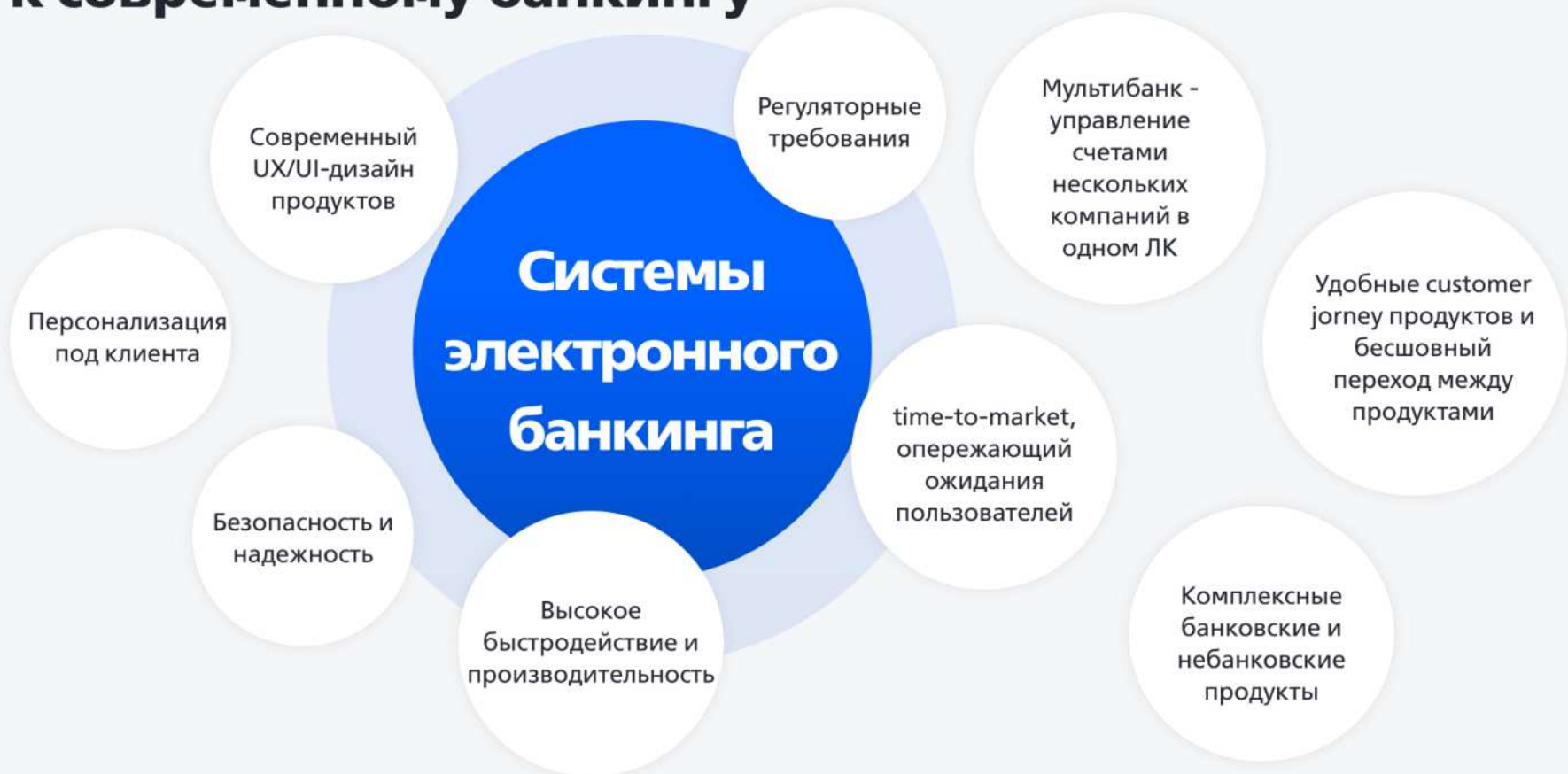


РАЗВИТИЕ ЦИФРОВЫХ И ФИНАНСОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В БАНКОВСКОМ БИЗНЕСЕ

Национальная банковская премия

2022

Глобальные вызовы и требования к современному банкингу



Задачи реализации проекта

Создание и внедрение самых современных технологий для повышения эффективности бизнеса наших клиентов является стратегическим приоритетом технологической трансформации ВТБ

1 Разработка и внедрение интернет-банка на **омниканальной архитектуре**

Более 60 различных сервисов интегрированы в канал «Интернет-банк» для комплексного решения задач предпринимателей

2 Миграция на **новый интернет-банк клиентов из нецелевых систем**

Миграция клиентов на единую омниканальную платформу из 5 нецелевых систем с разнородной ИТ-архитектурой

3 **Переход на импортонезависимые ИТ-решения**

Open source-решения, микросервисный подход, использование российского софта и технологических решений



