

*Алексей Пузняк, Альфа-Банк Украина*

---

**120 часов**

---

или как доставить Вашу кредитную карту от Альфа-Банка куда угодно



---

# Стандартный способ создания продукта

---

---

# Стандартный способ создания продукта

---

- ❖ Что мы продаем?

---

# Стандартный способ создания продукта

---

- ❖ Что мы продаем?
- ❖ Что поменять в продукте, чтобы продать на 10% больше?

---

# Стандартный способ создания продукта

---

- ❖ Что мы продаем?
- ❖ Что поменять в продукте, чтобы продать на 10% больше?



---

# Подход использованный Альфа-Банком Украина

---

---

# Подход использованный Альфа-Банком Украина

---

- ❖ Что мы продаем?

---

# Подход использованный Альфа-Банком Украина

---

- ❖ Что мы продаем?
- ❖ Что поменять в продукте, чтобы продать на 10% больше?



---

# Подход использованный Альфа-Банком Украина

---

- ❖ Что мы продаем?
- ❖ Что поменять в продукте, чтобы продать на **500%** больше?



---

У КОГО МОЖЕМ ПОУЧИТЬСЯ?

---

---

# У КОГО МОЖЕМ ПОУЧИТЬСЯ?

---



Apple + iTunes + iPod

Или как Apple убила традиционную модель распространения  
музыки

---

# Как это было? Эра В.А. (Before Apple)

---

Вы слышали песню которая Вам понравилась

Чтобы ее купить вам надо:

---

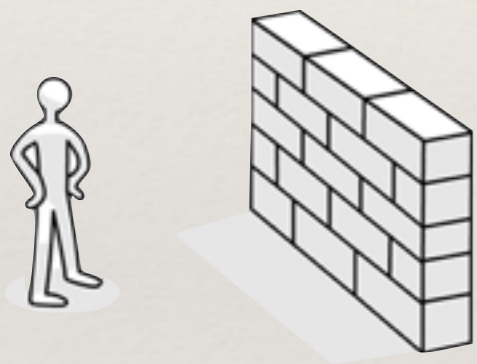
# Как это было? Эра В.А. (Before Apple)

---

Вы слышали песню которая Вам понравилась

Чтобы ее купить вам надо:

Запомнить  
название



---

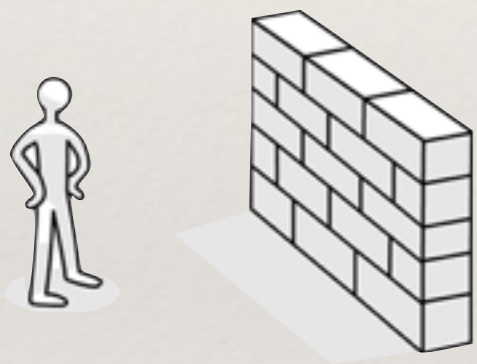
# Как это было? Эра В.А. (Before Apple)

---

Вы слышали песню которая Вам понравилась

Чтобы ее купить вам надо:

Запомнить  
название



Выйти из  
дома / офиса



---

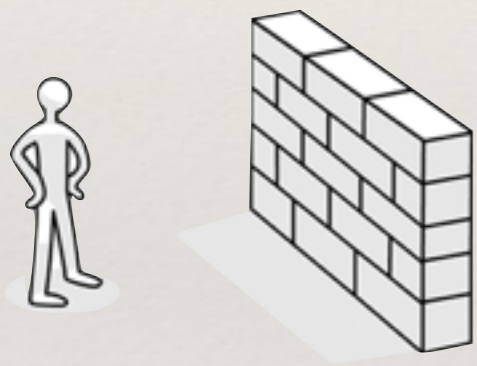
# Как это было? Эра В.А. (Before Apple)

---

Вы услышали песню которая Вам понравилась

Чтобы ее купить вам надо:

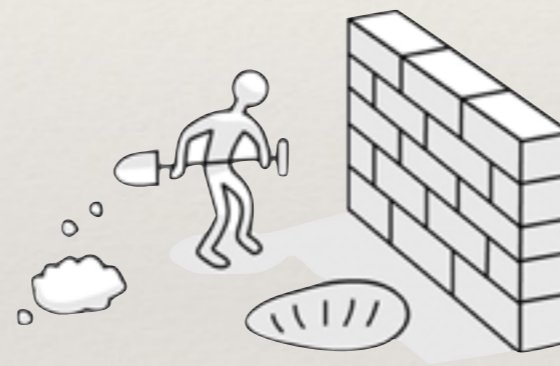
Запомнить  
название



Выйти из  
дома / офиса



Найти музыкальный  
магазин

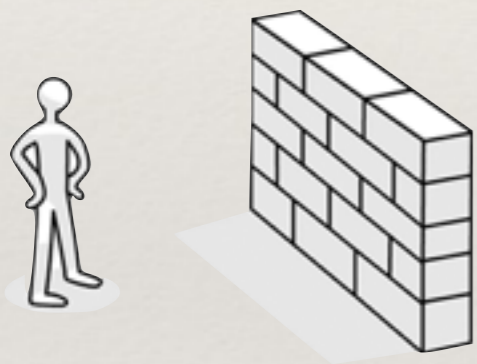


# Как это было? Эра В.А. (Before Apple)

Вы услышали песню которая Вам понравилась

Чтобы ее купить вам надо:

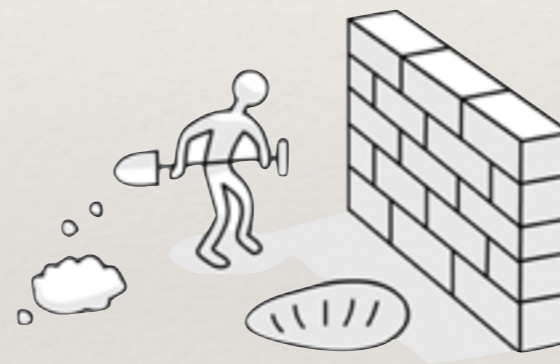
Запомнить  
название



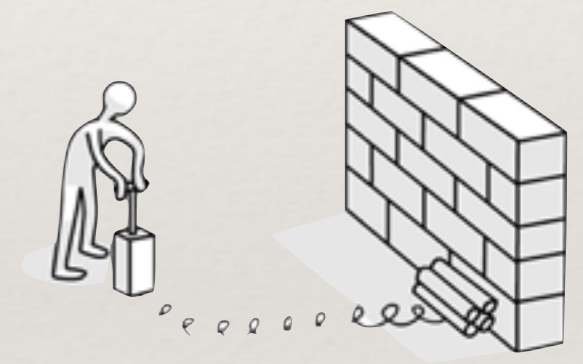
Выйти из  
дома / офиса



Найти музыкальный  
магазин



Купить весь  
альбом на CD



Если он есть в данном магазине

Клиентские впечатления:



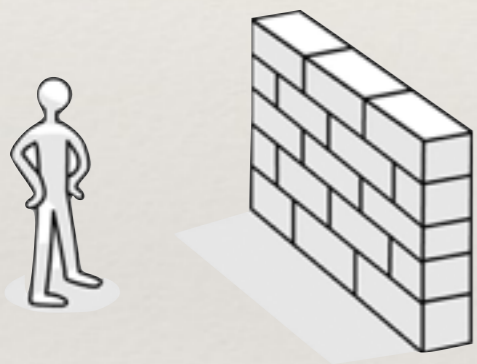


# Как это сейчас? Эра А.А. (After Apple)

Вы услышали песню которая Вам понравилась

Чтобы ее купить вам надо:

