# Концепция: Двигатель бизнеса Клиента и роста доходов Банка

В 2017 году в ПАО СБЕРБАНК в сегменте по работе с Крупнейшими клиентами стартовала реализация единой технологической среды для взаимодействия крупнейших Клиентов с Клиентско-сервисной командой (далее – КСК) Банка.

Единая технологическая среда состоит из взаимосвязанных приложений, обеспечивающих эффективное взаимодействие сотрудников Банка с Финансовым менеджментом Холдингов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сроки выполнения проекта** |  | Реализация инициативы рассчитана на несколько лет. В 2018 году завершен ключевой этап – создана функциональность для роли Клиентский менеджер и Руководители клиентской вертикали и базовая функциональность для Клиентов. |
| **Масштаб проекта** |  | **400 Холдингов**  **1300 ролей на стороне Банка (руководители, Клиентские менеджеры, продуктовые менеджеры и др.) в 10 территориальных банках** |
| **Цели проекта** |  | Бизнес – цель - **Расширение бизнеса Клиента для увеличения доходов Банка**, которая достигается за счет инструментов:   1. **Бизнес-планирование и управление эффективностью для КСК Банка:**   КСК является основной движущей силой Банка по наращиванию доходов и представляет «лицо» Банка перед Клиентом.  Мобильное приложение предлагает аналитику по бизнес - планированию и помогает в управлении динамикой достижения бизнес - целей и управлении отклонениями. КСК в онлайн – режиме проверяет свои планы-факты-прогнозы.  При создании приложения были заложены следующие критерии:  - Интерактивность;  - Высокая производительность;  - Быстроизменяемость и гибкость;  - Возможность визуального отбора данных с использованием интуитивно понятных жестов (на iPad).   1. **«Прозрачная картина» по сотрудничеству Клиента с Банком по всей продуктовой корзине Клиента**   В приложении для Клиента и КСК реализована возможность просмотра текущих показателей по сотрудничеству по всем продуктам, а также финансовым метрикам Клиента.  Менеджер, оценивая статус и потенциал по сотрудничеству, предлагает Клиенту с помощью приложения новые возможности для роста бизнеса через новые продуктовые предложения.  Получая предложение от Банка, Клиент в приложении оценивает потенциальный рост своих доходов. Инструмент дает Клиенту возможность взвешенно оценивать поступающие предложения и их применимость индивидуально к своему бизнесу, согласно утвержденной модели финансовых потоков.   1. **Создания единого информационного поля между КСК и Клиентом для взаимодействия**   КСК является «импульсом» для поддержания и расширения сотрудничества с Клиентом, поэтому особенно важно обеспечить единую среду для взаимодействия поступательного развития сторон.  Приложения для КСК и Клиента формируют единое ИТ -пространство для коммуникаций, поэтому стороны инициируют действия в отношении друг друга и видят актуальные статусы по всем вопросам в режиме реального времени.  В результате, объединяя такие «взаимозаряженные коммуникации» в единый информационный контур между Клиентом и Банком, контрагенты становятся более лояльными и открытыми партнерами и обеспечивают взаимовыгодное сотрудничество в любом месте и в любое время. |
| **Технологическая инновация** |  | **Результат применения решения:**   * Повышение лояльности Клиентов, и как следствие, рост продаж * Сокращение кредитных рисков за счет онлайн мониторинга финансовых метрик, моделей Клиента и текущего продуктового профиля * Сроки получения и реагирования Клиента на новые предложения от Банка     Технологическая среда была реализована на инновационной банковской платформе - Единой фронтальной системе (Далее ЕФС).  Платформа построена на современном стеке технологий с открытым исходным кодом и предоставляет разработчикам приложений широкий спектр системных сервисов, таких как удобные и простые API.  Разработка прикладных компонентов системы выполняется согласно парадигме объектно-ориентированного проектирования, основанного на моделе.  Модель создана в специально разработанных инструментах на платформе визуального дизайна, создавая эффективный документированный и легко поддерживаемый программный код. Автогенерация программного кода позволяет разработчикам сократить срок разработки, исключив повторное кодирование типичных программных блоков, что является триггером для сокращения рутинной работы. Это дает возможность разработчикам сосредоточиться на создании уникального пользовательского интерфейса. Генерация программного кода на основе используемых инструментов позволяет перевести платформу в категорию системы разработки с низким кодом. |
|  |  |  |
|  |