Основные цифры интернет-банка ВТБ Бизнес



более 1 млн. клиентов

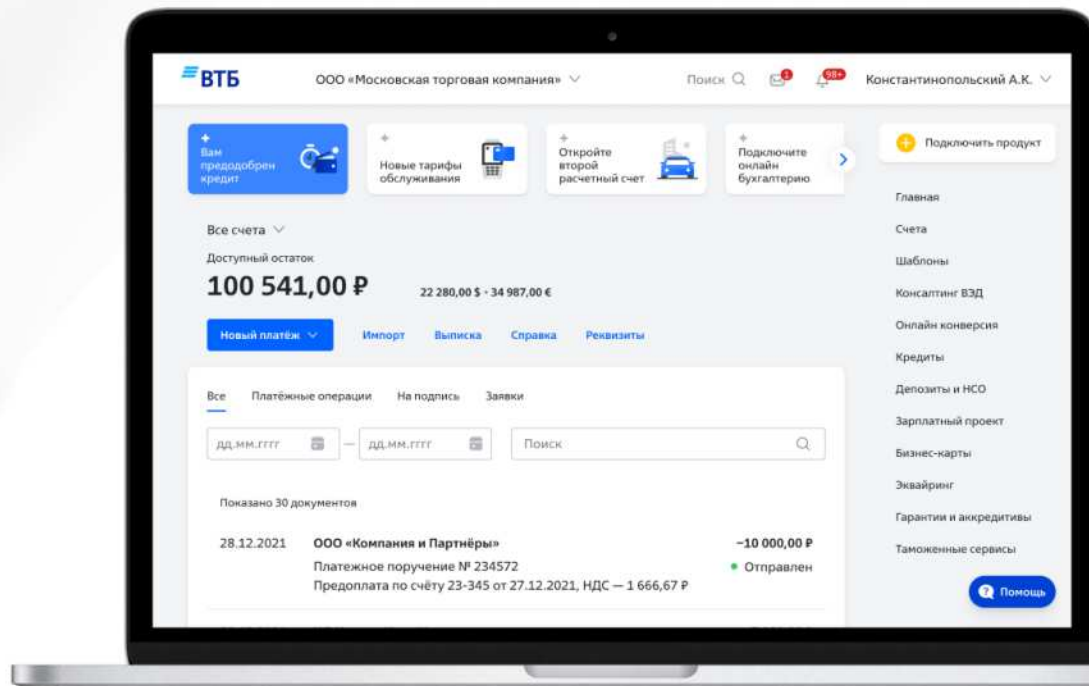
пользуются новым интернет-банком ВТБ Бизнес

14 мес.

срок разработки и внедрения нового интернет-банка на омниканальной платформе

100 %

импортозамещение технологических решений, применяемых для обеспечения работы интернет-банка



Результаты реализации проекта

- ◆ Разработали интернет-банк на омниканальной архитектуре, используя импортонезависимое программное обеспечение
- ◆ Обеспечили высокую стабильность и производительность в условиях активного роста клиентской базы интернет-банка
- ◆ Создали в интернет-банке экосистему продуктов и сервисов, комплексно решающих задачи клиентов
- ◆ Обеспечили персонализацию клиентских сценариев в интернет-банке



Миграция на новый интернет-банк на омниканальной платформе

Миграция клиентов обеспечила бесшовный перенос данных клиентов из устаревших и нецелевых систем дистанционного банковского обслуживания на целевой интернет-банк ВТБ Бизнес

826 100

клиентов

мигрировали из нецелевых систем на ВТБ Бизнес

8

месяцев

срок реализации проекта по миграции клиентов на целевую систему

5

выводимых из эксплуатации систем

по которым осуществлялась миграция клиентов на целевой интернет-банк ВТБ Бизнес

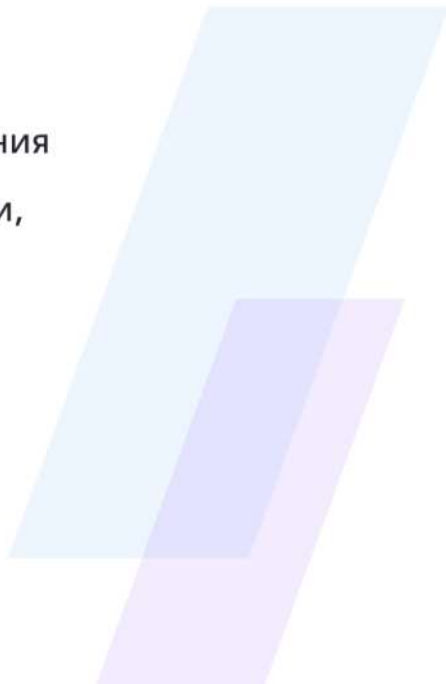
Какую задачу решала миграция клиентов?



Ранее клиенты работали в **5 различных системах** дистанционного банковского обслуживания, ИТ-архитектура представляла собой **обособленные инфраструктуры с разнородными технологическими решениями**

Переход на единую целевую систему ВТБ Бизнес позволил решить следующие задачи:

1. Перейти на импортонезависимое ПО, снизив риски санкционного давления
2. Обеспечить соответствие современным требованиям отказоустойчивости, безопасности и нагрузки
3. Сократить time-to-market вывода новых продуктов в канал «Интернет-банк»
4. Предоставить пользователям современный и удобный интерфейс для совершения операций в канале дистанционного обслуживания
5. Повысить качество поддержки пользователей и сроков решения проблем по обращениям пользователей в поддержку



