

Лифт в ТОП-3 мобильных банков: как это сделал СКБ-банк

Константин Котельников

СКБ-банк

февраль **2017**

Проект СКБ-online: начало



ПОТРЕБИТЕЛЬ РАЗВРАЩЕН



Принципы построения сервиса:

- ✓ **ПРОСТО - НЕ НУЖНО ДУМАТЬ**
- ✓ **ВСЕГДА С СОБОЙ**
- ✓ **ТО, ЧТО НУЖНО**
- ✓ **БЫСТРЫЙ ОТКЛИК**
- ✓ **ВЫГОДНО**

Проект СКБ-online: реализация



Стратегия банка: **РАЗВИТИЕ ДИСТАНЦИОННОГО КАНАЛА**

Выбор партнера: **КОМПАНИЯ BSS**

Платформа: **CORREQTS RETAIL**

Акцент: **USABILITY**

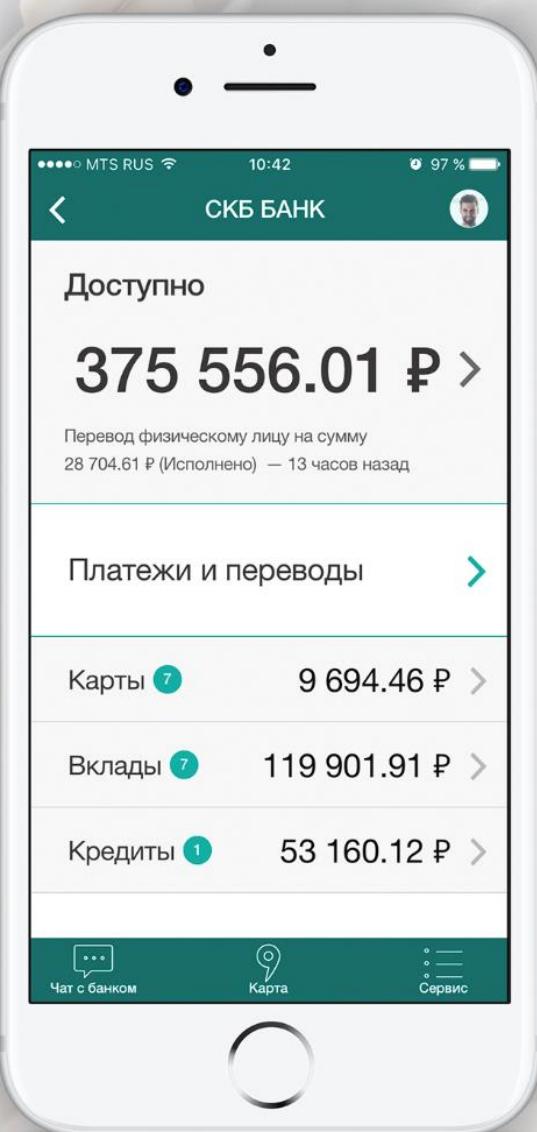
Акцент: **ПОЛНЫЙ НАБОР ФУНКЦИЙ (must have)**

- p2p-переводы
- привязка карт других банков
- чат
- подробная гео-карта
- pin-код и touch-id
- открытие вкладов
- заказ карт
- заявка на кредит и пр.

Начало: **ИЮЛЬ 2015**

1 релиз: **МАРТ 2016**

2 релиз: **ДЕКАБРЬ 2016**



Проект СКБ-online: итог на сегодня



В ТРОЙКЕ ЛУЧШИХ



“

Аналитическое агентство Markswebb Rank & Report провело расширенный аудит мобильных банков СКБ-Банка на платформах iOS и Android по методике Mobile Banking Rank 2016. По результатам аудита приложения СКБ-Банка на базе решения CORREQTS Retail Компании BSS получили высокие оценки и при условии участия в исследовании претендуют на попадание в **ТОП-3** рейтингов по обеим платформам.

”

26.12.2016
Markswebb Rank & Report

Проект СКБ-online: в чем секрет?