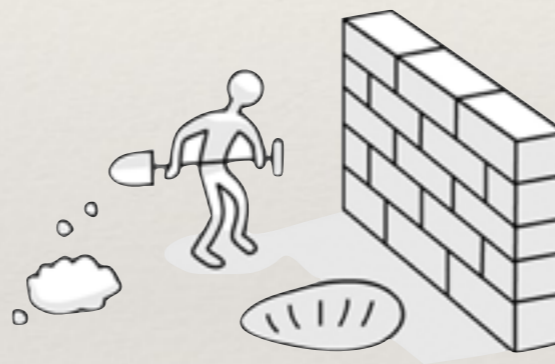
Запомнить  
название



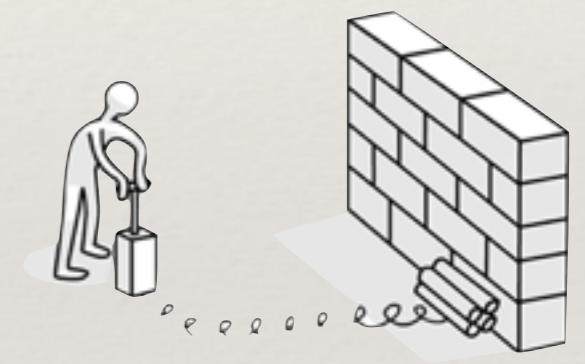
Выйти из  
дома / офиса



Найти музыкальный  
магазин



Купить весь  
альбом на CD

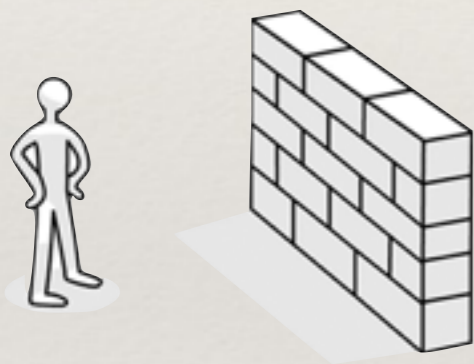


# Как это сейчас? Эра А.А. (After Apple)

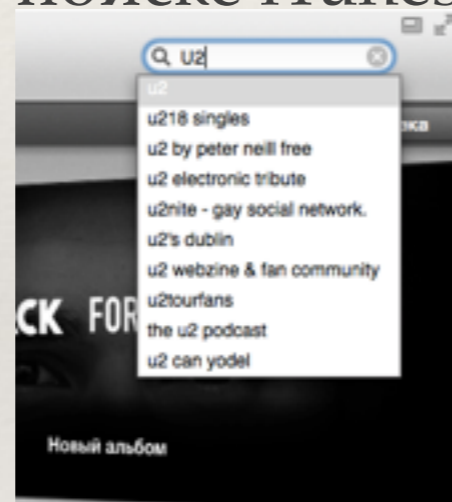
Вы услышали песню которая Вам понравилась

Чтобы ее купить вам надо:

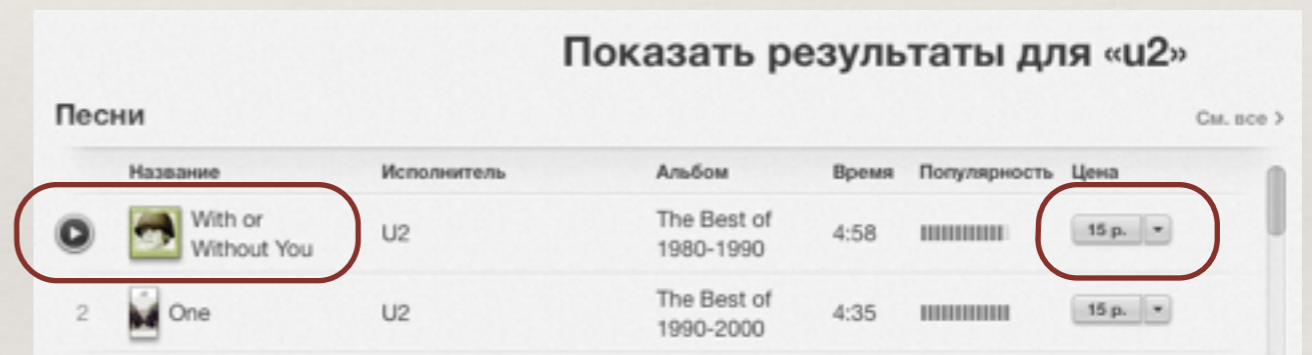
Запомнить  
название



Набрать в  
поиске iTunes



Прослушать отрывок  
(бесплатно)



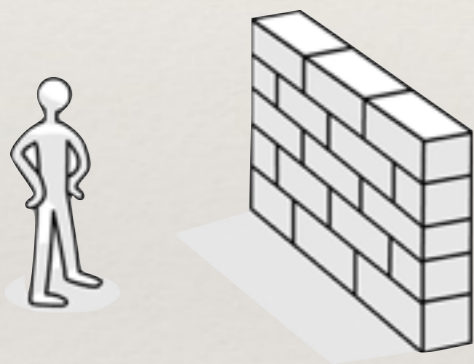
Покупка + Загрузка + Передача на iPod  
все в один клик!

# Как это сейчас? Эра А.А. (After Apple)

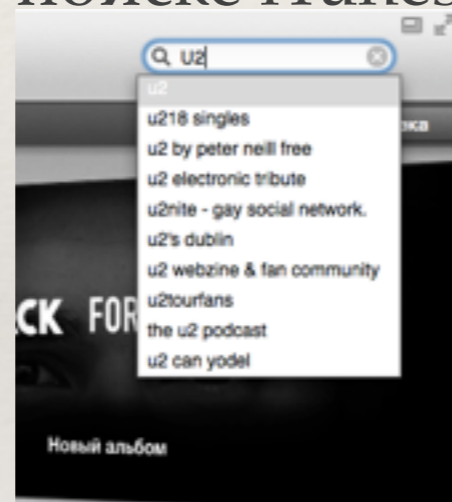
Вы услышали песню которая Вам понравилась

Чтобы ее купить вам надо:

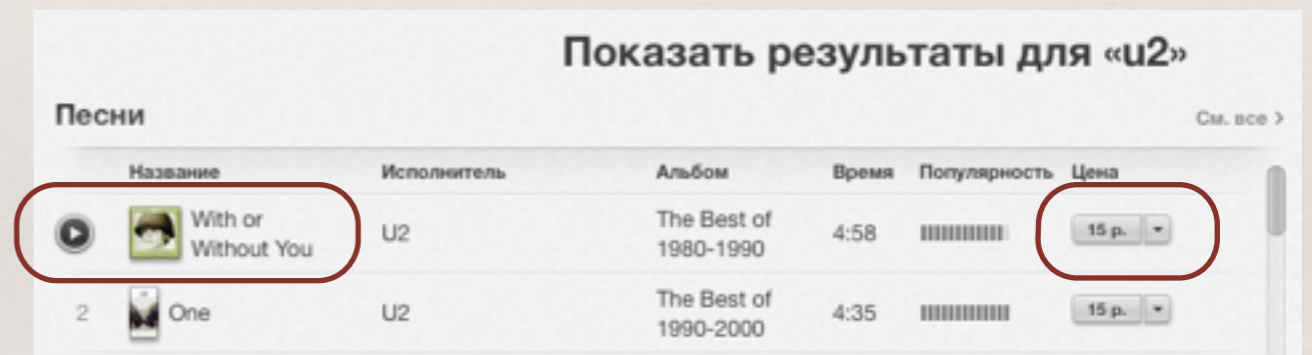
Запомнить  
название



Набрать в  
поиске iTunes



Прослушать отрывок  
(бесплатно)



Купить трэк /  
весь альбом

Покупка + Загрузка + Передача на iPod  
все в один клик!