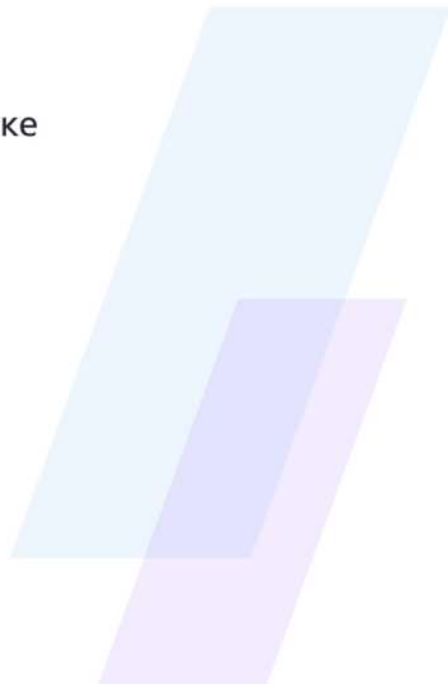
Проблемы, которые решили в ходе миграции и полученный результат

Решенные проблемы в процессе миграции

- ◆ Очистка и унификация данных при их переносе из нецелевых систем
- ◆ Обработка возросшего числа обращений пользователей в связи с необходимостью их адаптации и обучения работе в новом интернет-банке
- ◆ Обучение сотрудников банка для консультирования клиентов

Результат процесса миграции

Проведено масштабное преобразование ИТ-ландшафта, создана единая высокотехнологичная платформа на омниканальной архитектуре, на которую мигрированы клиенты из нецелевых систем



Импортонезависимое ПО



Основными критериями выбора технологического ядра для нового интернет-банка стали надежность, безопасность, функциональность, масштабируемость

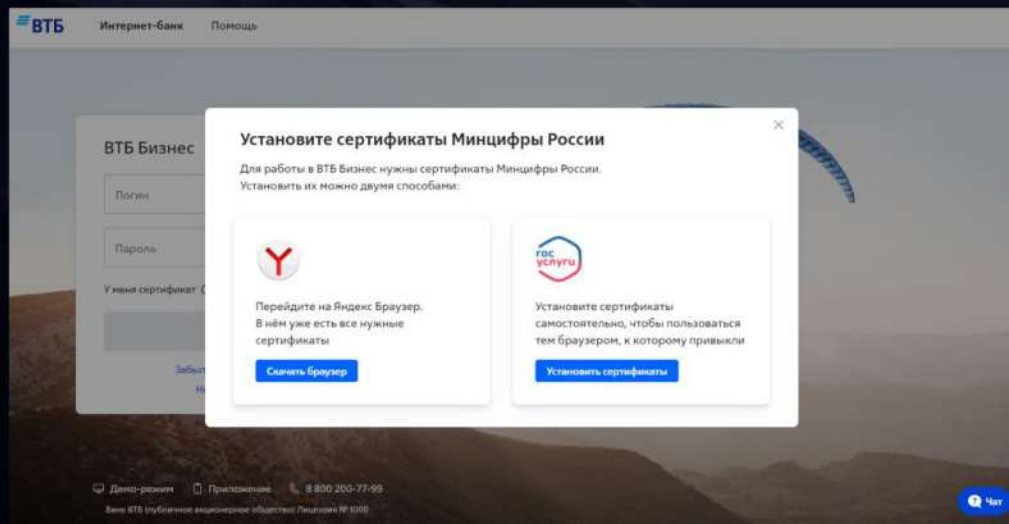
В рамках общебанковской задачи по переводу информационных систем на импортонезависимые технологии ключевой задачей являлось исключение зависимости банка от иностранных поставщиков ПО, ориентируясь преимущественно на разработки на основе open source

В технологическом стеке при разработке интернет-банка использовались следующие open source решения:

- PostgreSQL
- Redis
- Apache Kafka
- OpenSearch
- Istio
- Prometheus
- Nginx
- Tarantool
- Jaeger
- Grafana
- Kibana
- Ключ-Астром
- Kubernetes

Переход на сертификаты Национального удостоверяющего центра

Об связи с переходом на сертификаты Национального удостоверяющего центра (НУЦ) разработали и внедрили клиентский сценарий, который учитывает информацию об используемом пользователем браузере и предлагает удобное для пользователя решение, в случае если используемый браузер не поддерживает сертификаты НУЦ



