системе оценки Минпромторга.



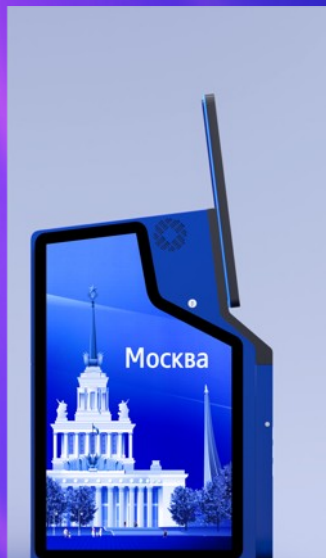
Калейдоскоп банкоматов

Новые устройства самообслуживания встречают жителей и гостей городов в аэропортах и на железнодорожных вокзалах страны.

Иллюстрации на боковых панелях знакомят с главными символами и панорамами городов.



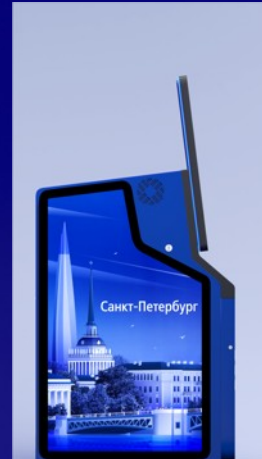
40 уникальных банкоматов в рамках Калейдоскоп УС



- Москва,
- Аэропорт Шереметьево (Терминал D, Вылет)
 - Аэропорт Шереметьево (Аэроэкспресс)
 - Аэропорт Домодедово
 - Аэропорт Внуково
 - Белорусский вокзал
 - Казанский вокзал
 - Павелецкий вокзал



- Волгоград,
- Аэропорт
 - ж.д. вокзал



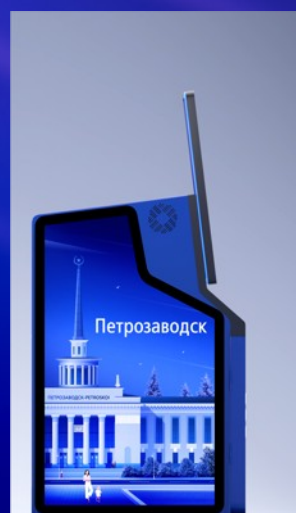
- Санкт-Петербург,
- Аэропорт Пулково
 - Ладужский вокзал
 - Витебский вокзал



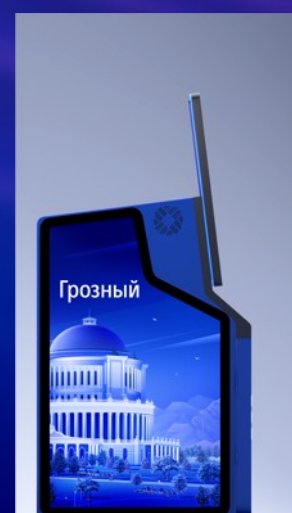
- Нижний Новгород,
- Аэропорт
 - ж.д. вокзал



- Сочи и Адлер,
- ж.д. вокзал Адлер
 - Аэропорт Сочи
 - ж.д. вокзал Сочи
 - ж.д. Вокзал Эсто-Садок
 - ТРЦ МореМолл



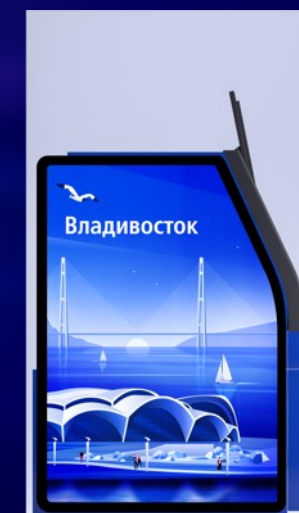
- Петрозаводск,
- ж.д. вокзал



- Грозный,
- Аэропорт



- Оренбург,
- Аэропорт



- Владивосток,
- Аэропорт, ж.д. вокзал



Оригинальное дизайн-решение – образ вагона метро, через окна которого можно рассмотреть жизнь подземки. Иллюстрации «из окон вагона» на боковых панелях притягивают взгляд – хочется рассматривать детали и как бы пройтись по этажам столичного метро.

Банкоматы в уникальном дизайне украсили 14 станций Московского метрополитена: «Александровский сад», «Арбатская» Филевской и Арбатско-Покровской линий, «Белорусская», «Боровицкая», «Киевская», «Комсомольская», «Кропоткинская», «Маяковская», «Мичуринский проспект», «Петровский парк», «Серпуховская», «Спартак» и «ЦСКА».

Результаты проекта



- Банк первого выбора, который может представлять широкий спектр услуг
- Создан и применен клиентоцентричный подход в дизайне банкоматов и интерфейсов
- Коммуницируем с клиентом на понятном ему языке
- Говорим клиенту только важное
- Всегда рядом – в нужном месте в нужное время
- В необычном дизайне с дружелюбным интерфейсом





Голосуйте за нас!

Ждем Вас во всех банкоматах страны*

Вам откликается наш проект?