Клиентские впечатления:

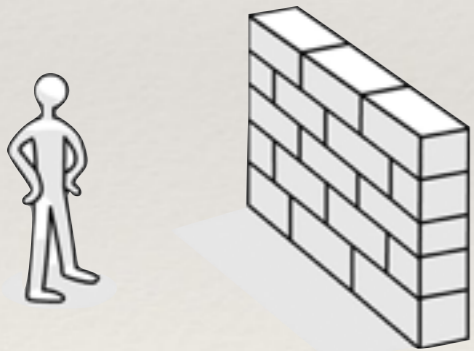


# Что сделал Apple?

Устранил препятствия между клиентом и тем что он хочет купить.

Одновременно сделав процесс покупки онлайн максимально простым и доставку практически моментальной (скачиваем сразу).

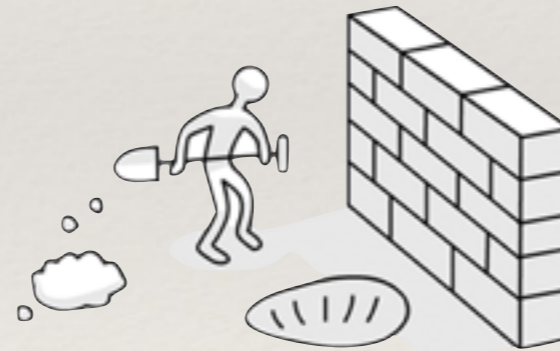
Запомнить  
название



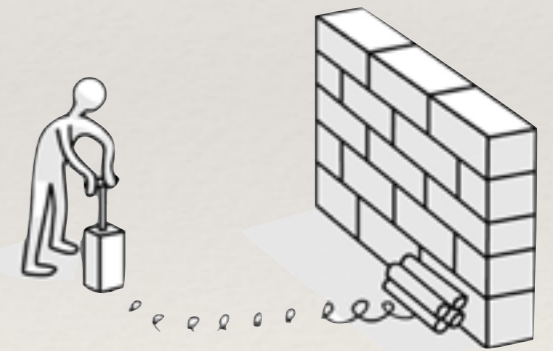
Выйти из  
дома / офиса



Найти музыкальный  
магазин



Купить весь  
альбом на CD



---

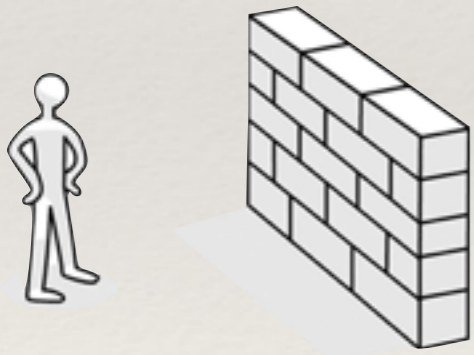
# Что сделал Apple?

---

Устранил препятствия между клиентом и тем что он хочет купить.

Одновременно сделав процесс покупки онлайн максимально простым и доставку практически моментальной (скачиваем сразу).

Запомнить  
название



Купить желаемую песню  
или весь альбом



Они всегда есть в наличии!

---

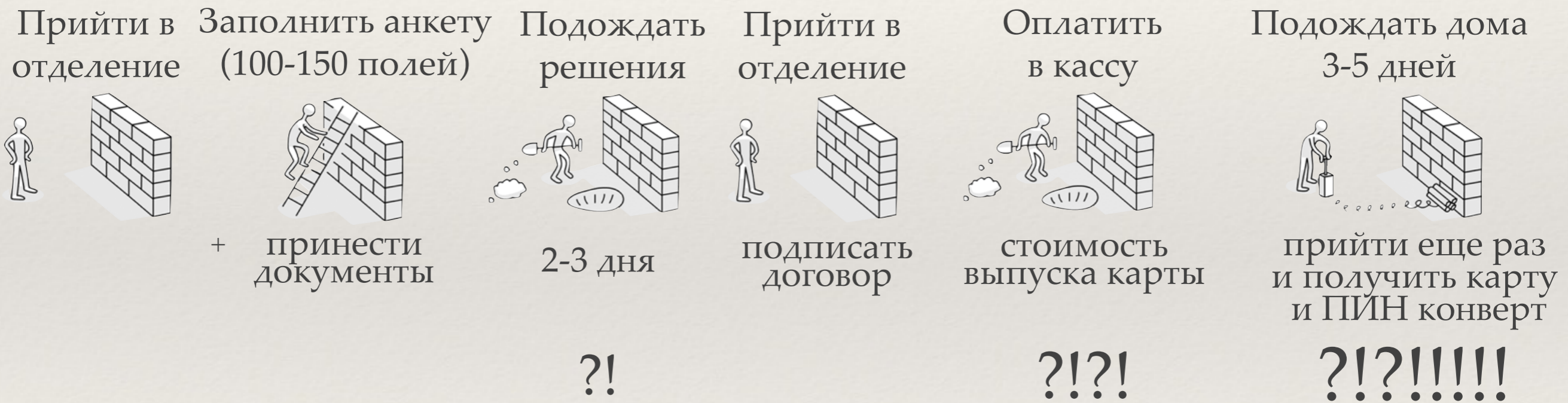
# Как это применимо к банкам и кредитным картам?

---

Стандартный подход в стандартном банке выглядит так, как будто банк хочет сделать все возможное, чтобы не дать клиенту карту!

# Как это применимо к банкам и кредитным картам?

Стандартный подход в стандартном банке выглядит так, как будто банк хочет сделать все возможное, чтобы не дать клиенту карту!



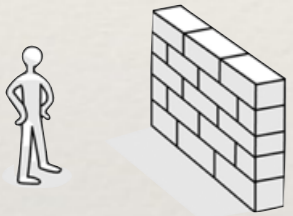
Клиентские впечатления:



# Что сделал Альфа-Банк?

Цель: One Touch User Experience

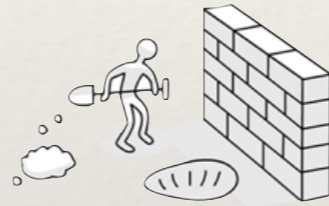
Прийти в отделение



Заполнить анкету (100-150 полей)

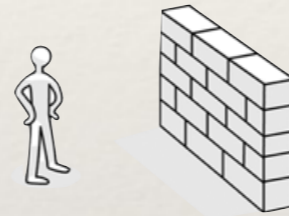


Подождать решения



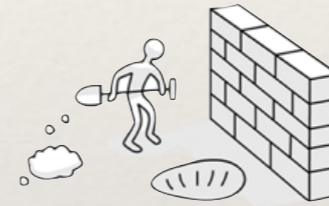
2-3 дня

Прийти в отделение



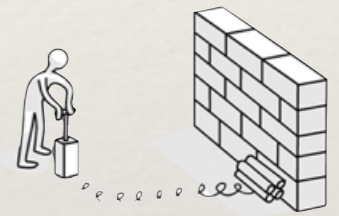
подписать договор

Оплатить в кассу



стоимость выпуска карты

Подождать дома 3-5 дней



прийти еще раз и получить карту и ПИН конверт

Клиентские впечатления:





# Что сделал Альфа-Банк?

Цель: One Touch User Experience

Прийти в отделение    Заполнить анкету (100-150 полей)    Подождать решения

Подождать дома  
3-5 дней

не нужно  
достаточно  
позвонить  
или  
заполнить  
анкету  
на сайте

сокращенная  
анкета +  
встроенные  
справочники

80% до 10 мин

Выпуск и доставка  
карты бесплатно

карту и документы  
Вам привезет  
наш курьер

Клиентские впечатления:



---

# Что сделал Альфа-Банк?

---

Цель: One Touch User Experience

Прийти в отделение    Заполнить анкету (100-150 полей)    Подождать решения

Подождать дома  
3-5 дней

не нужно  
достаточно  
позвонить  
или  
заполнить  
анкету  
на сайте

сокращенная  
анкета +  
встроенные  
справочники

80% до 10 мин

Выпуск и доставка  
карты бесплатно

карту и документы  
Вам привезет  
наш курьер

Клиентские впечатления:



---

# Как же организовать доставку?

---

## ❖ Вариант 1: Централизация

Регион 1

Регион 2

Регион 3

Заявка

Регион 4

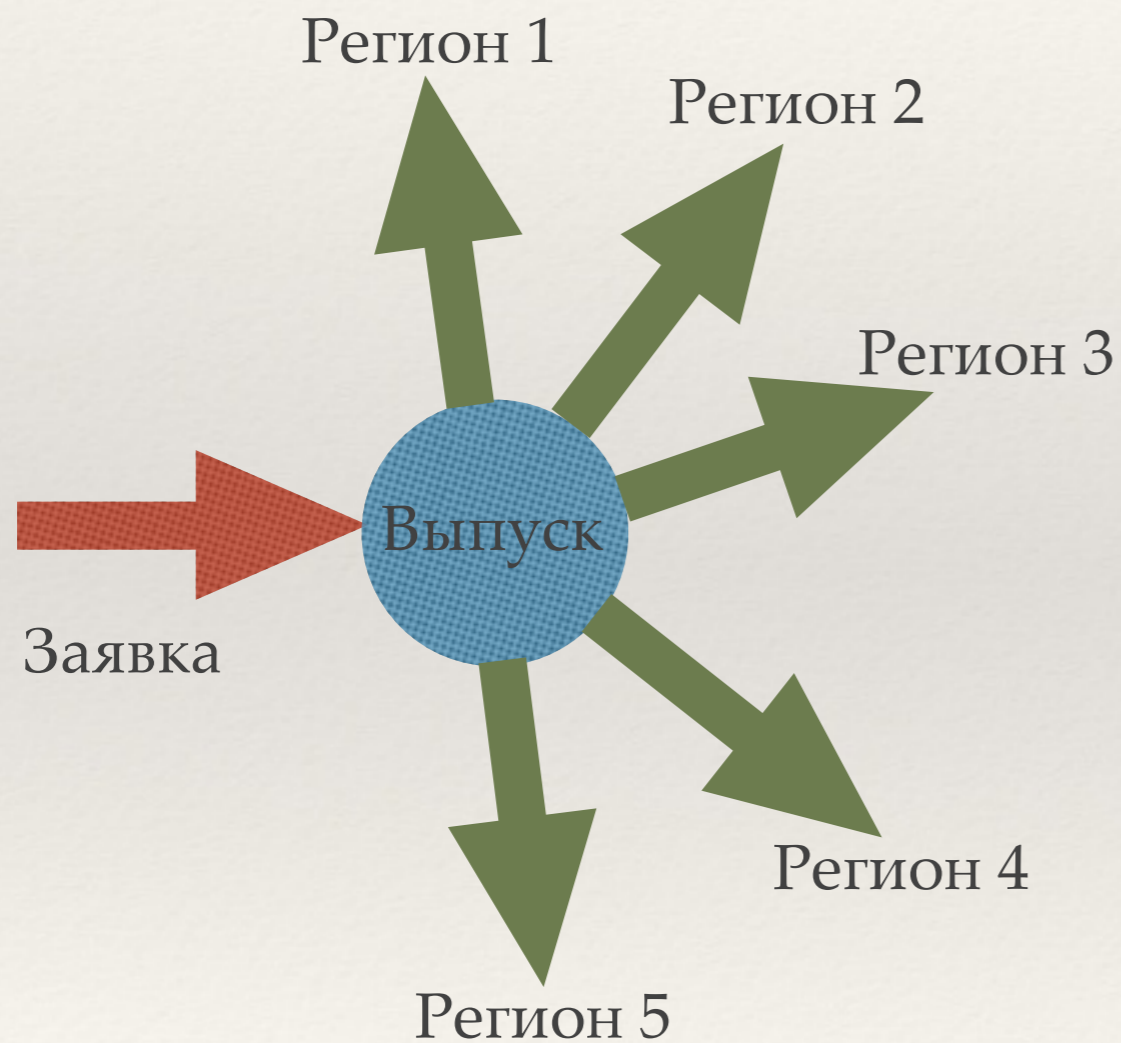
Регион 5

---

# Как же организовать доставку?

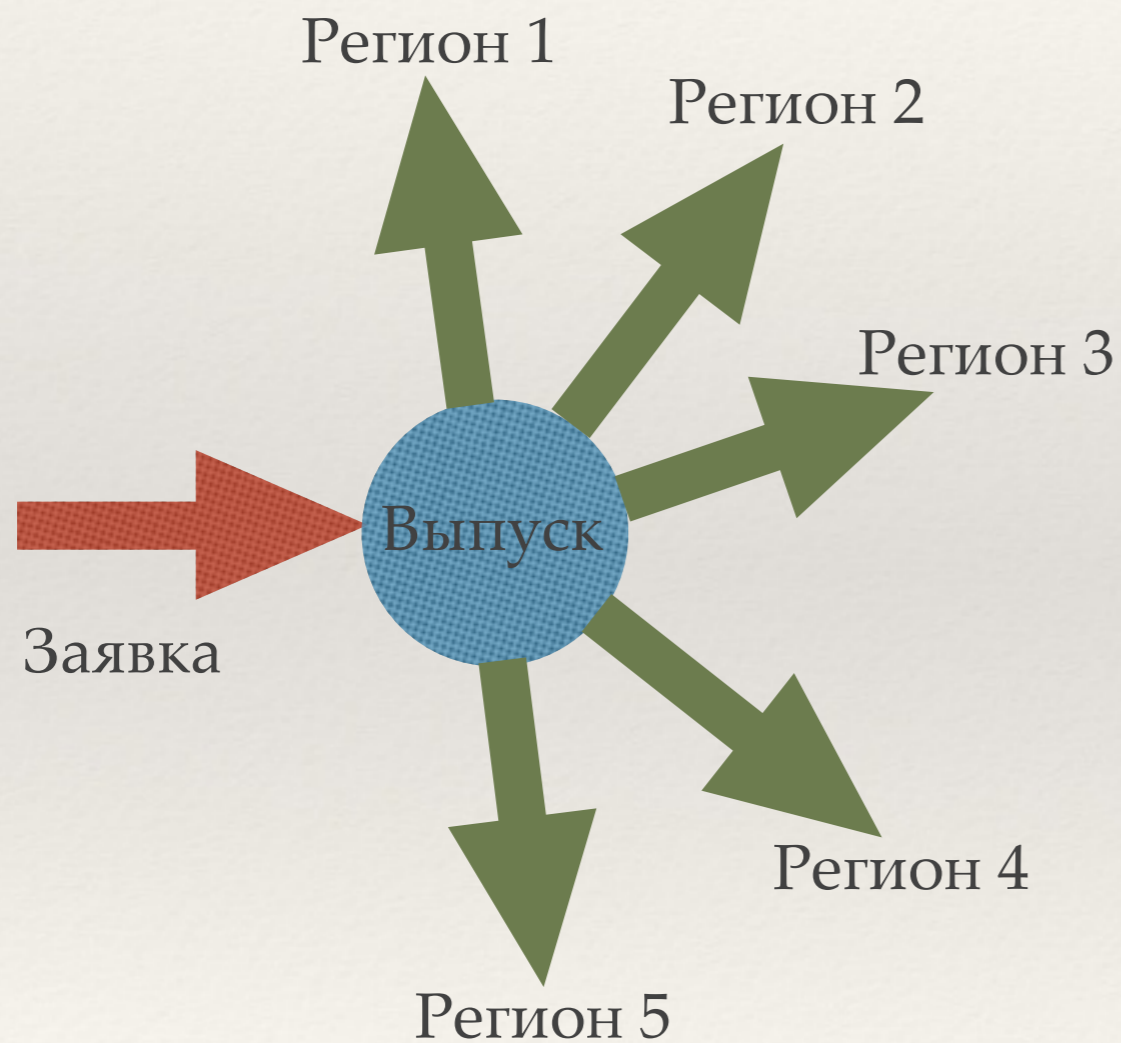
---

## ❖ Вариант 1: Централизация

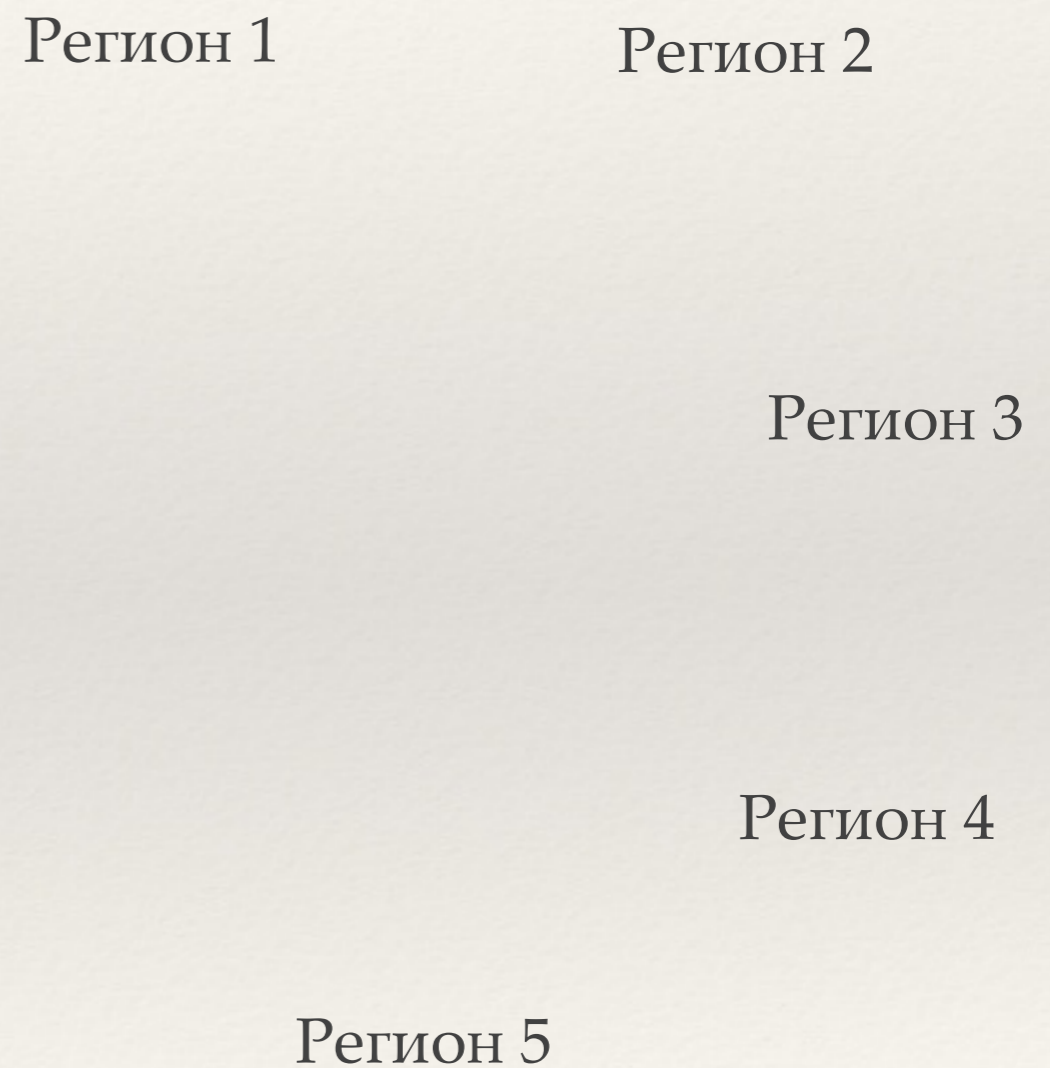


# Как же организовать доставку?

❖ Вариант 1: Централизация

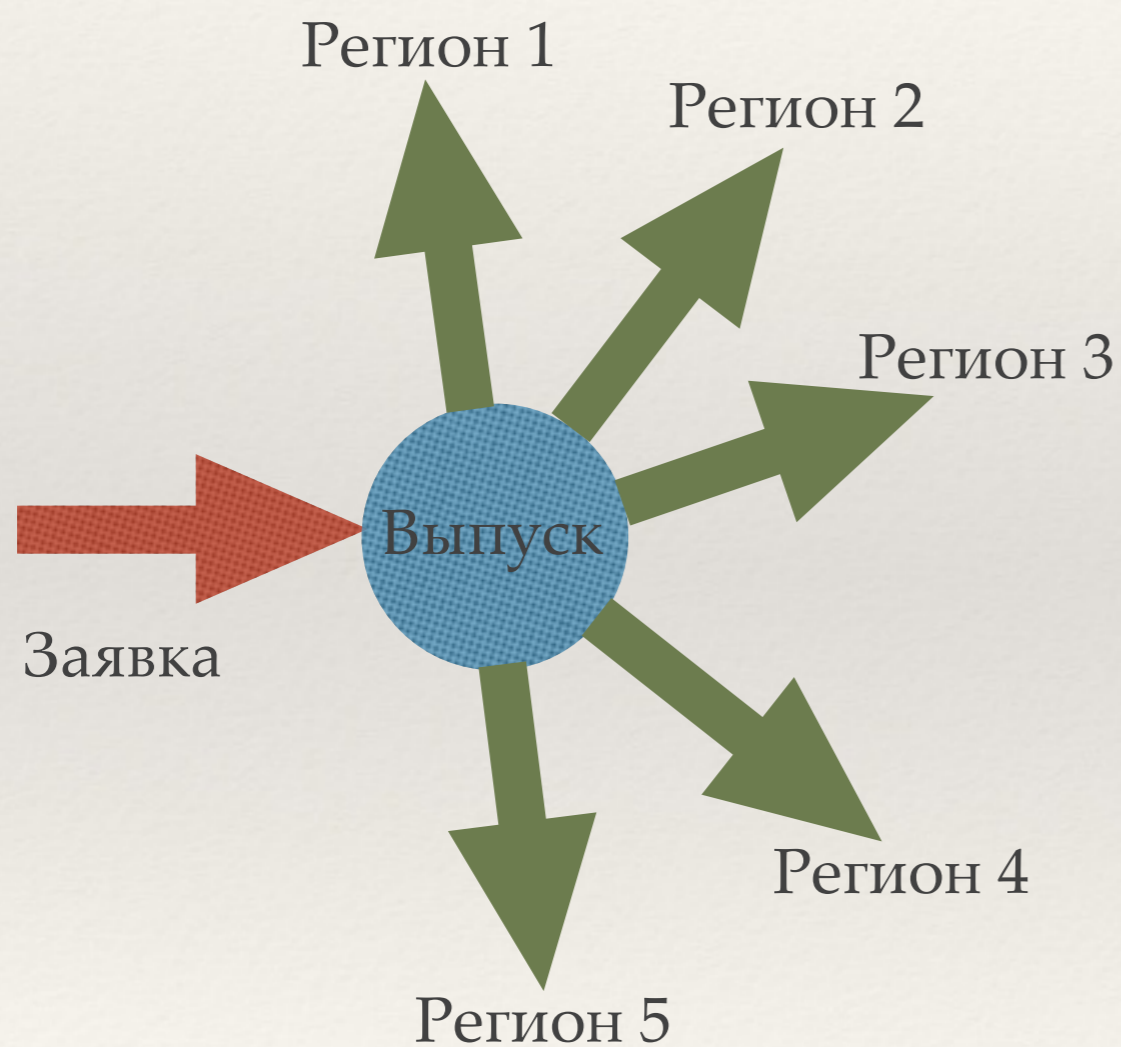


❖ Вариант 2: Децентрализация

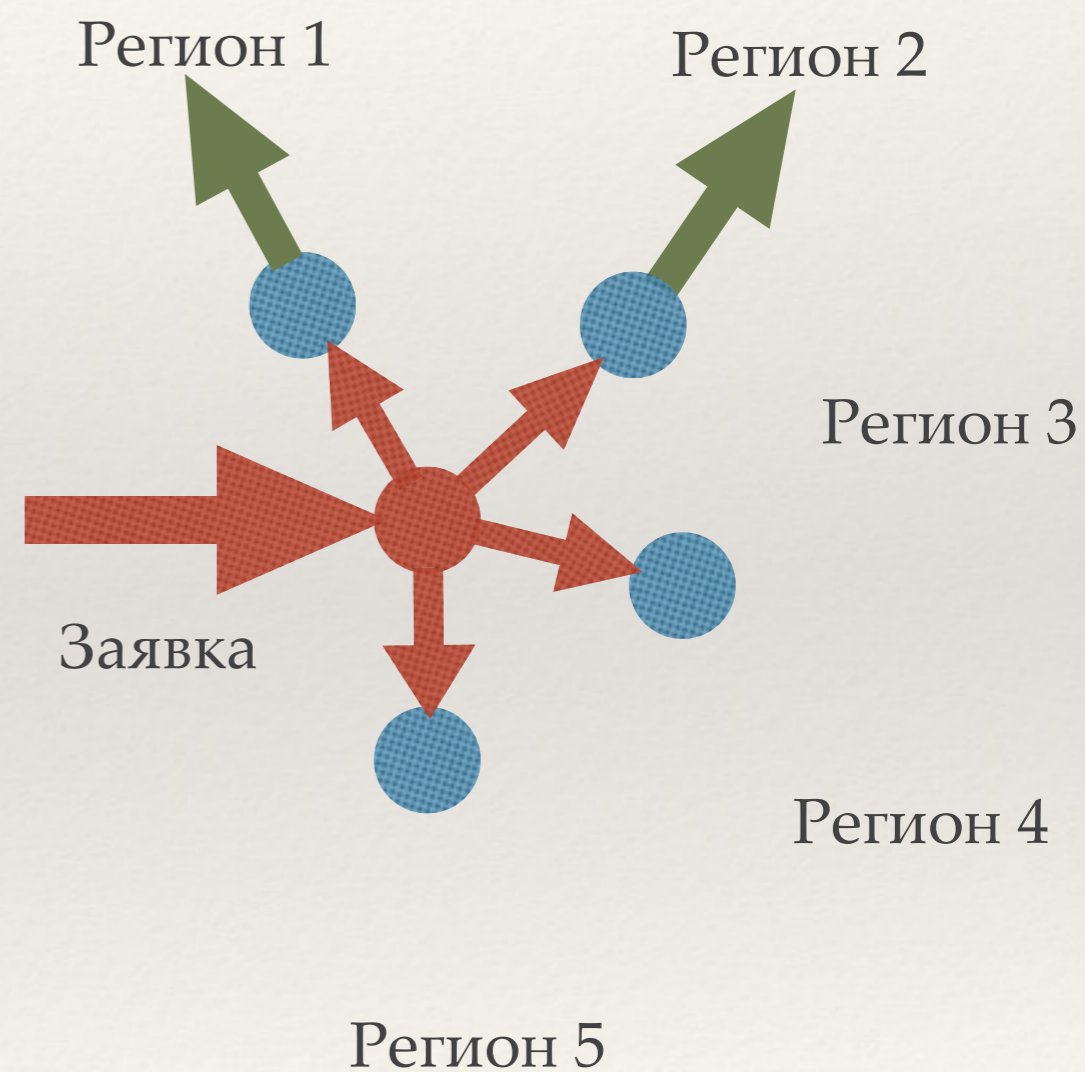


# Как же организовать доставку?

## ❖ Вариант 1: Централизация

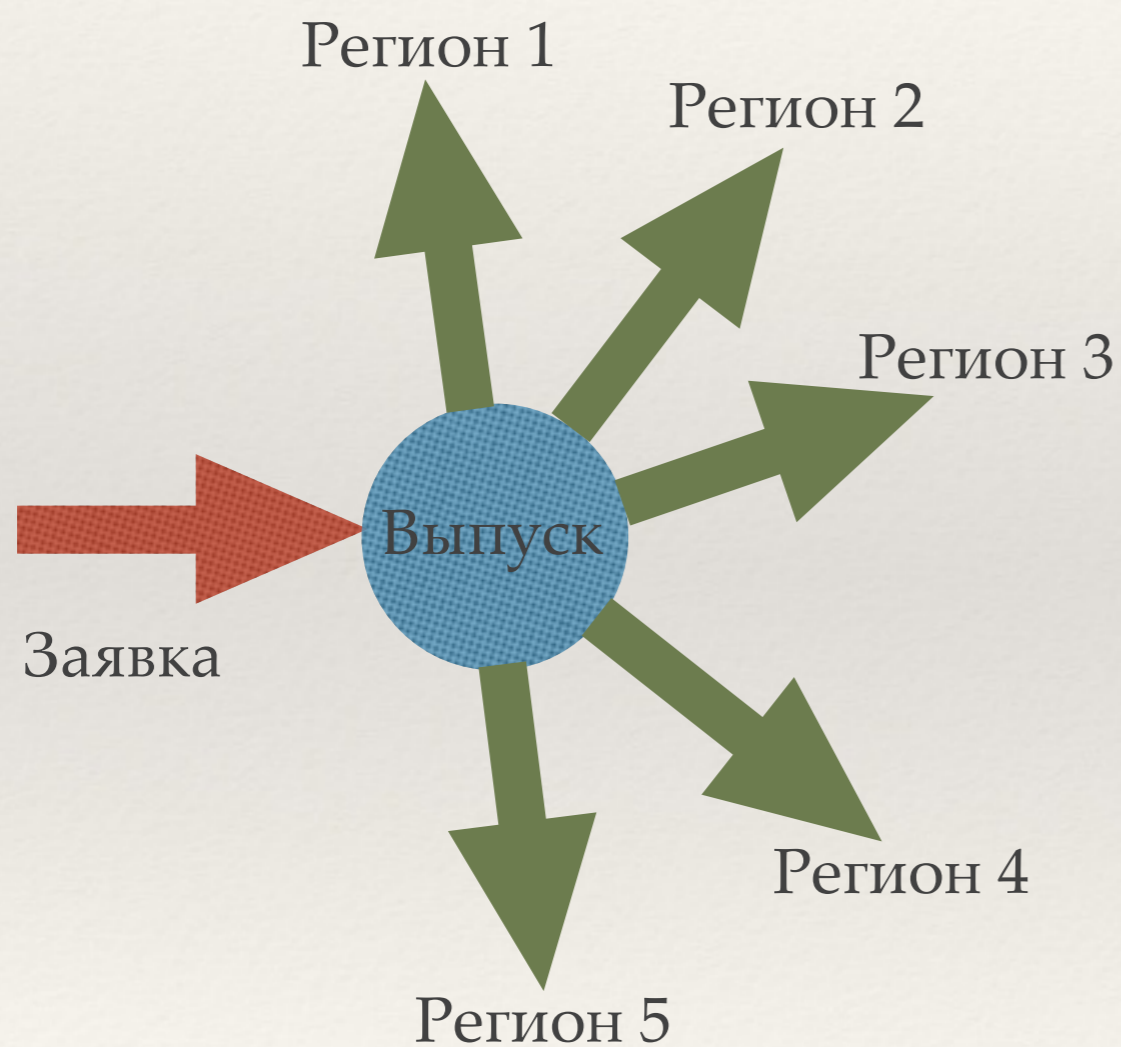


## ❖ Вариант 2: Децентрализация

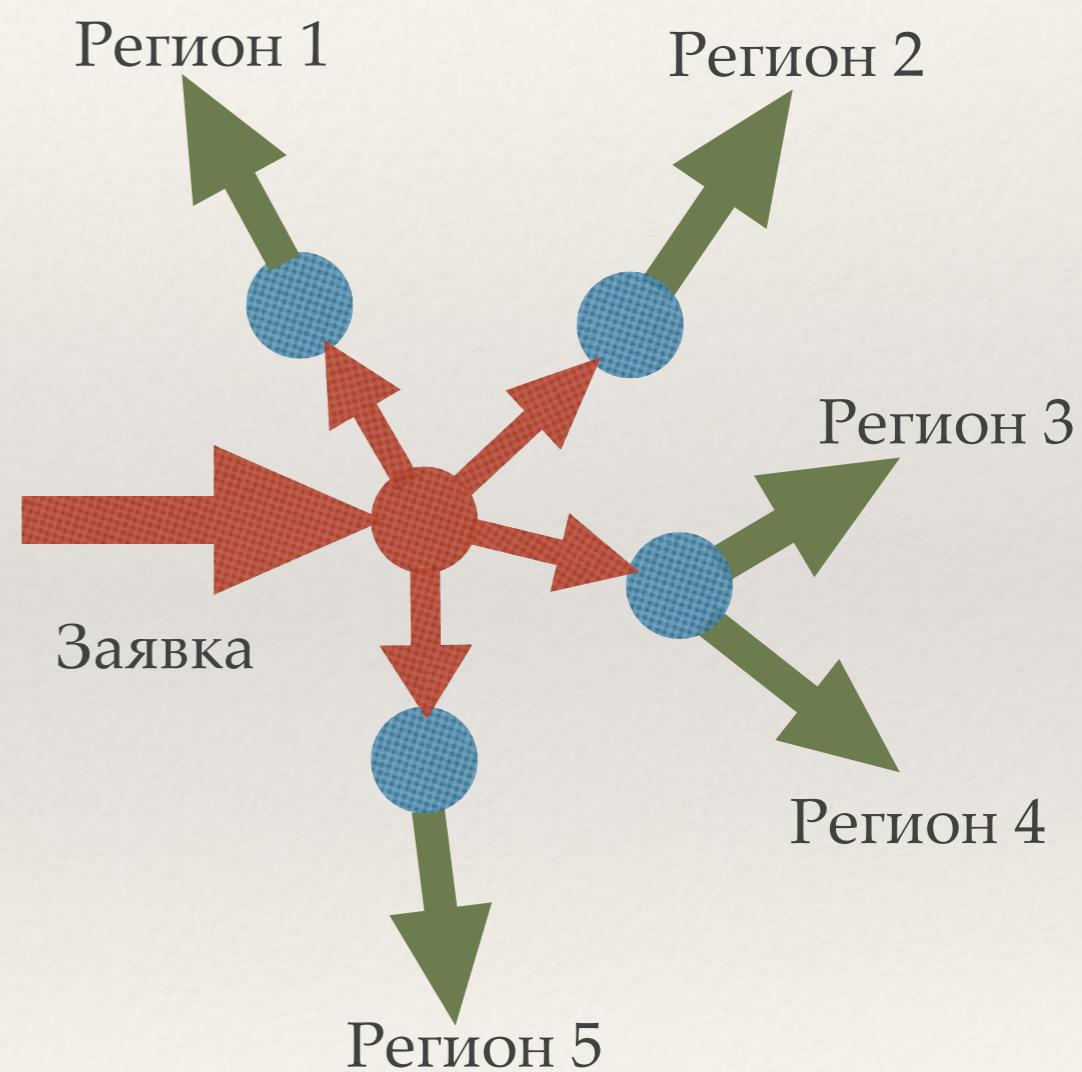