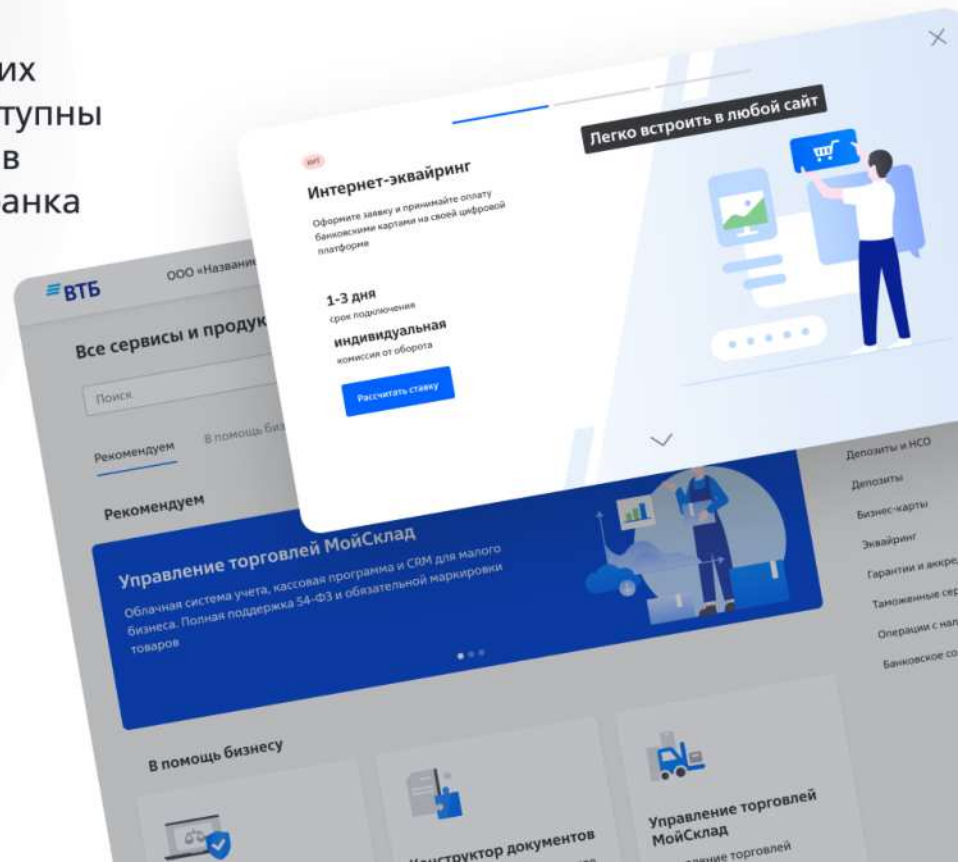
Маркетплейс в интернет-банке ВТБ Бизнес



60+

банковских и небанковских
продуктов и сервисов доступны
для подключения онлайн в
маркетплейсе интернет-банка

- ◆ Рекомендательный сервис и онлайн-подборщик
- ◆ Перечень представленных в маркетплейсе интернет-банка продуктов комплексно решает бизнес-задачи клиентов
- ◆ Аналитика цифрового профиля клиента и его поведения в канале «Интернет-банк» позволяет ранжировать продукты в соответствии с приоритетами клиента
- ◆ Оформление заявки в пару кликов



Персонализация продуктовых предложений на основе данных клиентской аналитики



Ценностное предложение

+

Удобный клиенту канал доставки

+

Оптимальный момент показа

- ◆ Комплексно решаем задачу клиента
- ◆ Персонализация с учетом данных цифрового профиля клиента

- ◆ Push-уведомления
- ◆ Лента сторис
- ◆ Чат интернет-банка
- ◆ Блок «Рекомендуем»

- ◆ Продуктовое предложение отображается в контексте совершаемых действий

(например, предложение подключить сервис проверки контрагента при заполнении платежного поручения)

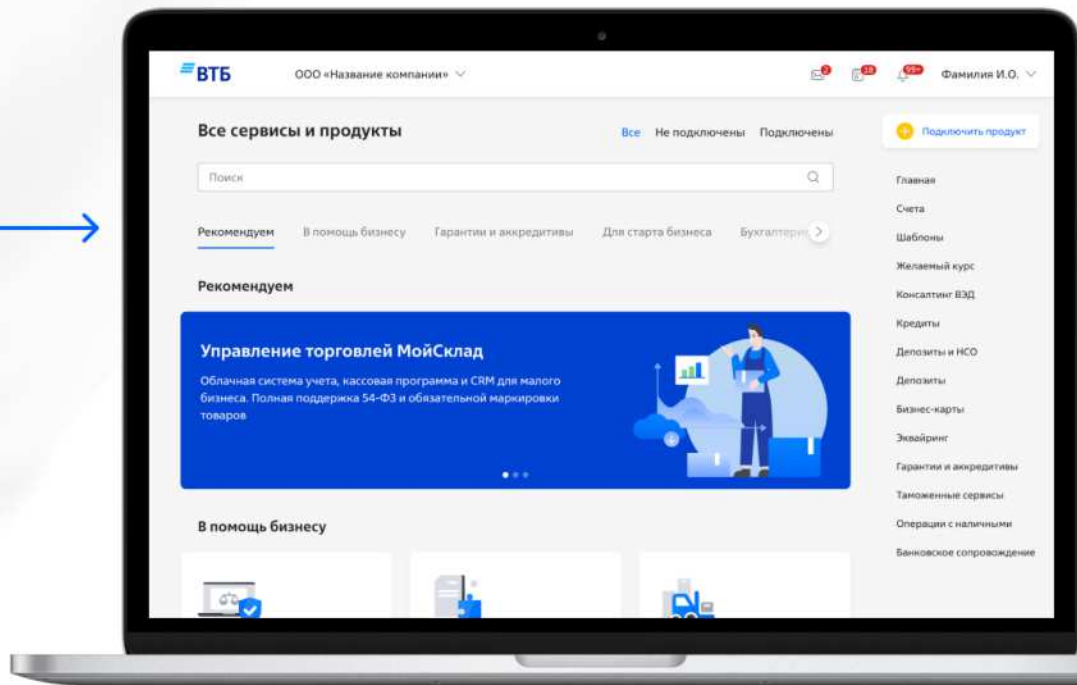
Кейс «Персонализация интерфейса на основе данных об аудитории пользователей»