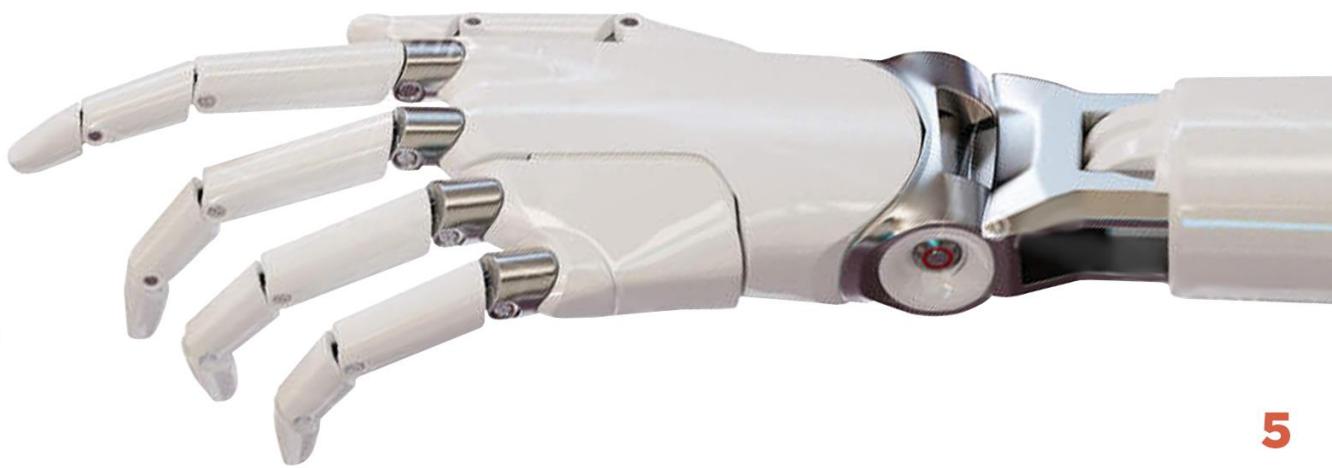
СОЗДАТЬ ОДИН ИЗ ЛУЧШИХ МОБИЛЬНЫХ БАНКОВ –
ЭТО ТОЛЬКО ПРОМЕЖУТОЧНАЯ ЦЕЛЬ!