# Как же организовать доставку?

## ❖ Вариант 1: Централизация



## ❖ Вариант 2: Децентрализация



---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---



---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---

Вариант 1: Централизация

---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---

Вариант 1: Централизация

+

---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---

Вариант 1: Централизация

+

Управляемость процесса

---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---

Вариант 1: Централизация

+

Управляемость процесса

Простота запуска

---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---

Вариант 1: Централизация

+

Управляемость процесса

Простота запуска

Простота с масштабированием

---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---

Вариант 1: Централизация

+

Управляемость процесса

Простота запуска

Простота с масштабированием

-

---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---

Вариант 1: Централизация

+

Управляемость процесса

Простота запуска

Простота с масштабированием

-

Доп расходы на логистику карт и  
ПИН конвертов

---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---

Вариант 1: Централизация

+

Управляемость процесса

Простота запуска

Простота с масштабированием

-

Доп расходы на логистику карт и  
ПИН конвертов

Обеспечение безопасности  
информации в транзите



---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---

Вариант 1: Централизация

Вариант 2: Децентрализация

+

Управляемость процесса

Простота запуска

Простота с масштабированием

-

Доп расходы на логистику карт и  
ПИН конвертов

Обеспечение безопасности  
информации в транзите

---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---

Вариант 1: Централизация

+

Управляемость процесса

Простота запуска

Простота с масштабированием

-

Доп расходы на логистику карт и  
ПИН конвертов

Обеспечение безопасности  
информации в транзите

Вариант 2: Децентрализация

+

---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---

Вариант 1: Централизация

+

Управляемость процесса

Простота запуска

Простота с масштабированием

-

Доп расходы на логистику карт и ПИН конвертов

Обеспечение безопасности информации в транзите

Вариант 2: Децентрализация

+

Возможность сократить время транзита

-

---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---

Вариант 1: Централизация

+

Управляемость процесса

Простота запуска

Простота с масштабированием

-

Доп расходы на логистику карт и ПИН конвертов

Обеспечение безопасности информации в транзите

Вариант 2: Децентрализация

+

Возможность сократить время транзита

-

Капитальные инвестиции (эмбосеры)

---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---

Вариант 1: Централизация

+

Управляемость процесса

Простота запуска

Простота с масштабированием

-

Доп расходы на логистику карт и ПИН конвертов

Обеспечение безопасности информации в транзите

Вариант 2: Децентрализация

+

Возможность сократить время транзита

-

Капитальные инвестиции (эмбосеры)

Логистика заготовок и маркетинговых материалов

---

# Плюсы и минусы обоих вариантов

---

Вариант 1: Централизация

+

Управляемость процесса

Простота запуска

Простота с масштабированием

-

Доп расходы на логистику карт и ПИН конвертов

Обеспечение безопасности информации в транзите

Вариант 2: Децентрализация

+

Возможность сократить время транзита

-

Капитальные инвестиции (эмбосеры)