Популярные продукты Look-alike аудитории



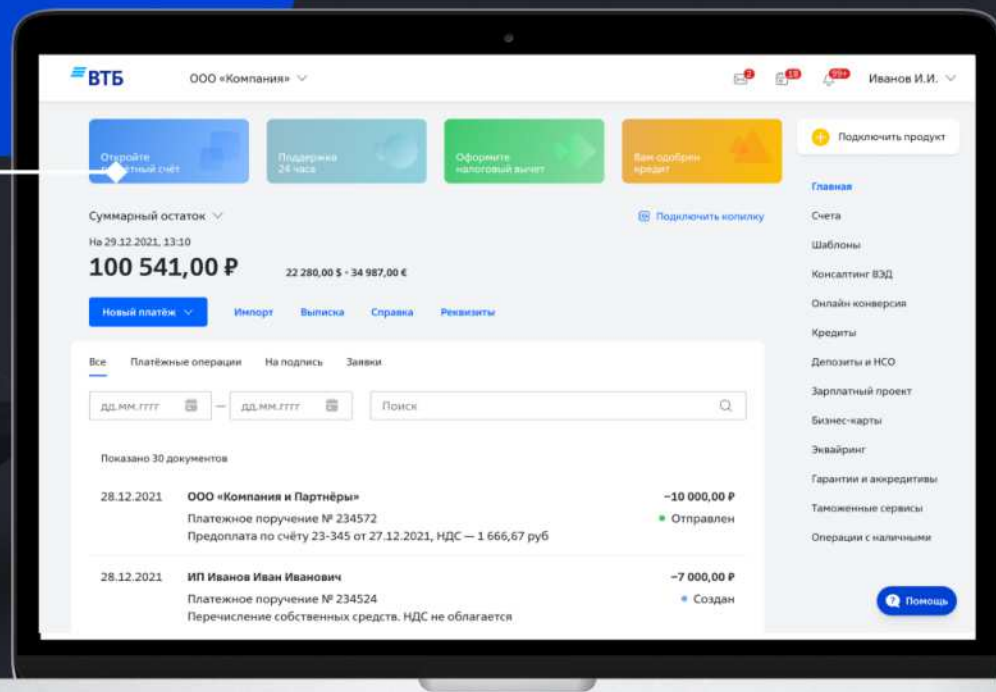
Рекомендательный сервис формирует предложения на основе данных о популярных продуктах у клиентов со схожим цифровым профилем



Кейс «Персонализация интерфейса на основе данных о поведении пользователей в канале интернет-банка»



Сторис на основе накопленных данных о поведении пользователей в канале, их цифрового профиля и применения AI

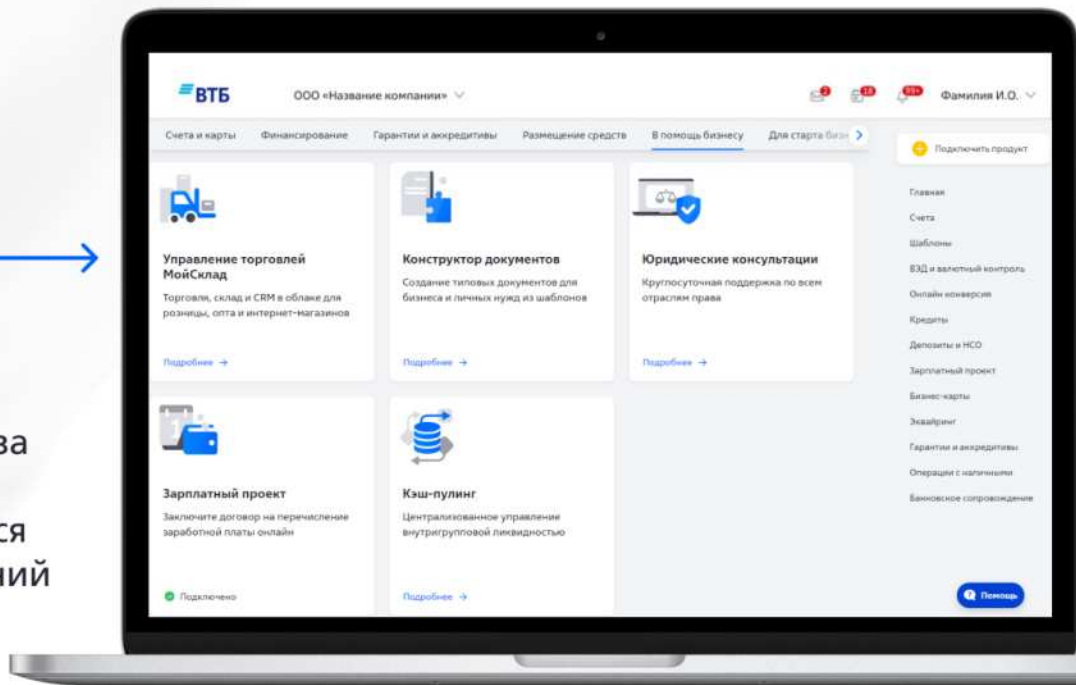
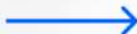