ОБЩАЯ КОНЦЕПЦИЯ

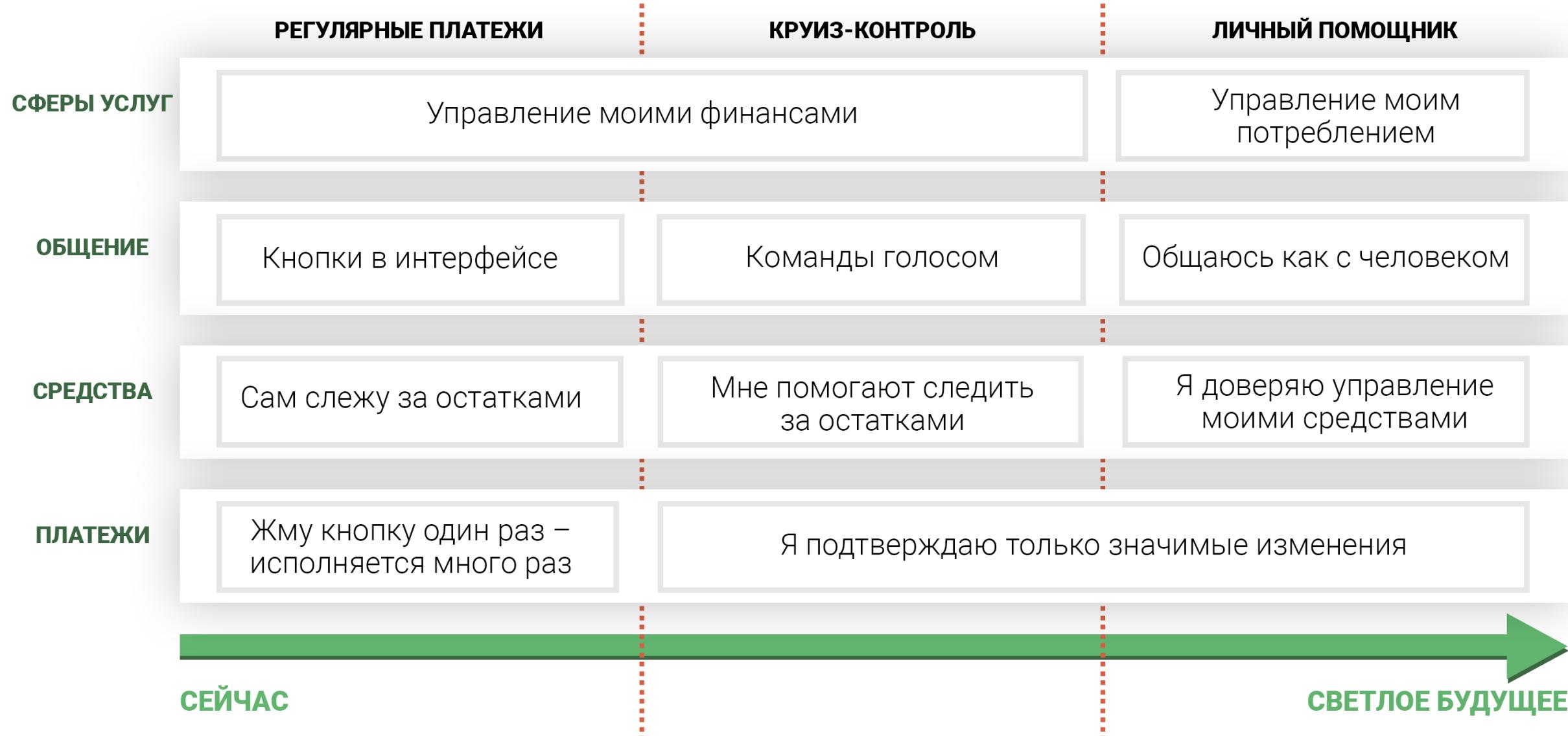
от **самообслуживания**



к обслуживанию ~~роботом~~
личным помощником!



Развитие сервиса дистанционного банкинга



Этап «Регулярные платежи»



**«Я НАСТРАИВАЮ СВОИ ПЛАТЕЖИ ДЛЯ РЕГУЛЯРНОГО ИСПОЛНЕНИЯ,
РАСПЛАЧИВАЮСЬ КАРТОЙ, ДИСТАНЦИОННО УПРАВЛЯЮ ВКЛАДАМИ И
КРЕДИТАМИ».**

СФЕРА УСЛУГ

Финансы

СРЕДСТВА

Сам легко перекидываю средства со счета на счет, с карты на карту.
Открываю вклады, беру кредиты.

ОБЩЕНИЕ

Мобильный банк с легким и понятным интерфейсом – быстро нахожу
нужные кнопки. Если возникает вопрос, то пишу в чат.

ПЛАТЕЖИ

Сам настраиваю свои регулярные платежи: ЖКХ, связь, интернет,
обучение, налоги и пр.



Этап «Круиз-контроль»



«Я ПОДПИСАЛСЯ НА КРУИЗ-КОНТРОЛЬ, МНЕ ОПЕРАТОР БАНКА ПОМОГ НАСТРОИТЬ ВСЕ МОИ РЕГУЛЯРНЫЕ ПЛАТЕЖИ, БАНК САМ ПОДДЕРЖИВАЕТ НУЖНЫЙ ОСТАТОК НА МОЕЙ КАРТЕ, ОСТАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩАЕТ НА ВКЛАДЫ, ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ ДАЕТ КРЕДИТНЫЙ ЛИМИТ».