Логистика заготовок и маркетинговых материалов

Сложности с масштабированием

---

# Выводы по результатам проекта

---

---

# Выводы по результатам проекта

---

- ❖ Можно массово выпускать кредитные карты с использованием удаленных каналов привлечения и обслуживания клиентов



---

# Выводы по результатам проекта

---

- ❖ Можно массово выпускать кредитные карты с использованием удаленных каналов привлечения и обслуживания клиентов
- ❖ Удаленные каналы имеют свои ограничения по аудитории и емкости

---

# Выводы по результатам проекта

---

- ❖ Можно массово выпускать кредитные карты с использованием удаленных каналов привлечения и обслуживания клиентов
- ❖ Удаленные каналы имеют свои ограничения по аудитории и емкости
- ❖ Существуют клиентские сегменты для которых удаленные каналы не являются оптимальным способом привлечения

---

# Выводы по результатам проекта

---

- ❖ Можно массово выпускать кредитные карты с использованием удаленных каналов привлечения и обслуживания клиентов
- ❖ Удаленные каналы имеют свои ограничения по аудитории и емкости
- ❖ Существуют клиентские сегменты для которых удаленные каналы не являются оптимальным способом привлечения
- ❖ И наоборот, существуют сегменты которые предпочитают удаленные каналы

---

# Выводы по результатам проекта

---

- ❖ Можно массово выпускать кредитные карты с использованием удаленных каналов привлечения и обслуживания клиентов
- ❖ Удаленные каналы имеют свои ограничения по аудитории и емкости
- ❖ Существуют клиентские сегменты для которых удаленные каналы не являются оптимальным способом привлечения
- ❖ И наоборот, существуют сегменты которые предпочитают удаленные каналы

Несколько правил выстраданных в процессе реализации

---

# Правило номер 1

---

Сделать как удобно клиенту, а не как  
проще банку

---

# Правило номер 1

---

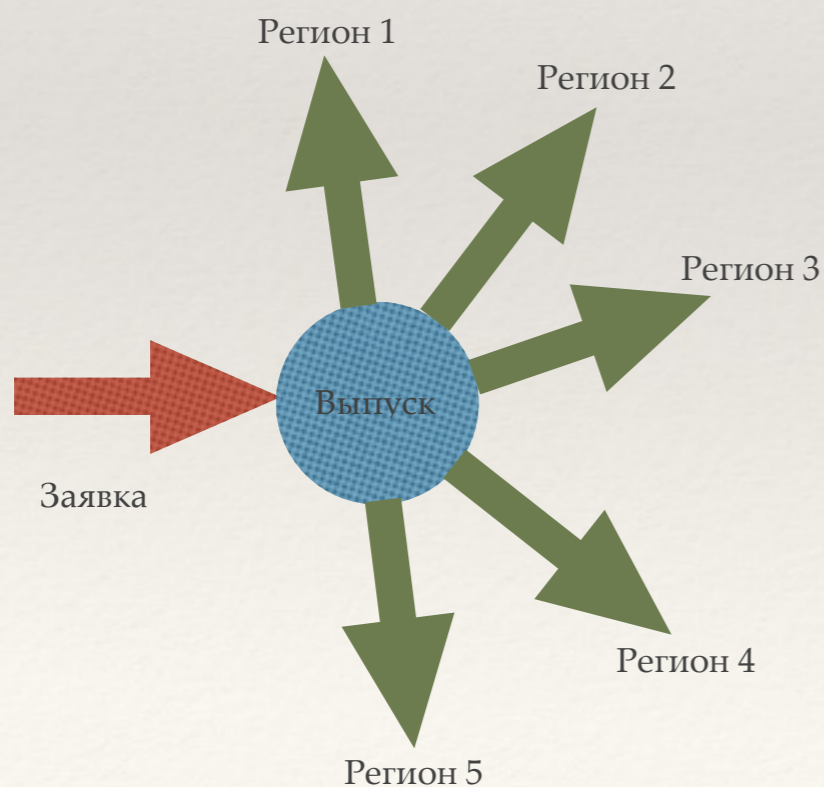
Сделать как удобно клиенту, а не как  
проще банку

Побочный эффект - так как процесс не самый удобный для  
банка, банк заинтересован в постоянном усовершенствовании  
процесса

# Правило номер 2

Как печатать карты для разных регионов и как обеспечить их логистику в минимальные сроки?

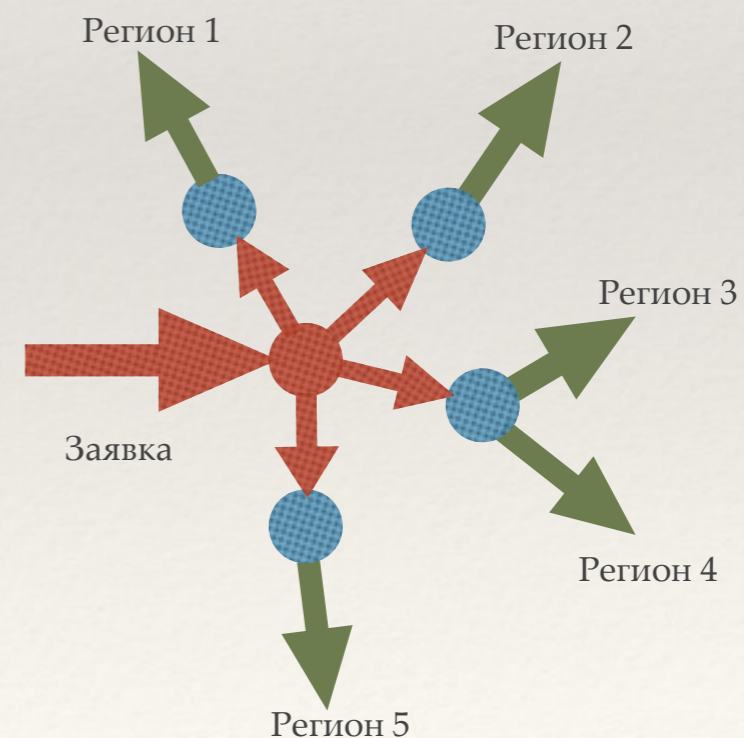
Централизация



или



Децентрализация



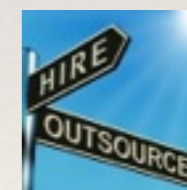
---

# Правило номер 3

---

Аутсорсинг всего что можно аутсорснуть и что не является ключевой компетенцией для банка.

- ❖ Контакт Центр
- ❖ Персонализация карт
- ❖ Служба доставки
- ❖ Делаем в одном месте и развозим по городам
- ❖ Или печатаем в каждом регионе





---

# Правило номер 4

---

Знать и контролировать узкие места своего процесса



Вы должны знать пропускную способность каждого из шагов процесса

---

# Правило номер 5

---

Сквозной мониторинг КАЖДОЙ заявки клиента.

Где сейчас заявка?

Как долго заявка здесь находится?

Как заявка попала в данный статус?

В какой следующий шаг должна перейти заявка?

Эскалация - если заявка не перешла на следующий статус за определенное время



---

# Правило номер 6

---

**Знать стоимость КАЖДОГО из шагов вашего процесса.**

Вы должны знать, что именно надо оптимизировать в первую очередь в вашем процессе





---

**Спасибо за  
внимание**

*Алексей Пузняк*  
Директор по развитию  
продукта Кредитная Карта,  
Вице-Президент  
Альфа-Банк Украина

---

Р.С. Правило номер 7

---

# Правило номер 7

---

Собирать контакты потенциальных клиентов  
при любой возможности

0 800 50 35 30

[www.alfabank.ua](http://www.alfabank.ua)

Закажите Вашу карту прямо сейчас!