Кейс «Персонализация страниц витрины маркетплейса на основе данных о пользователях»



Интернет-банк с лучшей экосистемой сервисов для клиентов МСБ

Дизайн-решение страницы витрины маркетплейса учитывает данные анализа цифрового профиля клиента, в соответствии с которыми изменяется ранжирование продуктовых предложений на витрине маркетплейса



Интеграция со сторонними продуктами Шлюз с 1С



Интеграция с 1С позволяет пользователям совершать платежи, заказывать выписки по счету и совершать операции в рамках зарплатного проекта непосредственно через шлюз 1С

Тестирование на к-3 (1С:Предприятие)

Начало работы x Обмен электронны... x Настройки обмена... x Функциональность... x www.vladimir... x www.vladimir... x Обслуживание x Журнал регистрации x Ошибка от 28.07.2... x Ведомости в банк x Ведом... 0000-000035 x

Главное

Руководителю

Банк и касса

Продажи

Покупки

Склад

ОС и НМА

Зарплата и кадры

Операции

Отчеты

Справочники

Администрирование

Ведомость в банк 0000-000035 от 27.07.2021

Проверить и закрыть | Записать | Провести | Создать на основании | Выгрузить файл | 1С:ДиректБанк | Список перечислений

Номер: 0000-000035 от: 27.07.2021 Вид дохода: Зарботная плата и иные доходы с ограничениями

Вид выплаты: Зарплата | Аванс

Месяц: Июль 2021

Зарплатный проект: ФИЛИАЛ "ЦЕНТРАЛЬНЫЙ" БАНКА ВТБ | Номер реестра: 28

Заполнить | Добавить

Открыть электронный документ

Просмотреть электронный документ

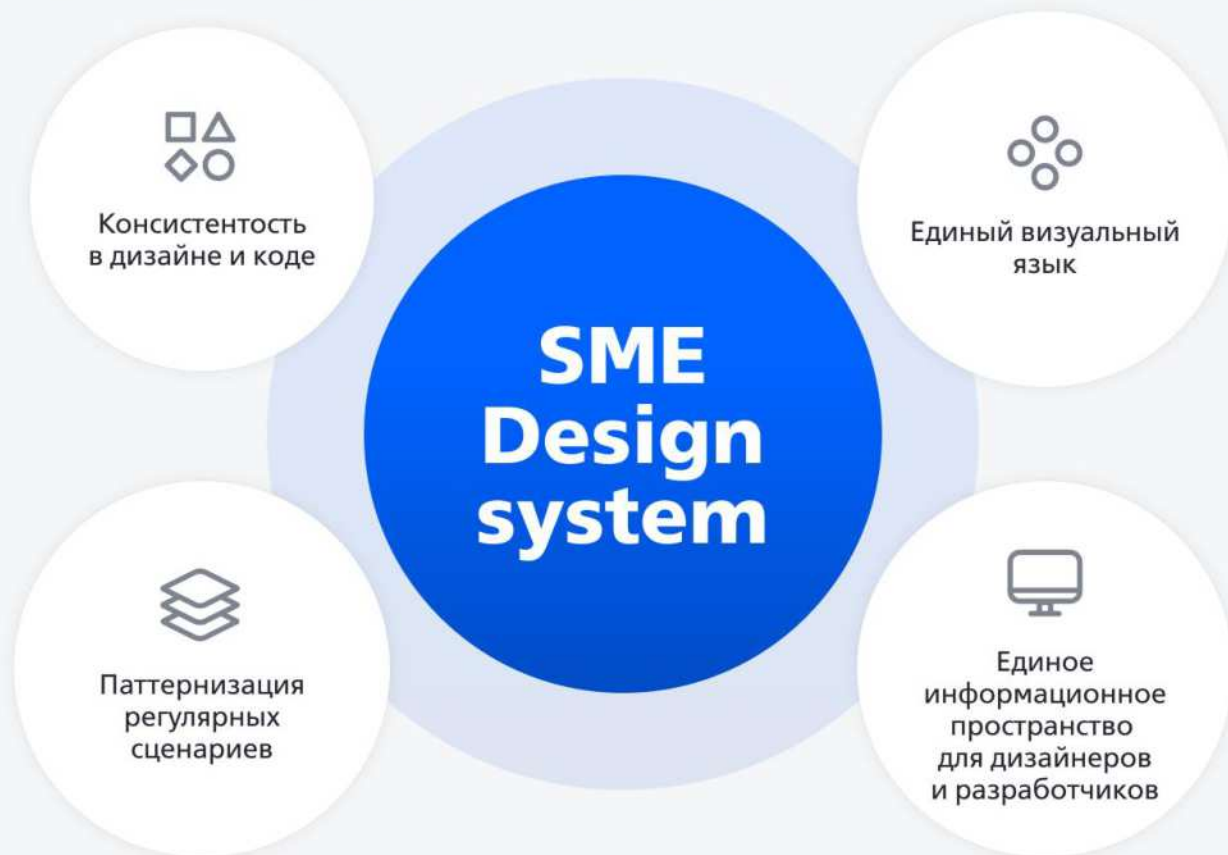
Создать электронный документ

Открыть электронные документы

Открыть банковские выписки

N	Сотрудник	К выплата	Выплатно	Номер лицевого счета	ИДей
1	Васильев Василий Иванович	3 000,00	В т.ч. долг за май 2021 г. июль 2021	0,00	0,00