СФЕРА УСЛУГ

Финансы

СРЕДСТВА

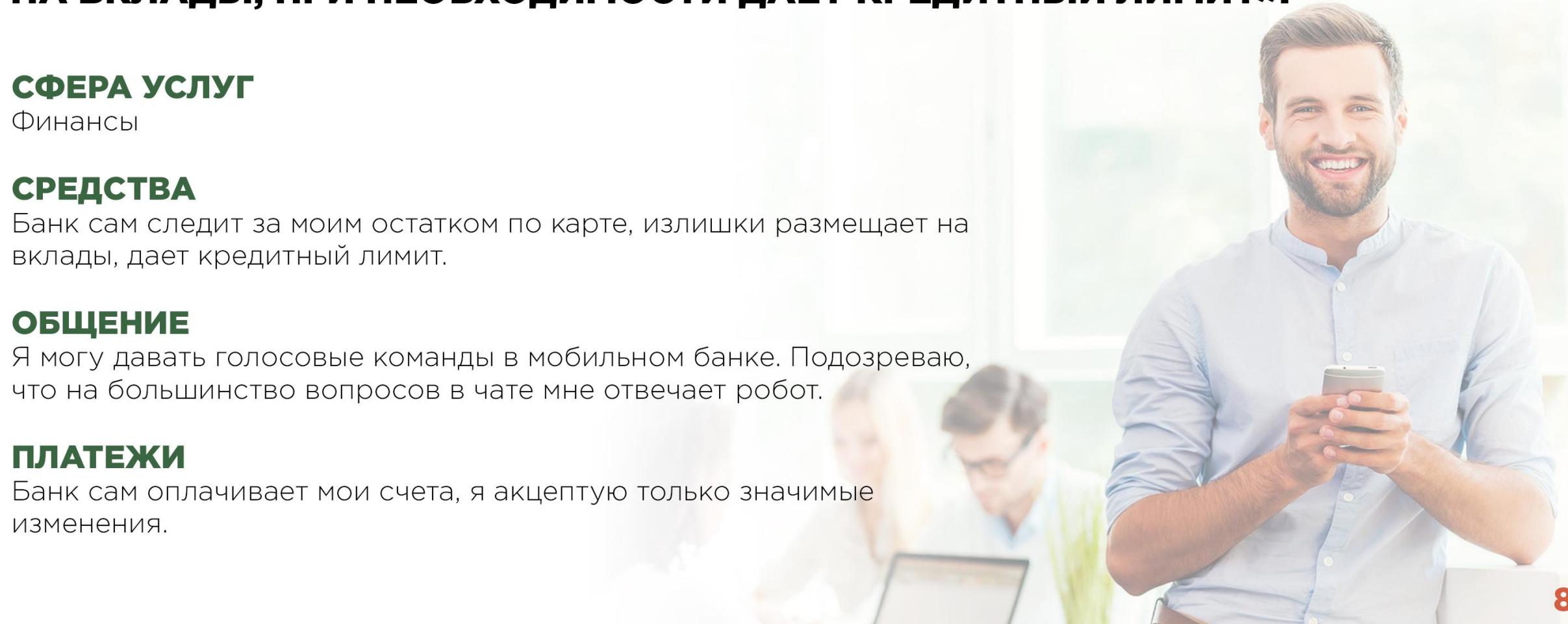
Банк сам следит за моим остатком по карте, излишки размещает на вклады, дает кредитный лимит.

ОБЩЕНИЕ

Я могу давать голосовые команды в мобильном банке. Подозреваю, что на большинство вопросов в чате мне отвечает робот.

ПЛАТЕЖИ

Банк сам оплачивает мои счета, я акцептую только значимые изменения.



Этап «Личный помощник»



«БАНК ВЫДЕЛИЛ МНЕ ЛИЧНОГО ПОМОЩНИКА. ЭТО РОБОТ, НО Я ОБЩАЮСЬ С НИМ КАК С ЧЕЛОВЕКОМ. ОН ПОЛНОСТЬЮ УПРАВЛЯЕТ МОИМИ ФИНАНСАМИ, А ТАКЖЕ ВСЕМ МОИМ ПОТРЕБЛЕНИЕМ».