Развиваем клиентский опыт в ВТБ Бизнес на основе исследований и аналитики



Развиваем интернет-банк на основе исследований клиентского опыта

50+

интервью с пользователями для выявления потребностей

1100+

респондентов участвовало в опросах для выбора лучших решений

100+

юзабилити-тестов с фокус-группами

500+

инсайтов для улучшения юзабилити интернет-банка

Оформите налоговый вычет

Откройте новый счёт

 Подключить продукт

Главная

Счета

Шаблоны

Личный кабинет ВЭД

Информация о конверсии

Кредиты

Депозиты и НСО

Зарплатный проект

Бизнес-карты

Эквайринг

Гарантии и аккредитивы

Подключите зарплатный проект

Ваш торговый эквайринг



Развитие ВТБ Бизнес на основе исследований



Кейс «Дизайн страницы маркетплейса в интернет-банке»

Цель исследования:

улучшить дизайн витрины маркетплейса для повышения конверсии в оформление заявки на продукт в интернет-банке

4 варианта макетов

для страницы витрины продуктов

210 респондентов

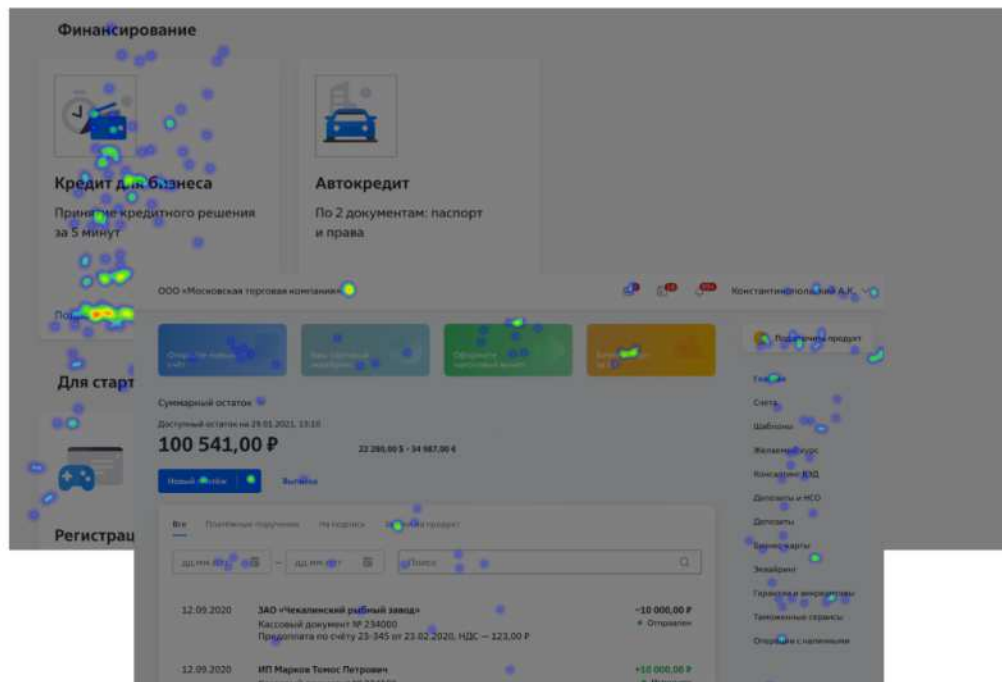
участвовало в количественном исследовании

400+ минут видео-записи

взаимодействия респондентов с интерфейсом

36 инсайтов

выявлено для оптимизации дизайн-решения клиентского пути



Тепловая карта кликов на исследуемых макетах

Развитие ВТБ Бизнес на основе исследований



Кейс «Дизайн обучающих туров»

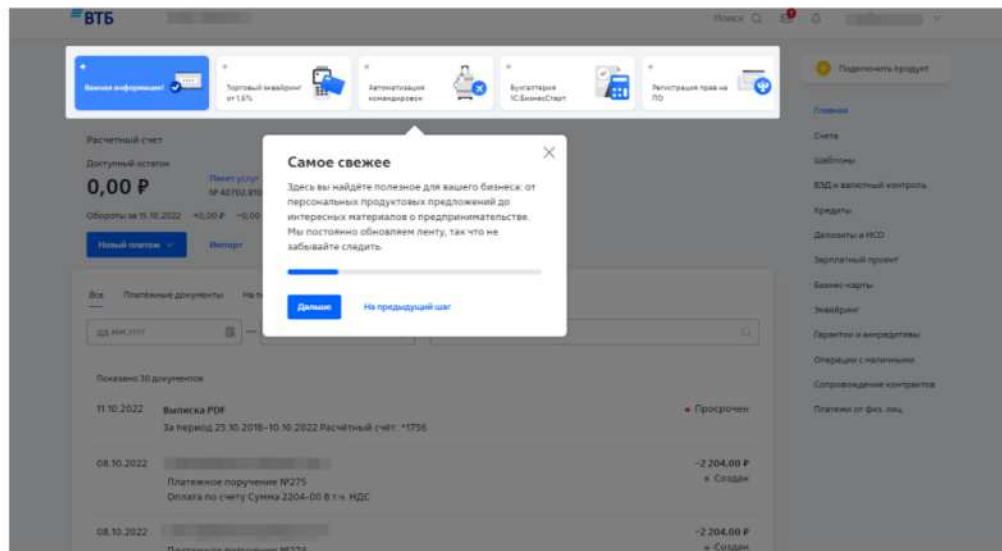
Цель исследования:

выявление факторов улучшения дизайна страниц обучающих туров в интернет-банке для снижения нагрузки на поддержку

2 варианта дизайн-решения
оформления страниц обучающего тура

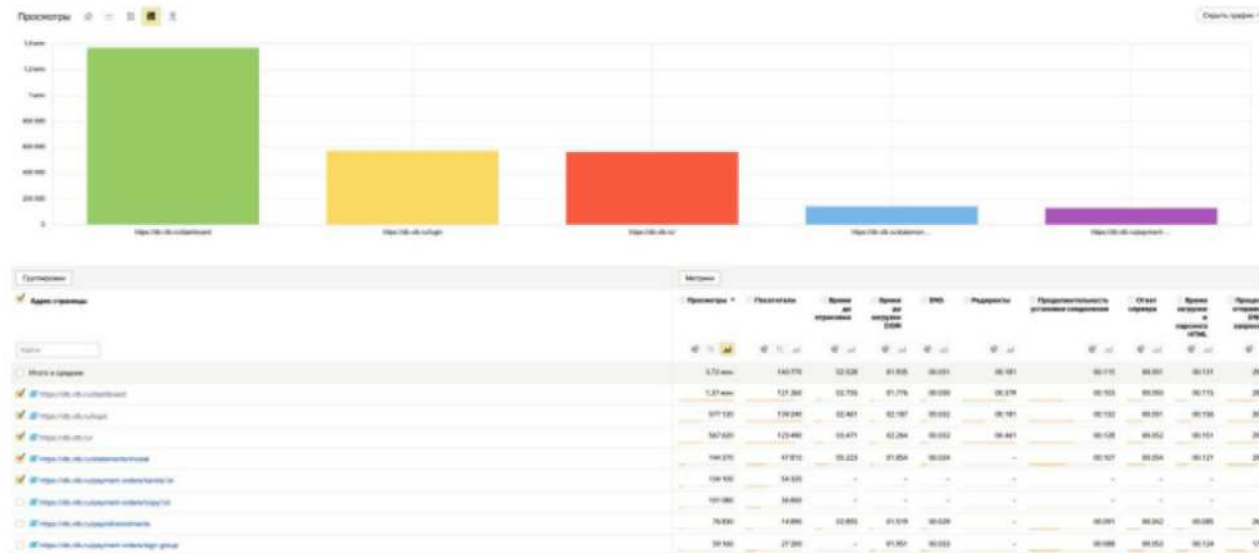
20 респондентов
участвовало в качественном исследовании

10 инсайтов
выявлено для оптимизации дизайн-решения
оформления страниц обучающих туров



Развитие дизайна в интернет-банке на основе подхода Data-driven design

Улучшаем юзабилити интерфейса и клиентских сценариев в маркетплейсе на основе данных аналитики (более 60 метрик)



- Браузер
- Операционная система
- Время входа, дата
- Длительность сессии
- Наименование организации
- Количество оформленных заявок
- Статусы заявок
- Количество переходов по разделам
- Наиболее посещаемые разделы
- Время проведённое в разделе

Развитие дизайна в интернет-банке на основе подхода Data-driven design

Анализируем данные аудитории пользователей для сегментации и определения потребностей клиентов в разрезе выделенных сегментов



- Социально-демографические характеристики
- Роль клиента
- Интересы пользователей (по данным GA)
- Геолокация
- Роль пользователя в системе
- Тип подписания документов в инетрнет-банке

Награды и достижения

CNEWS Awards 2022

«Развитие интернет-банка: проект года»

Best for Life Design Award 2022

Experience design

CX Awards 2022

«Лучший пользовательский опыт (UX)»
«Лучшая практика клиентской аналитики»
«Лучший омниканальный клиентский опыт»

Global Banking & Finance Review 2021

«Лучшая инновационная команда России с инновациями в Интернет-банке»
«Лучший банк России для МСБ»
«Лучшие онлайн сервисы Интернет-банка для микро и МСБ в России»

SME Banking Club 2021

«Лучшие маркетинг-плейс и экосистема в интернет-банке для бизнеса»

Global Finance

«Лучший банк России для МСБ 2022»

Победитель премии Рунета

«За развитие среднего и малого бизнеса в Рунете»



Лучший интернет-банк в 15 номинациях

Победитель премии Digital Leaders

«За вклад в развитие цифровизации в России»
«Онлайн-чаты»

Лауреат Национальной банковской премии 2021

«Развитие цифровых и финансовых технологий в банковском бизнесе»

Финалист премии IT Stars

«Цифровая трансформация»



ВТБ Бизнес

2022



Александр Александров

Начальник Управления «Интернет-банк»
aaaleksandrov@vtb.ru
+7 985 765-15-66