СФЕРА УСЛУГ

Финансы.

Дом.

Питание.

Отдых.

Обучение.

Развлечения.

СРЕДСТВА

Помощник предлагает мне стратегию управления моими финансами и сам управляет ими.

ОБЩЕНИЕ

Я общаюсь с помощником на обычном языке.

ПЛАТЕЖИ

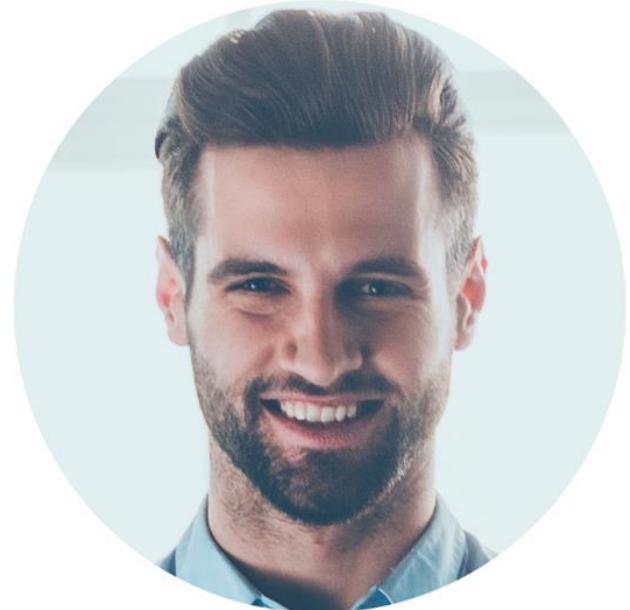
Помощник сам следит за моим потреблением и за достижением моих целей. Подбирает лучшие предложения, производит расчеты.



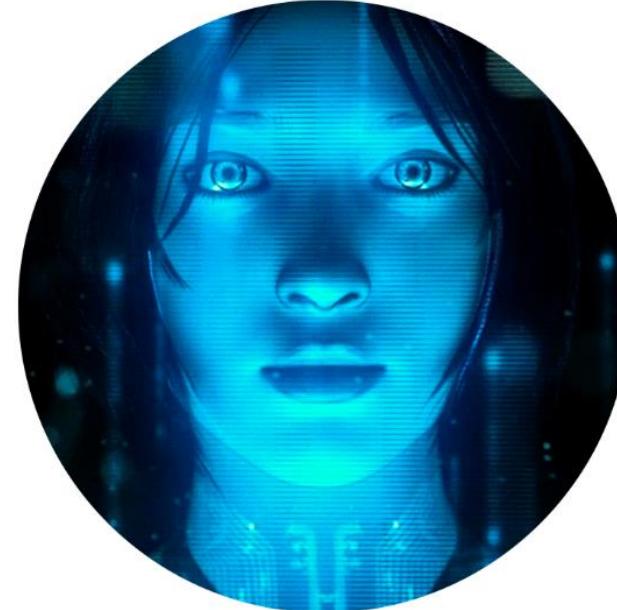
Сцена из ближайшего будущего



ДЕЙСТВУЮЩИЕ ЛИЦА:



ДАНИЛ – нано-сталевар



VITA – виртуальная помощница

Это сервис с искусственным интеллектом. Она общается с хозяином через смартфон, компьютер, аудио и видео аппаратуру, подключенные к сети. Она управляет всеми аспектами деятельности хозяина: дом, финансы, карьера, развлечения и т.д.

Сцена из ближайшего будущего



ДАНИЛ ПРИХОДИТ ДОМОЙ. VITA НАЧИНАЕТ ДИАЛОГ.

Спасибо за внимание!

Лифт в ТОП-3 мобильных банков: как это сделал СКБ-банк

Константин Котельников

февраль 2017